CONTENIDO

1. PRESENTACIÓN 1
2. DEFINICIONES 1
3. ENTREGA DE MERCANCÍA 2
4. RECIBO DE MERCANCIAS 3
5. ALMACENAMIENTO DE MERCANCÍA 3
6. NOVEDADES DE CALIDAD 4
7. POLÍTICAS DE DEVOLUCIÓN Y/O REPOSICIONES 5
8. OTORGAMIENTO DE CRÉDITO: 11
9. QUEJAS Y RECLAMOS 12

1. PRESENTACIÓN

El departamento de gestión comercial de ISLA SAS, ha establecido las políticas comerciales donde permite al personal, realizar un trabajo en equipo orientados a la operatividad y eficiencia en cada uno de los procesos, cumpliendo con el objetivo principal de ofrecer productos y servicios que cumplan con los estándares de calidad exigidos en el mercado.

Con el fin de lograr la satisfacción de nuestros clientes, se establece el siguiente procedimiento para la entrega, recibo y almacenamiento de mercancía, novedades de calidad, devoluciones y otorgamiento de crédito; si se llega a presentar alguna novedad por favor tenerlos en cuenta.

2. DEFINICIONES

Cadena de frío: Proceso de conservación y mantenimiento de los productos a la temperatura de refrigeración o congelación durante el almacenamiento, transporte y distribución. Se busca asegurar que los productos sean conservados adecuadamente a los rangos de temperatura indicados por los fabricantes.
Dangerous goods: Material peligroso
Embalaje: Son los materiales y métodos que sirven para acondicionar, manipular, almacenar y transportar mercancía.
Empaque Primario: Es aquel que se encuentra en contacto directo con el producto (Sobre, papel, botella, etc.)

Empaque Secundario: Es aquel que contiene uno o varios empaques primarios.
Fecha de expiración o vencimiento: Es el dato señalado en el rótulo del empaque primario o secundario del producto, que indica el mes y el año calendario, a partir del cual no puede esperarse que el producto conserve su estabilidad y eficacia.
Lote: Combinación de números y/o letras que identifica específicamente a un producto y permite realizar su trazabilidad.
Humedad: Cantidad de vapor de agua que hay en la atmósfera.
Paquete refrigerante / hielo seco: Elemento no tóxico que acompaña los productos destinados al mantenimiento de las condiciones de temperatura establecidas por el fabricante.
Referencia: Siglas o números que identifican al producto y se encuentran registradas en documento de entrega.
Room Temperature – RT: Almacene a temperatura ambiente
Store at: Almacene a...
Temperatura: Magnitud física que mide el calor o frío de los cuerpos o del ambiente.

3. ENTREGA DE MERCANCÍA

3.1 Al recibir la cotización en formato FR-GC-01 COTIZACIÓN se debe verificar las recomendaciones establecidas:

Si se genera Orden de Compra se están aceptando nuestras políticas comerciales Consúltelas en: www.islasas.com/politicas-operacion

3.1.1 El tiempo de entrega está sujeto a la disponibilidad del producto una vez se reciba la orden de compra. Si la referencia está descontinuada, se notificará y si existen referencias alternas, el cliente debe autorizar el cambio por escrito.

3.1.2 Se realizan despachos sobre órdenes de pedido, contratos, solicitudes por correo electrónico, u órdenes de compra, donde se especifique los productos, referencia, cantidad, marca y precio.

3.1.3 El monto mínimo para envíos en la ciudad de Bogotá es de $300.000 y a nivel nacional de $500.000, si no es así, el cliente debe asumir los costos de envío y la comisión bancaria. Aplican condiciones y restricciones**

3.1.4 En caso de aplicar flete, este se indicará en la cotización y si el cliente solicita despacho con flete de pago Contra entrega, la responsabilidad es asumida por él desde el momento

en que ISLA S.A.S. realice el envío. En este caso es importante que el cliente solicite el número de guía para su seguimiento. Aplican condiciones y restricciones**

3.1.5 Todos los productos entregados por nuestra empresa llevan un documento de entrega soporte (factura, remisión, salida de almacén, cartas de compromiso, etc.), si usted no recibe este documento, infórmelo inmediatamente a su asesor comercial, ya que en este se especifica cantidad, producto, fecha de vencimiento y lotes o seriales.

