

	<b>PROCEDIMIENTO QUEJAS Y RECLAMOS</b>	Versión: 2
		Código: PR-SC-001
		Fecha: octubre 12 de 2021

## 1. ALCANCE

El Presente documento abarca las actividades de servicio al cliente de manera transversal a los procesos de gestión comercial y de ventas, gestión técnica, y logística en los procedimientos de facturación, alistamiento y despacho de mercancías. Corresponde a las actividades de respuesta a los requerimientos de los clientes referentes a la entrega de información sobre productos.

## 2. REFERENCIAS NORMATIVAS

2.1 Normativa vigente del INVIMA referente al tipo de organización y productos que comercializa ULTRADENTAL S.A.S.: Decreto 4725 de 2005 (Ministerio de Protección Social).

2.2 Normativa vigente del INVIMA referente al tipo de organización y productos que comercializa ULTRADENTAL S.A.S.: Resolución 4002 de 2007 (Ministerio de Protección Social).

2.3 Normativa vigente Ley 1480 de 2011 Estatutos del consumidor.

## 3. DESCRIPCION

La queja y el reclamo por parte del cliente se reciben a través de cualquiera de los siguientes medios: Carta, Correo Electrónico, llamada telefónica, documentación personalizada. La información se clasifica con el fin de determinar si corresponde a una queja, reclamo, garantía. Si el reclamo corresponde a una devolución se realiza una solicitud de nota crédito autorizada por cartera y se envía posteriormente a Facturación para la realización del documento final que será entregado al cliente.

Si la solicitud corresponde a un reclamo por cambio de producto se realiza la solicitud de salida autorizada por coordinador de gestión humana y Gestión de calidad, se envía posteriormente a Facturación para la realización del documento final y el cambio del producto que será entregado al cliente.

Si la solicitud corresponde a garantía, se pueden presentar las siguientes situaciones: garantía por instrumental, equipo y producto.

## 4. TERMINOS Y DEFINICIONES

4.1. **Queja:** Comunicación del cliente, que debe ser documentada por la empresa y tratada como una no conformidad, en la cual el cliente manifiesta su insatisfacción con los servicios suministrados por la empresa, en temas relacionados con la calidad.

4.2. **Reclamo:** Comunicación del cliente, que si no viene documentada debe ser documentada por la empresa, y tratada como una no conformidad, en la cual el cliente manifiesta su insatisfacción con un producto, solicitando el cambio o reposición del mismo dada una falla funcional o un defecto.

4.3. **Defecto:** Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.

4.4. **Reparación:** Acción tomada sobre un producto no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.

4.5. **Garantía:** Reclamo de un cliente correspondiente a la reposición de un producto en buen estado, o una reparación, gracias a que realizó la solicitud dentro de los términos de vencimiento de la garantía y cumple con los requisitos establecidos previamente para hacer exigible la misma.

	<b>PROCEDIMIENTO QUEJAS Y RECLAMOS</b>	Versión: 2
		Código: PR-SC-001
		Fecha: octubre 12 de 2021

## 5. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

Garantizar que todas las quejas y reclamos sean gestionadas, con eficiencia y calidad. Dando participación activa a las áreas de la compañía.

## 6. LIDERAZGO

La alta gerencia vela por el trámite y resolución de los casos que se presente devolución de mercancías, con el fin de evitar el incumplimiento en el sistema de gestión de calidad, promoviendo el cumplimiento y proporcionando los recursos necesarios para el buen desarrollo del proceso, acogiéndose a los requerimientos legales y normativos vigentes requeridos.

Para el cumplimiento del procedimiento de quejas y reclamos, la alta gerencia asigna las siguientes áreas responsables:

**Auxiliar de Servicio al Cliente:** Garantizar el cumplimiento del proceso de quejas y reclamos. Acoger todas las solicitudes de los clientes. Recolección de los documentos y evidencias de las diferentes solicitudes. Transferir las solicitudes a dirección técnica para su evolución y aprobación. Documentar y escalar las solicitudes a las áreas involucradas. Dar respuesta oportuna al cliente.

