

A&A REPRESENTACIONES Y SERVICIOS S.R.L.

Av. Tomás Marsano 2019 – 2027 Surquillo - Lima Telf. 2721004, 7195165, Fax:7195164

RPM Claro: 989598852 Cell: 99631-2432 y Nextel: 99812*1455; 99812*5217

WEB: www.ayarys.com.pe E-mail: ayarys@ayarys.com.pe

A&A-PC-03-03

Versión: 01

ATENCIÓN DE RECLAMOS

A&A REPRESENTACIONES Y SERVICIOS S.R.L.

Av. Tomás Marsano 2019 – 2027 Surquillo - Lima Telf. 2721004, 7195165, Fax:7195164

RPM Claro: 989598852 Cell: 99631-2432 y Nextel: 99812*1455; 99812*5217

WEB: www.ayarys.com.pe E-mail: ayarys@ayarys.com.pe

A&A-PC-03-03

Versión: 01

1. OBJETIVO

Brindar atención oportuna ante cualquier reclamo por garantía de los equipos, instrumentos u otros comercializados.

2. ALCANCE

Se aplica desde la recepción del reclamo por garantía del cliente hasta la atención del mismo; siempre que se cumpla con la política de la empresa.

3. RESPONSABILIDAD

Los Ejecutivos Comerciales son responsables de ejecutar el presente procedimiento.

4. POLITICAS

- La política de atención de reclamos **A&A-C-09**, está a disposición de los clientes en la página web www.ayarys.com.pe donde se comunica los pasos a seguir para la atención de un reclamo.
- La reposición, reparación y/o cambio de productos es autorizada sólo por Gerencia General.
- *

5. REFERENCIA

Norma Internacional ISO 9001.

Requisito 7.2.3 Comunicación con el cliente.

Requisito 8.2.1 Satisfacción del Cliente

6. DESPLIEGUE

| DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE | REGISTRO |
|---|---|--|
| 6.1. Recepción del Reclamo | Ejecutivo Comercial | E-mail, vía telefónica, carta o visita a la oficina. |
| 6.2. Registro del reclamo | Ejecutivo Comercial | Numeración de reclamos A&A-F-03-06 Reporte de Reclamo A&A-F-03-07 |
| 6.3. Comunicación del reclamo a las áreas involucradas | Ejecutivo Comercial y Responsables de las áreas respectivas | E-mail ASUNTO: RECLAMO N° XX XX: Numeración correlativa |
| 6.4. Coordinación con el Cliente y Seguimiento del reclamo | Ejecutivo Comercial | Reporte de Reclamo A&A-F-03-07 |

Importante: El documento impreso adquiere el estado de "Copia No Controlada", La revisión vigente de este documento está disponible en formato digital. Es responsabilidad de cada usuario trabajar con la revisión vigente. Está estrictamente prohibida su entrega a terceros o uso con fines no laborales.

A&A REPRESENTACIONES Y SERVICIOS S.R.L.

Av. Tomás Marsano 2019 – 2027 Surquillo - Lima Telf. 2721004, 7195165, Fax:7195164

RPM Claro: 989598852 Cell: 99631-2432 y Nextel: 99812*1455; 99812*5217

WEB: www.ayarys.com.pe E-mail: ayarys@ayarys.com.pe

A&A-PC-03-03

Versión: 01

| | | |
|--|---|---|
| 6.5. Evaluación del reclamo. Si procede o no el reclamo se informa al cliente el resultado final. Se utiliza los formatos necesarios según sea el caso. | Ejecutivo Comercial y Responsables de las áreas respectivas | E-mail ASUNTO: RECLAMO N° XX XX: Numeración correlativa Informe Técnico A&A-F-04-05 Reporte de reclamo por garantía A&A-F-04-04. Hoja de Reclamos a Proveedores A&A-F-05-01 |
| 6.6. Cierre del reclamo. Se utiliza los formatos necesarios según sea el caso. | Responsables de las áreas respectivas | E-mail ASUNTO: RECLAMO N° XX XX: Numeración correlativa Acta de Conformidad de Servicio Técnico A&A-F-04-08 Reporte de Reclamo A&A-F-03-07 |

7. REGISTROS

| CÓDIGO | NOMBRE DEL REGISTRO | RESPONSABLE DEL CONTROL |
|-------------|--|---------------------------------|
| A&A-F-04-04 | Reporte de Reclamos por Garantía | Responsable de Servicio Técnico |
| A&A-F-04-05 | Informe Técnico | Responsable de Servicio Técnico |
| A&A-F-04-08 | Acta de Conformidad de Servicio Técnico | Responsable de Servicio Técnico |
| A&A-F-03-06 | Numeración de reclamos | Ejecutivo Comercial |
| A&A-F-03-07 | Reporte de reclamo | Ejecutivo Comercial |
| A&A-F-05-01 | Hoja de Reclamos a Proveedores | Responsable de Logística |
| ----- | E-mail ASUNTO: RECLAMO N° XX XX: Numeración correlativa | Ejecutivo Comercial |

Importante: El documento impreso adquiere el estado de "Copia No Controlada", La revisión vigente de este documento está disponible en formato digital. Es responsabilidad de cada usuario trabajar con la revisión vigente. Está estrictamente prohibida su entrega a terceros o uso con fines no laborales.