3.1.6 Con el ánimo de garantizar las condiciones de los productos que requieren cadena de frío, serán despachados ÚNICAMENTE los días lunes, martes y miércoles.

3.1.7 Tenga en cuenta que, para despacho de productos líquidos, las empresas que realizan el transporte a nivel nacional de los mismos son limitadas. Verifique el cubrimiento de la transportadora en su zona y revise el sobrecosto que paga por su producto.

4. RECIBO DE MERCANCIAS

Las condiciones deben ser aplicadas en Bogotá a partir de la entrega por parte de nuestro personal y para clientes nacionales de acuerdo a la hora de entrega de la transportadora. Ver el numeral 6.1 POLÍTICAS DE DEVOLUCIÓN Y/O REPOSICIONES.

4.1 Al momento de recibir la mercancía por favor verifique: cantidad, referencia, lote, fecha de vencimiento, documentos, temperatura y estado físico de la mercancía. Revise detalladamente la factura verificando que los productos, cantidades y precio estén acordes con las condiciones pactadas.

4.2 Al recibir productos que requieran cadena de frío por favor verificar la temperatura, la cual debe ser la adecuada y almacenar inmediatamente.

Si encuentra alguna anomalía en el momento del recibo. Ver el numeral 6.1 POLÍTICAS DE DEVOLUCIÓN Y/O REPOSICIONES. No se aceptan reclamos por fuera del tiempo establecido.

5. ALMACENAMIENTO DE MERCANCÍA

5.1 Verifique en el empaque del producto las condiciones adecuadas de almacenamiento como temperatura o condiciones ambientales, establecidas por el fabricante. Si tiene alguna inquietud comuníquese con el asesor comercial correspondiente.

5.2 Tenga en cuenta que algunos componentes de los kits de biología molecular se deben almacenar a diferentes temperaturas, por favor verificar la etiqueta de cada reactivo o su ficha técnica (si esta no viene con el producto solicitar al asesor comercial).

5.3 Asegúrese de mantener los productos dentro de los rangos de temperatura y humedad establecidos por el fabricante. Realice monitoreo constante para evitar fluctuaciones abruptas en estas variantes. Recuerde que esta medición debe realizarla con equipos calibrados.

5.4 La temperatura ambiente oscila entre 8°C y 30°C, aleje los productos de la luz solar directa.

5.5 La exposición de productos a temperaturas mayores a 30°C, pueden reducir la vida media del producto u ocasionar el daño definitivo del mismo.

6. NOVEDADES DE CALIDAD

Si usted ha almacenado su producto correctamente, pero en el momento de usarlo presenta novedades de calidad, siga las siguientes recomendaciones.

6.1 No realice devoluciones sin tener en cuenta el numeral 5. Devoluciones.

6.2 Revise la ficha técnica del producto y asegúrese de que está siguiendo el procedimiento correctamente, si la novedad persiste contacte inmediatamente a su asesor comercial y solicite asesoría técnica.

6.3 No realice procedimientos no autorizados con el producto, consérvelo bajo las condiciones requeridas y en su empaque original.

6.4 Tenga presente que algunos productos como los medios de cultivo en placa, deben ser almacenados de forma invertida para evitar que los vapores de condensación por efecto de la refrigeración contaminen el producto.