**Coordinador de Gestión Humana y Calidad:** Autorizar las solicitudes de salidas e ingresos.

**Dirección técnica:** Revisar las garantías y reclamos de los dispositivos médicos o productos, e indicar si aplica o no la garantía o reclamo. Vigilar y hacer seguimiento del cumplimiento de este procedimiento.

**Ejecutivo Comercial y Gerente Regional:** Suministrar la información de la reclamación de cliente.

**Coordinador de Bodega:** Dar trazabilidad a los movimientos de inventario.

**Gerencia de Compras e Importaciones:** Dar trámite a las garantías ante las fábricas y proveedores nacionales.

**Auxiliar Facturación:** Generar documentos requeridos según cada caso.


**Servicio Técnico:** Revisar evaluar y emitir concepto de los equipos biomédicos.

**Auxiliar Bodega:** Recibir la mercancía para su verificación y conteo.

## 7. APOYO:


Procedimientos de las áreas:

- Gerencia de Compras e Importaciones
- Dirección técnica
- Logística
- Cartera

	<b>PROCEDIMIENTO QUEJAS Y RECLAMOS</b>	Versión: 2
		Código: PR-SC-001
		Fecha: octubre 12 de 2021


## 8. ACTIVIDADES

No.	ENTRADA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDA
<b>ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS</b>				
1	Carta, correo o llamada telefónica	Recibir las quejas y/o reclamos por parte del cliente a través de los siguientes medios: Carta, Correo Electrónico, llamada telefónica, documentación personalizada o a través del asesor comercial.	Auxiliar de servicio al cliente	N/A
2	Abrir caso en SAP.	Abrir llamada de servicio en herramienta SAP, con la solicitud del cliente y adjuntar los soportes disponibles.	Auxiliar de servicio al cliente.	SAP – Modulo Servicio - Llamada de Servicio
3	No aplica	<p>Otorgar una respuesta inicial al cliente en los siguientes sentidos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Si, se trata de información que se puede suministrar de manera inmediata, proceder a entregarla.</li> <li>2. La respuesta tiene que darse al cliente dentro de las 72 horas hábiles siguientes a la comunicación inicial. Cuando la solicitud del cliente se escala a otra área de la compañía, esta cuenta con 48 horas para informar al área de servicio al cliente del avance del caso por medio de correo electrónico.</li> <li>3. Se debe hacer seguimiento del caso y de igual manera retroalimentar al cliente cada 72 horas a través de correo electrónico o llamada telefónica. También se debe dejar evidencia en herramienta SAP - llamada de servicio hasta el cierre del caso.</li> </ol>	Auxiliar de servicio al cliente	<p>Correo electrónico</p> <p>SAP – Modulo Servicio - Llamada de Servicio</p>

	<b>PROCEDIMIENTO QUEJAS Y RECLAMOS</b>	Versión: 2
		Código: PR-SC-001
		Fecha: octubre 12 de 2021

4	Correo electrónico	Definir el plan de acción para eliminar la causa raíz de la queja o reclamo del cliente, casos que lo aplique y de ser necesario enviar correo al área involucrada.	Auxiliar de Servicio al Cliente	Correos electrónicos a las áreas involucradas en la solución del Caso.
5	No aplica	<p>En los siguientes casos las repuestas pueden demorarse más de 72 horas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solicitudes con proveedores de Ultradental. En este caso, se realizará actualización de manera periódica.</li> <li>2. Autorizaciones de Gerencia General. En este caso debe darse actualización al cliente sobre el estado de su caso hasta el momento del cierre de manera periódica</li> <li>3. Garantías de equipos, productos o instrumental.</li> </ol>	Auxiliar de Servicio al Cliente	SAP – Modulo Servicio - Llamada de Servicio
6	SAP	Registrar la fecha de respuesta final al cliente y proceder al cierre del caso que haya sido eficazmente concluida.	Auxiliar de Servicio al Cliente	SAP – Modulo Servicio - Llamada de Servicio
<b>ATENCIÓN DE GARANTIAS</b>				
7	Solicitud de garantía	Una vez clasificada la retroalimentación del cliente como GARANTÍA, proceder a abrir caso en SAP – Llamada de servicio y establecer si es por producto, por equipos, por instrumental o por equipos de marca.	Auxiliar de Servicio al Cliente	SAP – Modulo Servicio - Llamada de Servicio
<b>QUEJAS Y RECLAMOS REITERATIVOS</b>				

