

POLITICA Y PROTOCOLO PARA LA ATENCION DE QUEJAS Y RECLAMOS

Esta área se dedica a ejecutar procesos que conllevan a mejorar la atención del cliente, es por esta razón que se han establecidos procesos que ayudan a su ejecución.

Proceso de registro de incidencia para quejas o reclamos:

A continuación se detallara el desarrollo de las actividades:

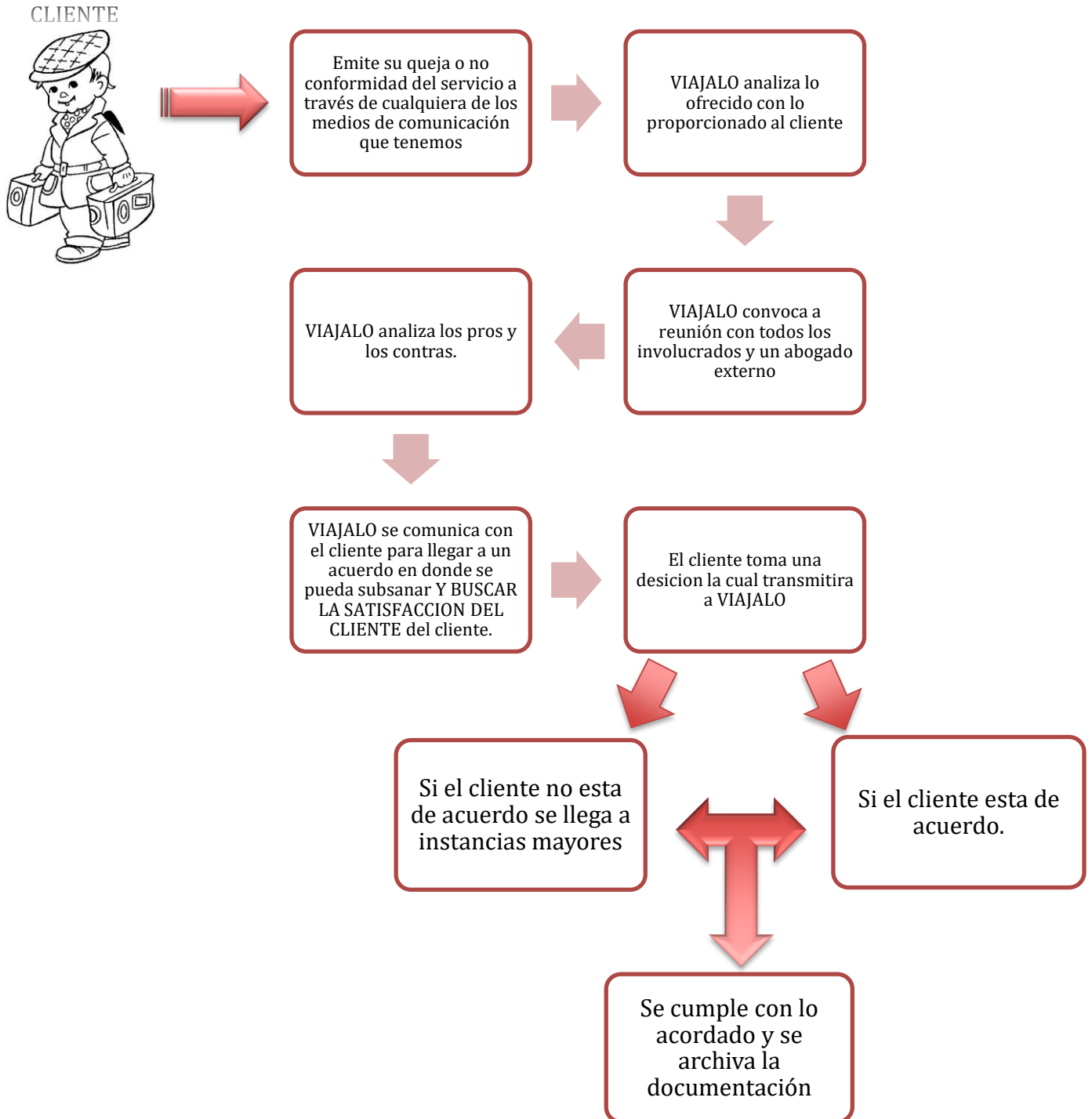
- Inicialmente se recibe la queja, reclamos u otro, que puede ser a través de estos tres tipos:
 - El counter recibe vía e-mail o telefónicamente queja, reclamo u otro del cliente, en el cual le hace mención sobre la inconformidad del servicio recibido y en ocasiones se menciona sobre las acciones legales que se tomaran contra la empresa.
 - El cliente manifestar su malestar o inconformidad del servicio en el LIBRO DE RECLAMACIONES
 - El counter informa sobre la notificación y las acciones legales que se han tomado en relación al servicio brindado.
- Una vez recibido el documento, se analiza todo lo que se ofreció contra todo lo que se dio en el servicio en mención, esto con la finalidad de evaluar sobre cuál de las partes recaería la culpabilidad.
- Se cita a reunión con todas las personas involucradas en la prestación del servicio, participan todos ya sea personal administrativo, de operaciones y comercial.
- Luego de conocer los hechos se cita a reunión a un abogado externo, con la finalidad de orientarnos sobre las acciones que el cliente puede tomar en contra de la empresa y de qué manera podemos dar solución al problema y de esta manera ambas partes obtengan un beneficio.
- La gerencia general se comunica con el cliente, a fin de escuchar sus descargos y llegar a una solución sin recurrir a instancias mayores, en caso de que no se llegue a un acuerdo se procede según las instancias que el cliente crea conveniente.
- De ser favorable o no lo dictaminado, se cumple de acuerdo a los resuelto por las instancias mayores.
- Se archiva en el file de CASOS ESPECIALES, con la finalidad de tener en consideración para otras ocasiones.