6.5 Si la novedad de calidad se presenta con un equipo tenga presente:

- **6.5.1** Si el equipo fue abierto y manipulado por personal no autorizado pierde la garantía. Tenga en cuenta las condiciones eléctricas definidas por el fabricante. Verifique que con el equipo reciba el formato FR-CIRE-09 CARTA DE GARANTIA Y ACTA DE ENTREGA.
- **6.5.2** Conservar el empaque original del mismo por el tiempo de garantía.
- **6.5.3** Para programar mantenimiento preventivo o correctivo de equipos que se encuentran en garantía informe al asesor comercial. Esta solicitud será atendida en un lapso de 2 a 3 días hábiles.
- **6.5.4** Cuando el auxiliar de bodega o despachos recoja el equipo en las instalaciones del cliente, debe dejar en el registro de recibo del equipo firma y la nota de "Sin verificación", ya que esta se realiza en el momento que ingresa a nuestras instalaciones.

6.5.5 Cuando se presente reclamaciones por parte del cliente en fallas de equipos, tan pronto ingrese a las instalaciones de SUMINISTROS CLÍNICOS ISLA S.A.S, el asesor comercial y/o asistente comercial, es decir la persona que reciba el equipo, dejará registro en el formato FR-CIRE-12 VERIFICACIÓN Y RECEPCIÓN EQUIPOS EN CUSTODIA, en el cual quedaran registradas las condiciones de llegada del equipo. Adicionalmente, se dejará registro fotográfico, el cual se enviará al cliente por correo electrónico para dejar evidencia de las condiciones en que es recibido dentro de las 24 horas siguientes.

6.5.6 Se debe garantizar que los seriales coincidan con lo facturado y verificar las garantías, mantenimientos preventivos o correctivos ofertado en la cotización al cliente, con el fin de realizar un correcto servicio post–venta.

6.5.7 Se realizará programación con el ingeniero de manera inmediata al ingreso del equipo, con el fin de acortar tiempos de respuesta al cliente y poder generar solución al requerimiento sin generar traumatismo en la operación del mismo.

7. POLÍTICAS DE DEVOLUCIÓN Y/O REPOSICIONES

Suministros Clínicos ISLA S.A.S. da a conocer las políticas de devolución y/o reposiciones, teniendo en cuenta los diferentes factores que se pueden generar en el momento de la recepción del producto o posterior al recibido, que lleven a aceptar o rechazar el producto con el fin de garantizar relaciones de mutuo beneficio.

7.1 Para las entregas nacionales (excluyendo Bogotá), el tiempo establecido para presentar la novedad será hasta los 3 días hábiles siguientes a la recepción del producto. Este proceso se realizará mediante el formulario FR-GM-10 PNC en línea. El envío de la evidencia fotográfica se realizará vía correo electrónico a su asesor comercial, adjuntando el formulario previamente completado y la evidencia fotográfica.

7.2 Antes de iniciar un proceso de devolución, revise los acuerdos comerciales estipulados en la orden de compra, contrato y/o documento pactado con el asesor comercial; en caso tal, comuníquese con su asesor comercial vía correo electrónico o telefónicamente.

7.3 Únicamente se aceptarán devoluciones con aprobación previa de la Dirección Técnica de ISLA S.A.S., una vez recibida su solicitud, se analizará y dará respuesta en un tiempo de tres (3) días hábiles. La dirección de envío de la mercancía es: Calle 143 No. 46 - 45 Edificio Prisma, Bogotá.

7.4 Si el asesor comercial y/o dirección técnica evidencia que el error operativo fue causado por el cliente, este deberá asumir los costos del transporte y esperar el aval de la aceptación de la devolución.

7.5 Toda devolución aprobada debe estar acompañada de copia del documento (remisión, factura de venta y/o salida de almacén) y carta especificando la causa de la devolución; para el caso de devoluciones nacionales; se debe informar fecha de despacho del producto devuelto, numero de guía y transportadora, para el respectivo seguimiento del producto.

7.6 Toda devolución que se reciba en las instalaciones de ISLA S.A.S que **NO** haya sido notificada y, por ende, no esté autorizada por el área competente, **será retornada** a las instalaciones del cliente con pago contra entrega de fletes.

