



PROCEDIMIENTO DE ATENCION A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Objetivo

Incrementar la habilidad de la organización para identificar tendencias y eliminar causas, raíces de los reclamos.

Fortalecer un enfoque hacia el cliente para resolver reclamos y motivar al personal mejorando sus habilidades en el trabajo con los clientes.

Principios del Proceso de Quejas, Reclamos y Sugerencias.

COSTOS: El acceso al proceso de manejo de reclamos deberá estar libre de costos para quien se Queja, Reclama o da una sugerencia.

CONFIDENCIALIDAD: La información identificada como restringida deberá de estar disponible donde y cuando sea necesario, únicamente para propósitos de tratamiento de reclamo. Debe de estar protegida dentro de la organización y ser divulgada solamente bajo consentimiento expreso del cliente o de quien se Queja, Reclama o da una Sugerencia.

Proceso de Reclamo

- a) El cliente de saber cómo acceder al proceso de Quejas, Reclamos o Sugerencias
 1. **Explicación del proceso:** No tiene costo para la persona, la información del cliente es ANONIMA, se le envía correo o se le realiza una llamada telefónica explicando el proceso y solución final a lo expuesto en su Queja, Reclamo o Sugerencia.
 2. **Como elaborar una Queja, Reclamo o Sugerencia:** Fecha, Lugar, detalle del incidente.- correo electrónico, número telefónico y nombre de la persona información que se mantendrá anónima y protegida dentro de la organización.
 3. **Donde se realiza una Queja, Reclamo o sugerencia:** La empresa tiene varios mecanismos para la recepción de Quejas, Reclamos o Sugerencias, tales como Libro de Quejas, Línea Directa de Servicio al Cliente, Correo Electrónico, Pagina Web.



b) Seguimiento de la Queja, Reclamo o Sugerencia

1. Recibida la Queja, Reclamo o Sugerencia se turna a la Gerencia involucrada
2. Se procede a la investigación y documentación de la misma
3. Se procede a la solución con las medidas correctivas del caso.
4. Se informa a la persona que entablo el proceso, forma y solución de su Queja, Reclamo o Sugerencia.
5. Se archiva toda la documentación generada por el proceso de Queja, Reclamos o sugerencias.