	<p>Servicio al Cliente realiza trimestralmente un análisis de casos reportados para evidenciar reclamos reiterativos bajo los siguientes parámetros:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lotes: 1% del número de lote importado.</li> <li>2. Seriales: 5% de la importación realizada.</li> </ol> <p>Una vez identificados estos casos reiterativos, Servicio al Cliente debe presentar a Dirección Técnica y al Gerente de Compras e Importaciones, una consolidación de estos casos a través de correo electrónico para solicitar al proveedor correspondiente una revisión de los mismos con el fin de identificar la causa raíz de la falla del lote y/o equipo para la toma de decisiones.</p> <p>El análisis de quejas reiterativas se basa en el método espina de pescado (ver anexo 1). De acuerdo al resultado, cada área involucrada debe definir un plan de mejora mediante correo electrónico y dejar documentado en el seguimiento de acciones preventivas y correctivas en el documento (PR-GC-004) del área de calidad.</p>		<p>SAP – Modulo Servicio - Llamad de Servicio Correo electrónico.</p>	
<b>GARANTIAS POR PRODUCTO</b>				
8	Producto	<p>Recibir el producto solicitado (limpio y esterilizado) para garantía a través del cliente, el promotor comercial o por el área de logística en el caso que el producto haya sido recogido por Ultradental, El producto debe llegar con la copia de la factura de venta de Ultradental y si es de un mayorista o distribuidor con copia de la factura al cliente final, de lo contrario <b>NO DEBE SER RECIBIDO</b>. La información del número y fecha de factura es suficiente y</p>	Auxiliar de Servicio al Cliente	<p>Factura de venta</p> <p>Factura del mayorista al consumidor final</p>

	<b>PROCEDIMIENTO QUEJAS Y RECLAMOS</b>	Versión: 2
		Código: PR-SC-001
		Fecha: octubre 12 de 2021


9	No aplica	Verificar que el cliente declare o entregue por escrito una descripción del daño o problema que está presentando el producto.	Auxiliar de Servicio al Cliente	Carta del cliente
10	Caso	Registrar el caso en SAP	Auxiliar de Servicio al Cliente	SAP
11	No aplica	<p>Proceder a entregar los documentos al área de Dirección Técnica junto con el producto (limpio y esterilizado) para su aprobación (en el caso de producto importado).</p> <p>En el caso de producto de origen nacional, se entrega el producto (limpio y esterilizado) al departamento de compras para su trámite ante el proveedor.</p>	Auxiliar de Servicio al Cliente	Copia de la factura Carta del cliente Producto
12	Concepto técnico	<p>Recibir concepto técnico por parte de dirección técnica.</p> <p>En el caso del producto nacional, recibir concepto técnico del proveedor.</p>	Auxiliar de Servicio al Cliente	Concepto técnico y documentos soportes de trámite de garantía con proveedores nacionales.
13	SAP (Llamada de servicio)	En caso de que la garantía aplique, se imprime el formato de solicitud de salida por garantía de producto y entregarlo al Gerente de Compras e Importaciones	Auxiliar de Servicio al cliente.	Formato de solicitud de salida por garantía
14	No aplica	Tramitar a través del área del Gerente de Compras e Importaciones la garantía del producto ante la fábrica. Por medio de un correo que contenga la siguiente información: referencia, lote, número de factura, carta del cliente.	Auxiliar de Servicio al cliente	Correo electrónico a Gerente de Compras e Importaciones y dirección técnica.
15	Solicitud de salida aprobada	Entregar al Facturación la solicitud de salida aprobada junto con los soportes.	Auxiliar de Servicio al cliente	No aplica
16	No aplica	Recibir el documento soporte de la garantía (salida)	Auxiliar de Servicio al cliente	Salida expedida desde Sap- modulo inventario operaciones de stock.

