

GESTIÓN DE RECLAMOS

DE PRODUCTOS Y SERVICIOS



COFAR

CORPORACIÓN FARMACEUTICA

COFAR cuenta con un proceso formal de atención de reclamos para ofrecer soluciones oportunas y transparentes, siempre enfocadas en el cliente y la mejora continua.

CANALES DE ATENCIÓN

Los clientes pueden presentar su reclamo a través de:



TIPOS DE RECLAMO

Reclamo de producto: Es la declaración formal de insatisfacción relacionada con la calidad del producto, como:

- Mercadería dañada por transporte o manipulación (roto, golpeado).
- Defectos en el envase primario o secundario.
- Faltantes en volumen o unidades del producto
- (plazo de reporte: 2 días hábiles después de la recepción).

Reclamo de servicio: Es la manifestación de insatisfacción respecto a los servicios brindados por COFAR, tales como:

- Incumplimiento o baja frecuencia de visitas.
- Retrasos en la entrega de pedidos.
- Quiebres de stock.
- Comunicación o asesoramiento inadecuado.
- Atención de devoluciones o cambios.
- Errores en facturación o en toma de pedidos.
- Incumplimiento de ofrecimientos o acuerdos.
- Trato inadecuado por parte del personal.

¿CÓMO REGISTRAR UN RECLAMO?

Paso 1: Comunicación del reclamo

El cliente se comunica por cualquiera de los canales habilitados e informa el motivo de su reclamo.

Paso 2: Registro formal

El colaborador registra el caso en el Formulario de Reclamos, solicitando la siguiente información:

- Nombre de la farmacia
- Teléfono de contacto
- Nombre del representante de la farmacia
- Descripción del reclamo

Paso 3: Contacto por parte de SAC

SAC se comunica con el cliente vía WhatsApp, proporcionando el código de reclamo y el tiempo estimado de atención.

Si el reclamo es de producto, éste debe ser entregado a personal de COFAR para proceder al análisis y cambio.



**Su reclamo será
atendido en un plazo
de 5 DÍAS HÁBILES.**



COFAR

CORPORACIÓN FARMACEUTICA



CO-SC-CER513954



CO-SA-CER515062



CO-OS-CER516098



BPM

BUENAS PRÁCTICAS
DE MANUFACTURA

BPA

BUENAS PRÁCTICAS
DE ALMACENAMIENTO

Laboratorio de Control de Calidad acreditado según NB-ISO/IEC 17025:2018 (DTA-CET-178).

corporacioncofar.com