7.7 Si usted ha almacenado el producto correctamente y no se ha superado el tiempo de vida útil (valide fechas de expiración y/o garantías del fabricante), pero al momento de usarlo presenta novedades de calidad, contacte a su asesor comercial para canalizar el problema con nuestro asesor técnico-científico, el cual determinara si efectivamente hay una falla en el producto o corresponde a desconocimiento en el uso, de acuerdo a los protocolos técnicos del mismo.

- Contacte con la Dirección Científica de ISLA S.A.S. realizando su consulta a través del correo electrónico dcientifica@islasas.com o vía telefónica 314 418 0218 o 601 625 0580 ext.:113.

7.8 Recuerde que usted puede reportar sus quejas, reclamos y/o productos no conformes de forma directa a través de los siguientes links:

- Quejas / Reclamos: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScCawVe7QhBHYqNGP9suZApXUW9d2vkcPLEZYFo-LJSnHFrSQ/viewform?usp=pp_url
- Producto No Conforme: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd6KbaO8rcEm4ZRRvU5VdfVu89Dt58jK2Fn4KAhOUYwL1YW_w/viewform?usp=pp_url.

7.9 PROCEDIMIENTO PARA ACEPTACIÓN DE DEVOLUCIÓN:

7.9.1 A continuación, identifique cual es el factor que genera la devolución y su procedimiento en caso de ser aceptado la devolución:

CAUSA DE DEVOLUCIÓN	DESCRIPCIÓN	PROCEDIMIENTOS EN CASO DE SER ACEPTADA SU DEVOLUCIÓN

1. Devolución por fecha de expiración	Que el producto presente fecha corta de vencimiento.	**ENTREGAS EN BOGOTA** 1. Verificar e inspeccionar que las fechas de vencimiento de los productos cumplan con la fecha acordada, antes de que el operador logístico se retire de las instalaciones. 1. **Nota:** Si la verificación la realiza una persona diferente a la que solicita el producto y/o se detecta una fecha de vencimiento diferente a la acordada después de haberse recibido el producto, tendrá 3 días hábiles para notificar la novedad. Enviar correo electrónico, con la evidencia fotográfica de la novedad y mencionar en el asunto: DEVOLUCION//el número del documento (remisión, factura y/o salida de almacén) emitido por ISLA S.A.S. 2. Notificar al asesor comercial la novedad, quien determinará si efectivamente la fecha de vencimiento no cumple con lo acordado. 3. Registrar en el documento emitido, la novedad de la devolución. 4. Al retornar el producto en las instalaciones de ISLA S.A.S, con el aval de Dirección Técnica, el asesor comercial coordinará con el operador logístico para la respectiva reposición del producto, cuando aplique.
		ENVIOS NACIONALES 2. Verificar e inspeccionar que las fechas de vencimiento de los productos cumplan con la fecha acordada. 3. Si después de haberse recibido el producto se detecta una fecha de vencimiento diferente a la acordada, contactar a su asesor comercial dentro de los 3 días hábiles siguientes a la recepción del producto. 4. Enviar correo electrónico, con la evidencia fotográfica de la novedad y mencionar en el asunto: DEVOLUCION//el número del documento (remisión, factura y/o salida de almacén) emitido por ISLA S.A.S. 5. El asesor comercial determinará si efectivamente la fecha no cumple con lo estipulado. 6. Con el aval de Dirección técnica, el asesor comercial coordinará con el operador logístico de ISLA SAS la respectiva recolección y/o reposición del producto.