	<b>PROCEDIMIENTO QUEJAS Y RECLAMOS</b>	Versión: 2
		Código: PR-SC-001
		Fecha: octubre 12 de 2021


17	No aplica	Comunicar al cliente la aprobación de su garantía vía correo electrónico o telefónica	Auxiliar de Servicio al cliente	Comunicación
18	Respuesta al cliente	Redactar carta de respuesta a la garantía dirigida al cliente y entregarla auxiliar logístico junto con el producto para reposición.	Auxiliar de Servicio al cliente	Carta dirigida al cliente
19	No aplica	Retroalimentar en la llamada de servicio (SAP) la respuesta final de la fábrica o proveedor con fecha de cierre definitivo del caso.	Auxiliar de Servicio al Cliente	SAP – Modulo Servicio - Llamad de Servicio
20	No aplica	<p>En caso que el concepto de la Dirección Técnica o Gerente de Compras e Importaciones sea de no viabilidad de la garantía, se debe:</p> <p>Elaborar y enviar al cliente la comunicación final negando la garantía.</p> <p>Entregar comunicado y producto al auxiliar de logística para ser entregado al cliente.</p>	Auxiliar de Servicio al Cliente	Comunicado dirigido al cliente
<b>GARANTÍAS POR EQUIPOS</b>				
21	Equipo	<p>Recibir el equipo para garantía (limpio y esterilizado) por el cliente, asesor comercial o por el área de logística en el caso que el equipo haya sido recogido por Ultradental, el equipo debe llegar con la copia de la factura de venta de Ultradental y si es de un mayorista o distribuidor con copia de la factura al cliente final, de lo contrario <b>NO DEBE SER RECIBIDO</b>. La información del número y fecha de factura es suficiente y reemplaza copia de la factura, comunicación del cliente donde especifique el daño que presenta el equipo.</p>	Auxiliar de Servicio al Cliente	No aplica
22	Tiempos de garantía	Establecer si aplica el tiempo de garantía.	Auxiliar de Servicio al Cliente	No aplica

23	No aplica	<p>Si aplica el tiempo de garantía comprobar que el equipo que se recibe sea el mismo que aparece en la factura. Identificar las partes del equipo.</p> <p>En caso que el equipo no cumpla con la garantía debe ser informado al cliente y sugerir los ingenieros para el arreglo del equipo (la comunicación será directa del cliente con el outsourcing).</p>	Auxiliar de Servicio al Cliente	No aplica
24	No aplica	Informar a los ingenieros de servicio técnico a través de correo electrónico él envió del equipo con carta soporte, la cual debe contener: nombre de la entidad, serial del equipo, motivo del daño, accesorios.	Auxiliar de Servicio al Cliente	Correo electrónico a Ing. de servicio técnico
25	Correo electrónico	Empacar el equipo junto con carta remisoría de Ultradental, carta del cliente y factura de venta. Entregar a auxiliar de logística para que sea enviado a ingeniero de servicio técnico (el ingeniero de servicio técnico cuenta con 48 horas para dar respuesta a servicio al cliente).	<p>Auxiliar de Servicio al Cliente</p> <p>Auxiliar de Logística</p>	Equipo Carta del cliente Factura
26	Concepto técnico	Recibir concepto técnico del ingeniero de servicio técnico el cual por medio del cual indica el daño si es reparable o si se debe cambiar un repuesto completo.	Auxiliar de Servicio al Cliente	Concepto técnico
27	No aplica	Si, se requiere un repuesto para la reparación del equipo solicitarlo a Gerencia de Compras e Importaciones, por medio de un correo electrónico el cual debe contener: soporte de revisión emitido por soporte técnico, factura de venta y	Auxiliar de Servicio al cliente	Correo electrónico




	<b>PROCEDIMIENTO QUEJAS Y RECLAMOS</b>	Versión: 2
		Código: PR-SC-001
		Fecha: octubre 12 de 2021