En Caso De Queja:

- Si es alguna queja se solicitará al cliente que realice su descargo.
- Una vez hecho el descargo respectivo se conversara con todas las áreas involucradas.
- Se analiza la situación y se dará una alternativa de solución.
- Gerencia General se comunicara con el cliente y se citara con la finalidad de plantear la solución.
- El cliente se acercara a nuestra instalaciones o nosotros nos dirigiremos al lugar pactado.

- Se dejara exponer al cliente todo su malestar sin interrupción.
- Gerencia General expondrá la solución del problema.
- Si el cliente acepta la solución se dejara constancia de la aceptación.
- Si el caso fuera negativo, se solicitara al cliente la posible solución.
- Gerencia General solicitara al cliente un plazo razonable para dar solución al cliente.
- Se conversara sobre la situación si esta es aceptada por gerencia se procederá a dar solución y el caso fuera negativo se procederá a dejar que el cliente actué de acuerdo a su parecer y se tomara las medidas necesarias.
- Se realiza una retroalimentación teniendo en cuenta los comentarios y opiniones de los clientes.

DIAGRAMA DEL PROCESO



Registro de incidencia:

La empresa tiene un file virtual de CASOS ESPECIALES, en el que se archivan todas las Quejas, Reclamos y Otros que en algunas ocasiones los clientes han realizados en relación a los servicios prestados, se guarda toda la documentación cursada, esto con la finalidad de dar seguimiento al caso y de llegar a la solución del problema.

Desde este 2024 VIAJALO pondrá más énfasis en el llenado de formato de REGISTRO DE INCIDENCIA Y/O ACCIDENTES, que será entregado al responsable, por si ocurre algún incidente o accidente durante el servicio y este sea registrado de forma detalla y evaluar la solución que se le dio al inconveniente en ese momento, esto con la finalidad de evitar que ocurra en los próximos servicios.