2. Devolución por falla de integridad del producto	Deterioro físico, ruptura o derrames producidos por condiciones inadecuadas y comprobables de transporte o embalaje.	**ENTREGAS EN BOGOTA** 1. Verificar e inspeccionar que los productos se encuentren en óptimas condiciones, antes de que el operador logístico se retire de las instalaciones. 2. Informar a su asesor comercial cualquier novedad y no aceptar el producto si presenta la inconformidad número 2. 3. Registrar en el documento emitido, la novedad de la devolución. 4. Si el defecto fue detectado después de haberse recibido el producto, contactar a su asesor comercial en los 3 días hábiles siguientes. **Nota:** Enviar correo electrónico, con la evidencia fotográfica de la novedad y mencionar en el asunto: DEVOLUCION//el número del documento (remisión, factura y/o salida de almacén) emitido por ISLA S.A.S. 5. Con el aval de Dirección técnica, el asesor comercial coordinará con el operador logístico de ISLA SAS la respectiva recolección y/o reposición del producto.
		ENVIOS NACIONALES 1. Verificar e inspeccionar que los productos se encuentren en óptimas condiciones e informar a su asesor comercial cualquier novedad en los 3 días hábiles siguiente al recibo del producto. 2. Enviar correo electrónico, con la evidencia fotográfica de la novedad y mencionar en el asunto: DEVOLUCION//el número del documento (remisión, factura y/o salida de almacén) emitido por ISLA S.A.S. 3. Con el aval de Dirección técnica, el asesor comercial coordinará con el operador logístico de ISLA SAS la respectiva recolección y/o reposición del producto.
3. Devolución por pérdida de cadena de frío	Producto con temperatura fuera de los límites establecidos en el empaque.	**ENTREGAS EN BOGOTA** 1. Verificar e inspeccionar que los productos se encuentren con la temperatura adecuada, antes de que el operador logístico se retire de las instalaciones. **Nota: No se aceptan devoluciones después de hacer**

		la recepción por parte del cliente. 2. Informar a su asesor comercial cualquier novedad y no aceptar el producto si presenta una inconformidad de acuerdo al numeral 3. 3. Registrar en el documento emitido, la temperatura en la que fue recibido el producto. 4. Con el aval de Dirección técnica, el asesor comercial coordinará con el operador logístico de ISLA SAS la respectiva recolección y/o reposición del producto.
		ENVIOS NACIONALES 1. Verificar e inspeccionar que los productos se encuentren con la temperatura adecuada; en caso contrario, almacenar el producto en las condiciones requeridas e informar a su asesor comercial la inconformidad **de forma inmediata** al recibir el producto. 2. Dejar anotación, en la guía de entrega de la transportadora, de la temperatura a la cual fue recibido el producto. 3. Enviar correo electrónico, con la **evidencia fotográfica** de la novedad y mencionar en el asunto: DEVOLUCION// el número del documento (remisión, factura y/o salida de almacén) emitido por ISLA S.A.S. 4. Con el aval de Dirección técnica, el asesor comercial coordinará con el operador logístico de ISLA SAS la respectiva recolección y/o reposición del producto.
4.Devoluciones por diferencia entre lo recibido y lo pedido	Productos que en referencia o cantidad no corresponde a los solicitado por el cliente.	**ENTREGAS EN BOGOTA** 1. Verificar e inspeccionar que la referencia y la cantidad de los productos correspondan a los solicitados, antes de que el operador logístico se retire de las instalaciones. 2. Informar a su asesor comercial cualquier novedad y no aceptar el producto si presenta la inconformidad número 4. 3. Registrar en el documento emitido, la novedad de la devolución.

		4. Si el defecto fue detectado después de haberse recibido el producto, contactar a su asesor comercial en los 3 días hábiles siguientes. 5. Con el aval de Dirección técnica, el asesor comercial coordinará con el operador logístico de ISLA SAS la respectiva recolección y/o reposición del producto.
		ENVIOS NACIONALES 1. Verificar e inspeccionar que la referencia y la cantidad de los productos correspondan a los solicitados e informar a su asesor comercial cualquier novedad en los 3 días hábiles siguiente al recibo del producto. 2. Enviar correo electrónico, con la evidencia fotográfica de la novedad y mencionar en el asunto: DEVOLUCION//el número del documento (remisión, factura y/o salida de almacén) emitido por ISLA S.A.S. 3. Con el aval de Dirección técnica, el asesor comercial coordinará con el operador logístico de ISLA SAS la respectiva recolección y reposición del producto.