28	No aplica	<p>verificar la existencia del repuesto en inventario. Si está, efectuar solicitud de salida (SAP)</p> <p>Si el repuesto requerido no se encuentra en inventario esperar el envío de la fábrica y comunicar al cliente el tiempo estimado de respuesta.</p>	Auxiliar de Servicio al cliente	SAP – Modulo Servicio - Llamad de Servicio
29	Repuesto	Recibir repuesto por parte de logística junto con Solicitud de salida (SAP)		
30	No aplica	Entregar el repuesto para la reparación a bodega con carta de entrega donde se evidencia el número de referencia del repuesto para que sea enviado al ingeniero de servicio técnico con el fin de la reparación del equipo.	Auxiliar de Servicio al cliente	Carta al ingeniero de servicio técnico.
31	Respuesta del ingeniero de servicio técnico.	Una vez se informe la reparación del equipo por parte del ingeniero de servicio técnico, redactar un correo al área de bodega para programar la recogida del equipo indicando fecha y hora de recolección.	Auxiliar de Servicio al cliente	Correo electrónico
32	No aplica	Recibir los equipos reparado y en perfectas condiciones de uso verificar su funcionamiento (en aquellos que es posible) junto con reporte técnico firmado.	Auxiliar de Servicio al Cliente	Reporte técnico
33	No aplica	Elaborar carta de entrega del equipo al cliente, adjuntar informe de revisión y entregar esta documentación junto con el equipo reparado al área de alistamiento de la bodega.	Auxiliar de Servicio al Cliente	Carta de entrega del equipo dirigida al cliente


	<b>PROCEDIMIENTO QUEJAS Y RECLAMOS</b>	Versión: 2
		Código: PR-SC-001
		Fecha: octubre 12 de 2021

34	No aplica	Si el equipo presenta un daño irreparable, enviar un correo electrónico a Gerente de Compras e Importaciones solicitando la garantía de equipo ante la fábrica que contenga: factura de venta, carta del cliente y reporte técnico	Auxiliar de Servicio al Cliente	Correo electrónico
35	No aplica	Informar al cliente el estado de su solicitud y el tiempo estimado de respuesta final.	Auxiliar de Servicio al Cliente	Correo electrónico Llamada
36	No aplica	Posterior a la aprobación de la garantía por parte de fábrica Elaborar la solicitud de salida del equipo de reposición.	Auxiliar de Servicio al Cliente	Solicitud de salida
37	No aplica	Entregar a Facturación la solicitud de salida autorizada por Gerente de Compras e Importaciones.	Auxiliar de Servicio al Cliente	Solicitud de salida
38	No aplica	Informar al cliente la aprobación de la garantía, Elaborar carta de garantía dirigida al cliente y entregar a auxiliar de logística	Auxiliar de Servicio al Cliente	Carta al cliente
39	No aplica	En el caso que la garantía sea rechazada por el fabricante, y documentalmente el equipo se encuentre en Garantía se eleva consulta con Gerencia de Compras e Importaciones para definir las acciones para el cierre del caso y la respuesta final al cliente.  Retroalimentación Llamada de Servicio en SAP	Auxiliar de Servicio al Cliente	Mail enviado por Gerencia de Compras e Importaciones definiendo las acciones para el cierre del caso. Carta de respuesta final al cliente Llamada de servicio en SAP


<b>GARANTIAS POR INSTRUMENTAL</b>				
40	Instrumental	<p>Recibir el INSTRUMENTAL (Limpio y esterilizado) por garantía entregado por el cliente, promotor comercial o por el área de logística en el caso que el instrumental haya sido recogido por Ultradental. Debe llegar con la copia de la factura de venta de Ultradental y si es de un mayorista o distribuidor con copia de la factura al cliente final, de lo contrario NO DEBE SER RECIBIDO. La información del número y fecha de factura es suficiente y reemplaza copia de la factura La comunicación del cliente donde especifique el daño que presenta y protocolo de esterilización del instrumental.</p>	Auxiliar de Servicio al Cliente	<p>Documentos de condición de operatividad de la garantía.</p> <p>Llamada de Servicio en SAP</p>
41	Tiempos de garantía	<p>Establecer si aplica el tiempo de garantía. En caso que el instrumental no cumpla con los tiempos de garantía, informar al cliente, entregar carta e instrumental a bodega para ser enviado al cliente.</p>	Auxiliar de Servicio al Cliente	No aplica
42	No aplica	<p>Proceder a entregar los documentos al área de Dirección Técnica junto con el instrumental (Limpio y esterilizado) para su aprobación.</p>	<p>Auxiliar de Servicio al Cliente</p> <p>Dirección Técnica</p>	<p>Documentos soporte</p> <p>Instrumental</p>
43	No aplica	<p>Si la garantía aplica, se informa al área de importaciones para su respectivo trámite ante la fábrica Este comunicado debe incluir: Nombre de cliente, Referencia, Lote, Fecha de Venta, Numero de Factura y descripción del daño y fotografías.</p> <p>Aprobada la garantía, la Gerencia de Compras e importaciones informa a Servicio al cliente.</p>	Gerencia de Compras e importaciones	Correo electrónico

