



PR-SGI-016 Atención a quejas

Responsables

Elaboró:	Project Manager
Revisó:	Control de Documentos
Aprobó:	Gerente de Entrega del Servicio

Control de versiones

Versión	Fecha	Descripción del cambio
1	28/02/2019	Emisión inicial
2	06/05/2020	Actualización del procedimiento de acuerdo a la integración de la herramienta de Gestión de Tickets para el seguimiento de las quejas.
3	11/04/2022	Revisión del proceso y actualización por incorporación de una nueva herramienta, así como reactivación de uso de formato de queja, adicional quien elabora es el Project manager
4	28/07/2022	Actualización de formato y revisión general del documento

Clave del formato de procedimiento: F-SGI-002
Comentarios o dudas: sgi@silent4business.com

Contenido

1. Objetivo del procedimiento	3
2. Alcance	3
3. Definiciones.....	3
4. Responsabilidades.....	3
5. Descripción de actividades.....	4
6. Documentos relacionados	5
7. Anexos.....	5

1. Objetivo del procedimiento

Establecer los lineamientos para la atención oportuna de las quejas reportadas por los Clientes con relación a los servicios, con la finalidad de garantizar su correcta solución.

2. Alcance

Este procedimiento aplica a los clientes dentro del Sistema de Gestión Integral.

3. Definiciones

Queja. Expresión de la insatisfacción generada a una organización con relación a los productos y/o servicios otorgados.

Observación: Es simplemente un comentario que no tienen ningún tipo de connotación, ni positiva ni negativa.

4. Responsabilidades

Rol	Responsabilidades y/o funciones
Cliente	<ul style="list-style-type: none">• Reportar las quejas del servicio.
Líder de Entrega del Servicio	<ul style="list-style-type: none">• Registrar la queja y canalizar con responsable de su atención.• Mantener informado al cliente sobre el estatus de su queja.• Validar con el cliente sobre la atención efectiva de la queja atendida.• Asegurar que la queja sea atendida hasta que su solución sea efectiva• Participa en el análisis de la queja
Project Manager / Líder del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Registrar la queja y canalizar con responsable de su atención.
Responsable de la atención de la queja	<ul style="list-style-type: none">• Analizar e investigar el origen de la queja reportada.• Reunirse con los involucrados para determinar el plan de acción.• Mantener informado al Líder del Sistema de Gestión• Garantizar la atención de las acciones que se hayan determinado para la atención de la queja• Notificar a Líder de Entrega del Servicio el cierre de la queja.
Líder del Sistema de Gestión	<ul style="list-style-type: none">• Asegurar que la queja sea atendida hasta que su solución sea efectiva• Gestionar la atención de la queja hasta garantizar su cierre con el cliente• Participa en el análisis de la queja

5. Descripción de actividades

No.	Actividad	Responsable	Descripción de la actividad	Registro
Inicio del procedimiento				
1.	Comunicar queja	Cliente	Comunicar queja vía telefónica, correo y/o personalmente.	Queja
2.	Líder de Entrega del Servicio/ Project Manager/ Líder de Servicio	Registrar queja reportada	Registrar queja reportada en la herramienta de Tabantaj y de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de Acción Correctiva PR-SGI-003. Nota: También se puede registrar una queja derivado de la interacción con el proceso de Relaciones con el Negocio P-SGI-016 y de la Evaluación de la Satisfacción del Cliente PR-SGI-015. En caso de indisponibilidad de la herramienta, deberá se deberá registrar por correo electrónico hasta que la herramienta se encuentre disponible.	Herramienta de TABANTAJ Acción Correctiva F-SGI-016
3.	Canalizar queja	Líder de Entrega del Servicio/ Project Manager/ Líder de Servicio	Canalizar queja para su atención	Correo electrónico
4.	Analizar queja	Responsable de la atención de la queja/Líder de Sistema de Gestión	Analizar el motivo de la queja de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de acción correctiva PR-SGI-003.	Acción Correctiva F-SGI-016
5.	Establecer plan de acción	Responsable de la atención de la queja	Establecer un plan de acción para solucionar la queja.	Acción Correctiva F-SGI-016
6.	Realizar acciones	Responsable de la atención de la queja	Realizar acciones necesarias para la solución de la queja	Acción Correctiva F-SGI-016
7.	Dar seguimiento	Responsable de la atención de la queja / Líder de Entrega del	Dar seguimiento hasta garantizar su cierre ¿Queja cerrada? No: Dar seguimiento hasta garantizar su cierre	Herramienta Tabantaj Acción Correctiva F-SGI-016

		Servicio/Líder de Sistema de Gestión	Si: Notificar al Líder de Entrega del Servicio que la queja ha sido cerrada.	
8.	Validar con el Cliente	Líder de Entrega del Servicio/ Project Manager/ Líder de Servicio	Validar con el Cliente que la queja haya sido atendida exitosamente ¿Atendida exitosamente? No: Notificar al responsable de la atención de la queja para analizar nuevamente (regresar al paso 4 del procedimiento). Si: Cerrar queja en la herramienta Tabantaj y en el registro de acción correctiva. Fin	Acción Correctiva F-SGI-016
Fin del procedimiento				

6. Documentos relacionados

- P-SGI-016 Relaciones con el Negocio.
- PR-SGI-015 Evaluación de la Satisfacción del Cliente.
- PR-SGI-003 Procedimiento de acciones correctivas.
- F-SGI-016 Acción Correctiva.

7. Anexos

No Aplica.