7.9.2 CONDICIONES PARA LA DEVOLUCIÓN DE PRODUCTOS:

7.9.2.1 Conservar el empaque original de los productos por el tiempo de garantía.

7.9.2.2 Si los productos requieren cadena de frío realice el embalaje de los mismos conservando las condiciones de temperatura requeridas e incluya el mismo número de geles congelados. Embale los productos de tal manera que el hielo seco o los geles refrigerantes no deterioren el empaque original, se debe tener evidencia fotográfica de su embalaje.

7.9.2.3 Realice el envío completo de la mercancía recibida; incluyendo unidades, componentes y empaques.

7.9.3 CAUSALES DE RECHAZO DE SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN:

7.9.3.1 Solicitudes de devolución presentadas luego de los 3 días hábiles (excepto los productos de cadena de frio) posteriores a la entrega del pedido en las instalaciones del cliente.

7.9.3.2 Identificación de productos retornados ISLA S.A.S. sin las condiciones adecuadas de envío.

7.9.3.3 Productos que en posesión del cliente hayan cumplido su fecha de expiración o vencimiento o estén cercanos a su cumplimiento.

7.9.3.4 Productos bajo pedido de importación a no ser que presenten problemas de calidad.

7.9.3.5 Productos que hayan perdido cadena de frío durante el almacenamiento en las instalaciones del cliente.

7.9.3.6 Productos con marcaciones, enmendaduras, etiquetas de su entidad, cintas, empaques diferentes, que hayan sufrido abolladuras o deterioro alguno en las instalaciones del cliente.

7.9.3.7 Si el equipo fue abierto y manipulado por personal no autorizado pierde la garantía.

7.9.3.8 Productos con fallas de desempeño atribuibles a un uso inadecuado por el cliente.

7.9.3.9 Productos que no hayan sido adquiridos directamente por ISLA S.A.S., sino a través de distribuidores o intermediarios. En ese caso se debe establecer contacto directamente con estos.

7.9.3.10 Productos nacionales e importados que hayan sido adquiridos por intermediación por ISLA S.A.S a solicitud del cliente.

8. OTORGAMIENTO DE CRÉDITO:

ISLA SAS considera CRÉDITO a toda venta que NO es cancelada en efectivo en el momento de entrega de la mercancía o con consignación previa al despacho de la mercancía.
Todo crédito requiere previa autorización de la gerencia general quien estudia la viabilidad de crédito y otorga este a clientes que lo requieran.

8.1 Criterios: Se tendrá en cuenta el concepto que el asesor comercial suministre del cliente que quiera tramitar el crédito con la empresa, quien emitirá concepto sobre:

- Proyección comercial del cliente
- Prestigio del cliente
- Tiempo de la empresa en el mercado

8.2 Requisitos: El cliente que solicite crédito con ISLA SAS debe diligenciar el formato FR-GF-07 SOLICITUD CREDITO y FR-GF-08 CARTA DE INSTRUCCIONES Y PAGARE EN BLANCO indicando el monto solicitado, además debe aportar la totalidad de los documentos exigidos para el estudio crediticio, con los cuales podemos evidenciar entre otras las siguientes variables:

- Cámara de comercio (con una vigencia mínima de un mes) o certificado de existencia

- Registro único tributario
- Cedula representante legal
- Declaración de los últimos dos (2) años gravables
- Últimos estados financieros comparativos con notas de los dos años inmediatamente anteriores.
- Certificado bancario
- Dos (2) Certificaciones comerciales

Una vez aprobado el crédito y antes del primer despacho, el cliente debe allegar en ORIGINAL el pagaré y carta de instrucciones debidamente firmadas y notariado, si su entidad no puede realizarlo, por favor enviar carta donde indiquen que por políticas internas no firman pagares en blanco.