	<b>PROCEDIMIENTO QUEJAS Y RECLAMOS</b>	Versión: 2
		Código: PR-SC-001
		Fecha: octubre 12 de 2021

44	No aplica	En el caso que la garantía no sea reconocida por el fabricante, elaborar comunicación de respuesta oficial al cliente y adjuntar a la misma la respuesta del fabricante. Enviar respuesta al cliente.	Auxiliar de Servicio al Cliente	Comunicación de respuesta oficial al cliente
45	No aplica	En el caso de que la garantía sea aceptada por el fabricante, pero dicha referencia no se encuentre en inventario, efectuar comunicación al cliente informándole cuanto tiempo aproximado debe esperar para recibir el cambio del instrumento.	Auxiliar de Servicio al Cliente	comunicación de respuesta al cliente informando plazo de reposición
46	No aplica	Si el instrumental se encuentra en inventario diligenciar solicitud de salida.	Auxiliar de Servicio al Cliente	Solicitud de salida
47	No aplica	Entregar a Facturación la solicitud de salida aprobada por Gerencia de Compras e Importaciones y con soportes del caso.	Auxiliar de Servicio al Cliente	Solicitud de salida aprobada
48	No aplica	Recibir la salida por parte de Facturación.  Comunicar al cliente aprobación de garantía, entregar a coordinación de bodega carta al cliente e instrumental para que sean enviados al cliente.		Solicitud de salida aprobada  Carta al cliente
<b>TRAMITE DE NOTAS CREDITO</b>				
49	No aplica	Gestionar el envío del producto, equipo o instrumental por devolución, Puede ser envío directo por el cliente. Con la transportadora, lo cual debe ser indicado por el asesor comercial al cliente con anterioridad, si la devolución es en Bogotá se debe informar al departamento de S.V.C para proceder con la respectiva solicitud de recolección de la mercancía con el área logística. Toda devolución debe cumplir con el tiempo estipulado con el que cuenta el cliente para realizar una devolución.  Se debe enviar un correo a servicio al cliente dando a conocer que se realizara la devolución y el porqué de la misma con esta información se inicia el trámite de N.C.	Auxiliar de servicio al cliente	Correo electrónico

	<b>PROCEDIMIENTO QUEJAS Y RECLAMOS</b>	Versión: 2
		Código: PR-SC-001
		Fecha: octubre 12 de 2021

50	No aplica	El producto, instrumental o equipo recibido debe estar en perfectas condiciones, debe tener adjunto factura y carta del cliente que indique las razones de la devolución, el correo electrónico del cliente reemplaza carta.		Factura Carta y correo electrónico
51	No aplica	Si la solicitud cumple con los parámetros se acepta la devolución para nota crédito, el auxiliar de servicio al cliente debe avalar la solicitud mediante un caso en SAP. Teniendo en cuenta los siguientes puntos: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Productos en promoción no tienen cambio</li> <li>2. El producto a devolver debe estar en buen estado y ser óptimo para su venta y distribución.</li> </ol> No se realizan notas crédito POR BAJA ROTACIÓN.	Auxiliar de servicio al cliente	Solicitud de nota crédito
52	No aplica	En aquellos casos que la nota crédito no aplica, y ha pasado el filtro inicial del promotor, se debe responder de manera inmediata al promotor mediante comunicación escrita mencionando los motivos de no aceptación.	Auxiliar de Servicio al Cliente	Correo electrónico al promotor y posterior comunicación oficial al cliente cuando aplica
53	No aplica	Analizar evidencia del caso y documentar en el formato de retroalimentación del cliente si la devolución es producida por un error interno o un error del cliente.	Auxiliar de Servicio al Cliente	Correo electrónico
54	No aplica	Entregar al auxiliar de logística el producto devuelto por el cliente	Auxiliar de Servicio al Cliente	firmada de recibido
55	Nota crédito	Entregar a cartera la solicitud de nota crédito para su aprobación.	Auxiliar de Servicio al Cliente	Solicitud de Nota crédito aprobada
56	No aplica	Entregar a Facturación la solicitud de nota crédito junto con soportes (evidencias del caso) y autorización de cartera	Auxiliar de Servicio al Cliente	Nota crédito

