



## MECANISMO PARA EFECTUAR UNA QUEJA O RECLAMO

### PASOS A SEGUIR

1. Después de que el cliente identifica la No conformidad, este debe informarle directamente al encargado de servicio al cliente.
2. El técnico de Servicio al cliente verificara en sitio dicha No conformidad formulada por el cliente y definirá el procedimiento a seguir.
3. Si da lugar, la devolución de la No conformidad, la organización procederá a entregar al cliente la No conformidad corregida, en un plazo de 2 a 3 días siguientes a la devolución, si ésta es de tratamiento rutinario.
4. El Gerente Administrativo dará respuesta a la Queja y/o Reclamo presentada por el cliente, la cual se efectuará a través del correo electrónico, con el fin de brindar una retroalimentación oportuna.

**Elkin Darío Posada Peña (Técnico de Servicio al Cliente)**

Cel. 3158261065

Oficina: 5 30 03 26 Ext:113

E-mail: [eposada@tintoriente.com](mailto:eposada@tintoriente.com)



## MECANISMO PARA EFECTUAR UNA QUEJA O RECLAMO

### PASOS A SEGUIR

1. Después de que el cliente identifica la No conformidad, este debe informarle directamente al encargado de servicio al cliente.
2. El técnico de Servicio al cliente verificara en sitio dicha No conformidad formulada por el cliente y definirá el procedimiento a seguir.
3. Si da lugar, la devolución de la No conformidad, la organización procederá a entregar al cliente la No conformidad corregida, en un plazo de 2 a 3 días siguientes a la devolución, si ésta es de tratamiento rutinario.
4. El Gerente Administrativo dará respuesta a la Queja y/o Reclamo presentada por el cliente, la cual se efectuará a través del correo electrónico, con el fin de brindar una retroalimentación oportuna.

**Mauricio Ramírez (Técnico de Servicio al Cliente)**

Cel. 313 6955014

Oficina: 5 30 03 26 Ext:113

E-mail: [eposada@tintoriente.com](mailto:eposada@tintoriente.com)