8.3 Aprobación: El estudio de crédito es realizado y aprobado por la gerencia general o persona autorizada de ISLA SAS, quién aprobará el monto de crédito solicitado de acuerdo a la documentación recibida y cupo sugerido por el asesor comercial.

8.4 Pérdida de crédito: El crédito otorgado será suspendido temporalmente por mora en los pagos hasta que el cliente se ponga al día en sus obligaciones. Si la mora es reiterativa se suspenderá el crédito de manera inmediata.

Nota: En caso de incumplimiento, el cliente será reportado a las centrales de riesgo y se iniciará el respectivo proceso jurídico.

7.5 Ampliación de cupo de crédito: Si el cliente desea ampliar el cupo de su crédito y su historial de pago, debe diligenciar de nuevo el formato FR-GF-07 SOLICITUD CREDITO, con todos los requisitos nombrados en el numeral 7.2 Requisitos.

9. QUEJAS Y RECLAMOS

Las quejas y reclamos serán canalizados por los diferentes medios de comunicación que ofrece la organización:

a) **Correos:** calidad@islasas.com, dcientifica@islasas.com, edithm@islasas.com, servicioalcliente@islasas.com y los correos de cada asesor comercial.

b) **Líneas de atención:** 625 0580 – 311 811 1286 – 316 228 7443.

c) Página web: http://www.islasas.com/ - espacio "CONTÁCTANOS" o chat de Whatsapp.

d) **Facebook:** SUMINISTROS CLÍNICOS ISLA SAS – Botón "llamar" o dejar un mensaje.

9.1 Es importante aclarar que antes de reportar un reclamo, la Dirección Científica realizará acompañamiento técnico-científico, para determinar si efectivamente hay una falla en el producto o corresponde a desconocimiento en el uso del mismo.

Cuando se presente este tipo de situaciones, en el formato FR-GM-10 QUEJAS, RECLAMOS, PRODUCTOS O SERVICIOS NO CONFORMES, la tipología será "ASESORÍA TÉCNICO-CIENTÍFICA" y quedará con la inicia A y el consecutivo correspondiente.

Toda Queja o Reclamo se canalizará, a través del Google formulario FR-GM-10 QUEJAS, RECLAMOS, PRODUCTOS O SERVICIOS NO CONFORMES (Este podrá ser diligenciado por el cliente interno o externo):

- Quejas / Reclamos:
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScCawVe7QhBHYqNGP9suZApXUW9d2vkcPLEZYFo-LJSnHFrSQ/viewform?usp=pp_url

- Producto No Conforme:
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd6KbaO8rcEm4ZRRvU5VdfVu89Dt58jK2Fn4KAhOUYwL1YW_w/viewform?usp=pp_url.

9.2 Las evidencias fotográficas o vídeos, podrán subirse al formulario de google FR-GM-10, los cuales servirán para el análisis de lo sucedido con los insumos, reactivos y equipos.

9.3 Los tiempos de respuesta se establecerán de manera inmediata, teniendo en cuenta que sea un día hábil (L-V); en caso contrario, se responderá en el siguiente dia hábil, contactando al cliente por medio de un correo electrónico o llamada telefónica, para informar la recepción de la inconformidad y el consecutivo correspondiente.

9.4 Después de reportado la insatisfacción del cliente, el área de calidad deberá asignar un consecutivo; este se determinará teniendo en cuenta los siguientes aspectos: la letra hará referencia al tipo de reporte (R "QUEJA o RECLAMO"), seguido del consecutivo numérico teniendo en cuenta el orden del registro (01, 02, 03, ...), el guion (-) corresponde a un separador y al final, los dos últimos números corresponderán al año. De acuerdo a lo anterior, el consecutivo quedará armado así, Ej. R1-19, R2-19.