	<b>PROCEDIMIENTO QUEJAS Y RECLAMOS</b>	Versión: 2
		Código: PR-SC-001
		Fecha: octubre 12 de 2021

57	No aplica	Recibir nota crédito por parte de Facturación o cartera. Enviar nota crédito al cliente por los siguientes medios: correo electrónico o mensajería.	Auxiliar de Servicio al Cliente	Nota crédito
<b>CAMBIO DE MERCANCIA</b>				
58	Solicitud de cambio	Gestionar el envío del producto, equipo o instrumental por cambio Puede ser envío directo por el cliente o ser recogido por un mensajero de Ultradental en las instalaciones en este caso se envía un correo a auxiliar bodega solicitando la recogida de la mercancía. El producto debe incluir factura de venta junto con la carta del cliente solicitando el cambio.	Auxiliar de Servicio al cliente	No aplica
59	Producto devuelto	Verificar que el producto cumpla con las políticas establecidas para el cambio de mercancía.  NOTA: El valor del producto devuelto debe ser igual al valor de producto de cambio.	Auxiliar de Servicio al cliente	No aplica
60	Producto Facturade venta Carta del cliente	Si, el producto cumple con las condiciones de cambio se procede servicio al cliente procede, abrir un caso en SAP y se entrega el producto físico al área de bodega junto con la llamada de servicio. Para que se realice la inspección del producto físico y realice el primer conteo el cual queda evidenciado con sello y firma del auxiliar asignado, lo entregan a servicio al cliente. El cual realiza la solicitud al área de facturación que genere los documentos de ingreso y salida de la mercancía.	Auxiliar de Servicio al cliente	Solicitud de salida e ingreso
61	No aplica	Servicio al cliente recibe de Facturación la salida de mercancía junto con el ingreso.	Auxiliar de Servicio al cliente	Solicitud de salida e ingreso
62	Solicitud de salida e ingreso	Se redactar carta al cliente donde indique el producto que se cambió, lote y referencia.	Auxiliar de Servicio al cliente	Carta al cliente

63	No aplica	Entregar a bodega carta dirigida al cliente para que sea enviada junto con el producto.	Auxiliar de Servicio al cliente	Solicitud de salida e ingreso Producto
64	No aplica	Servicio al cliente retroalimenta caso en SAP y procede al cierre del caso.	Auxiliar de servicio al cliente.	Cierre caso SAP.

## 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

La eficiencia y efectividad del proceso es evaluado mensualmente en la presentación y análisis de informes presentados en el comité de gerencia, lo cual refleja los resultados de la operación del proceso.

Este procedimiento debe ser auditado anualmente.

## 10. MEJORA

La alta gerencia y el responsable del procedimiento de Quejas y Reclamos de Ultradental S.A.S. lo evaluarán anualmente y en caso de una oportunidad de mejora será adecuado oportunamente.

De ser necesario realizar un ajuste en el procedimiento, la compañía tomara las medidas inmediatas para su evaluación, corrección, implementación, y divulgación como parte de las acciones correctivas y la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.

## 11. TABLA DE CONTROL DOCUMENTAL

No.	Historial de Revisión	Versión	Fecha
1	Versión inicial Procedimiento de Quejas y Reclamos	0	Agosto 10 de 2012
2	Actualización de la versión 0	1	Septiembre 17 de 2016
3	Actualización de la versión 1	2	Octubre 12 de 2021

**Anexo 1**