

Procedimiento para manejo de Reclamos para ventas online	PRO-ONLINE - 004	Versión 1.0
	Fecha: abril 2021	
	Prepara	QF Germán Grob
	Revisa	Javier Sánchez
	Autoriza	Felipe Muñoz

Introducción

Este Procedimiento describe el funcionamiento para manejar un Reclamo recibido a través de portal web de ventas online.

Definición de Reclamos

- a. **CONSULTA:** Corresponde a demandas de orientación e información sobre derechos y beneficios, trámites, puntos de acceso, etc. Pueden resolverse en forma inmediata mediante el correo electrónico ventasonline@redfarma.cl o con el número telefónico +56985828982
- b. **SUGERENCIA:** Es aquella proposición, idea o iniciativa, que ofrece o presenta un cliente para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio. Es importante difundirla a los directivos para ser considerada en la toma de decisiones sobre modificaciones técnicas y administrativas orientadas a mejorar la calidad de los servicios y la satisfacción del cliente.
- c. **FELICITACIONES:** Manifestación concreta de agradecimiento o felicitación a un funcionario o equipo de funcionarios de Redfarma por la calidad del servicio prestado. Al igual que las sugerencias, es importante que sea de conocimiento de los directivos, equipos y funcionarios involucrados.
- d. **RECLAMO:** Es la manifestación de descontento o disconformidad frente a una conducta irregular desde uno o varios funcionarios de Redfarma, la que obligará a una respuesta formal de la empresa. También, es aquella solicitud en donde el ciudadano exige, reivindica o demanda una solución a una situación en que considera se han vulnerado sus derechos como cliente.

Procedimiento para manejo de Reclamos para ventas online	PRO-ONLINE - 004	Versión 1.0
	Fecha: abril 2021	
	Prepara	QF Germán Grob
	Revisa	Javier Sánchez
	Autoriza	Felipe Muñoz

CLASIFICACIÓN DE RECLAMOS

En el caso específico de un reclamo, se clasificará de acuerdo a los siguientes criterios, con el objetivo de realizar propuestas de mejoras:

TRATO: Se clasificará en esta categoría, todas aquellas opiniones de usuarios que se refieran a la actitud de los funcionarios en relación al trato, lenguaje, respeto a la privacidad y confidencialidad, identificación de los funcionarios, acogida, atención, entrega de información, comunicación.

COMPETENCIA TÉCNICA: Se entiende por todas aquellas opiniones de clientes relacionadas con los procedimientos técnicos o decisiones adoptadas por cualquier integrante del equipo de Redfarma con relación a la información tipo técnico/profesional consultada. Es importante señalar que esto no implica un juicio o auditoría del actuar del equipo de Redfarma (aunque sí en determinadas situaciones puede dar origen a ella), sino que simplemente estamos aceptando que desde el punto de vista del cliente, con la información que tiene disponible y según su propia percepción, está disconforme con las acciones emprendidas por el equipo de Redfarma.

PLATAFORMA: En este rubro se encuentran todas aquellas opiniones que realicen los usuarios referentes a las condiciones del sitio web o el método de atención online en cuanto a su funcionamiento práctico:

- i. Inicio de sesión
- ii. Condiciones de seguridad y privacidad
- iii. Condiciones técnicas de atención en el sistema online
- iv. Condiciones estéticas

TIEMPO DE ESPERA: Dentro de esta categoría se clasificará las opiniones de clientes relacionadas con los márgenes de espera subjetivamente evaluados por los usuarios para su atención.

INFORMACIÓN: Se clasificará en esta categoría aquellas opiniones relacionadas con la transmisión de información, tanto respecto a los contenidos, como a la forma utilizada en la entrega de la información. Deberán considerarse elementos como el lenguaje, oportunidad, comprensión, capacidad de respuesta a los requerimientos del usuario, considerando las características personales del individuo y su condición de Salud.

Procedimiento para manejo de Reclamos para ventas online	PRO-ONLINE - 004	Versión 1.0
	Fecha: abril 2021	
	Prepara	QF Germán Grob
	Revisa	Javier Sánchez
	Autoriza	Felipe Muñoz

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Una vez se recibió el reclamo mediante un correo electrónico (gestionado mediante la página o correo directo) o a través de una llamada o WhatsApp, el ejecutivo contacta al cliente y local involucrado para corroborar la información y conocer el panorama completo de la situación.

Luego, registra el reclamo en una planilla, clasificándose según las definiciones otorgadas en el apartado anterior, para posteriormente derivar al área responsable en búsqueda de una solución definitiva y respuesta al cliente.

Por último, responde al reclamo, indicando que su caso se ha estudiado y se tomarán medidas pertinentes para mejorar en el tiempo. Esta respuesta será enviada al cliente por escrito mediante un correo electrónico.

CIERRE DEL RECLAMO

Con el envío del correo al cliente se da por cerrado el Reclamo. Copia de todo el reclamo se debe dejar en el Libro de Reclamos del Local.