9.5 Las novedades que se reciban con relación al uso de los insumos, reactivos y/o equipos comercializados por ISLA SAS; deberán ser canalizadas con la Dirección Científica, con el objetivo de brindar soporte y acompañamiento a los clientes.

9.6 Las quejas o reclamos pueden dar a lugar a tres tipos de novedades:

9.6.1 Devolución de mercancía: producto trocado, error de cotización, error desde la solicitud del cliente, averías del producto en el transporte, pérdida de cadena de frío.

9.6.2 Reposición del producto: calidad del producto, pérdida de cadena de frío, averías del producto en el transporte.

9.6.3 Asesoría técnico-científica: desconocimiento en el uso de los productos o servicio que presta ISLA SAS, como proveedor integral.

9.7 Se definen los siguientes tiempos de reposición de producto (cuando aplique), de acuerdo a los insumos, reactivos y equipos:

Productos importados por ISLA Productos bajo fabricación	De 30 hasta 90 días
Productos nacionales	De 15 hasta 45 días

Los tiempos serán notificados, después de realizar la trazabilidad de producto e investigación del reclamo, con el objetivo de emitir la respuesta formal sobre la reposición del producto y quedará registrado sobre la línea de correo con el cual se notificó el consecutivo.
Es importante aclarar que después de notificado el cliente de la reposición, inicia el tiempo de entrega de acuerdo al cuadro anterior.

9.8 La reposición de productos importados por ISLA SAS, deberá ser notificada de manera oportuna al proceso Gestión de Abastecimiento, informando referencia, descripción y unidad de medida, para ser solicitado a los proveedores del exterior.

9.9 La reposición de productos importados por ISLA SAS, deberá ser notificada de manera oportuna al proceso Gestión de Abastecimiento, informando referencia, descripción y unidad de medida, para ser solicitado a los proveedores del exterior.

9.10 Cuando la empresa requiera atender alguna queja o reclamo de manera inmediata y el producto es importado por ISLA SAS, se procederá a tramitar una importación "COURIER".

9.11 Cuando se requiera realizar reposición de algún insumo, reactivo o equipo al cliente, se deberá diligenciar el formato FR-CIRE-13 ORDEN DE SALIDA Y/O ENTRADA DE ALMACEN, discriminando el consecutivo de la queja o reclamo

9.12 El seguimiento a las quejas y reclamos, se realizará enviando un correo electrónico al equipo comercial o Dirección Científica, donde se solicite retroalimentación del trámite hasta el momento; esto se deberá hacer de manera semanal, con el objetivo de dar respuesta y solución oportuna al cliente.

9.13 Las quejas y/o reclamos se revisarán de manera mensual, analizando las tipologías reportadas por el cliente interno o externo, con el objetivo de planear acciones correctivas. Ver procedimiento PR-GM-03 ACCIONES CORRECTIVA Y DE MEJORA.

9.14 Cuando el cliente solicite la ficha técnica, el manual del equipo o algún documento adicional, este se enviará por medio digital o físico.

9.15 ISLA SAS cuenta con un documento de consulta DC-GC-01 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, donde se contempla los tipos de devoluciones de mercancía y en qué casos se aceptan.

9.16 Cuando el cliente considere una devolución de mercancía, se deberá contemplar lo dispuesto en los procedimientos del proceso G. CIRE y contar con la autorización de la Dirección Técnica.

Ver procedimiento PR-GM-05 QUEJAS, RECLAMOS, PRODUCTOS Y/O SERVICIOS NO CONFORMES.

MODIFICO: STEPHANIA RESTREPO SERNA CARGO ASISTENTE COMERCIAL	REVISO: ANDREA CAROLINA NIÑO OJEDA / ELSA LIDIA ORTIZ ZARATE CARGO DIRECTORES COMERCIALES	APROBO: ANA EDITH MANOSALVA PINTO CARGO DIRECTOR TÉCNICO Y OPERATIVO
Firma:	Firma:	Firma: