


| | | | |
|---|--|----------------------------------|----------------------------------|
|  | PROCESO | | |
| | AREA COMERCIAL | | Código: PR-AC-AAC-SURE |
| | ATENCION A CLIENTES | | |
| | RECEPCION DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES | | No. Operación: NA |
| | Revisión: 4 | Fecha revisión: 21/May/15 | Página 1 de 6 |

1. OBJETIVO

Establecer los pasos que se deben de seguir al recibir una sugerencia y/o reclamación con la finalidad de darle una solución, obtener información que nos ayude a conocer la causa/raíz del problema para prevenir situaciones similares futuras.

2. ALCANCE

Aplica a toda la organización INARI.

3. POLÍTICAS

- Cualquier colaborador que tenga contacto directo con el cliente y reciba una sugerencia y/o reclamación deberá de canalizarla al Área de Atención a Clientes para su seguimiento.
- El departamento de Atención a Clientes es responsable de dar seguimiento a la SURE hasta que finalice el proceso y se le haya notificado al cliente.
- El responsable de dar solución a la reclamación informará al departamento de Atención a Clientes una vez que sea resuelta o dar un tiempo de respuesta en el que se solucionará la misma.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

MGC INARI

Manual de Calidad, Sección 8.2.1.


5. DEFINICIONES

- **SURE:**
Sugerencia y/o Reclamación
- **Atención a clientes:**
Servicio que proporciona una empresa para que exista una mejor comunicación con sus clientes. Medio utilizado por los clientes para manifestar reclamos, sugerencias, plantear inquietudes sobre el servicio, solicitar información adicional, etc.
- **Reclamación:**
Manifestación escrita de una inconformidad por parte del cliente.
- **Sugerencia:**
Formulación por parte del cliente de su opinión, propuesta de mejora a los servicios ofrecidos.

6. RESPONSABILIDADES

Coordinador de Atención a Clientes

- Analizar, canalizar, y dar seguimiento a todas las SURE recibidas.

| | | | |
|---|--|----------------------------------|----------------------------------|
|  | PROCESO | | |
| | AREA COMERCIAL | | Código: PR-AC-AAC-SURE |
| | ATENCION A CLIENTES | | |
| | RECEPCION DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES | | No. Operación: NA |
| | Revisión: 4 | Fecha revisión: 21/May/15 | Página 2 de 6 |

- Notificar al cliente sobre los resultados en caso que no lo haya hecho el responsable de dar solución.
- Ingresar todas las SURE en Base de Datos

Cualquier colaborador de INARI

- Hacer llegar la información al departamento de Atención a Clientes, y este canalizará a las áreas correspondientes para su solución. Notificar sobre los resultados al cliente y al departamento de atención a clientes para conocimiento.
-

Responsable de dar solución a la SURE

- Informar al departamento de Atención a Clientes una vez que se ha solucionado la reclamación.
- Dar un tiempo aproximado de respuesta en caso de que la solución vaya a tomar más de cinco días hábiles.

7. DESARROLLO

7.1 Se recibe inconformidad del cliente.

Cualquier sugerencia o reclamación deberá ser informada al departamento de atención a clientes. Se puede recibir la inconformidad vía telefónica, mail o por la evaluación de la satisfacción al cliente aplicada.

7.2 ¿Se recibe sugerencia o reclamación?

Atención a Clientes debe vaciar la información recibida en la Base de Datos.

En caso de SUGERENCIA, se registra sugerencia.

En caso de RECLAMACIÓN, se registra reclamación.

7.3 Se registra sugerencia.

Una vez recibida la información sobre la sugerencia, Atención a Clientes completa la Base de Datos SURE con los datos proporcionados.

7.4 Se canaliza a responsable de dar solución.

Atención a clientes informa al responsable de implementar la sugerencia y da seguimiento hasta que se implemente la sugerencia.

7.5 ¿Es posible implementar la sugerencia?


El responsable de la mejora debe analizar la información, y determinar si la sugerencia puede implementarse o no.

En caso de SI, se realizan e implementan las acciones necesarias.

En caso de NO, se determinan las razones por las cuales no se puede implementar la sugerencia.

7.6 Se determinan las razones.

El responsable especificará las razones por las que NO se podrá implementar la sugerencia, de esta forma Atención a clientes podrá informar al cliente.

| | | | |
|---|--|----------------------------------|----------------------------------|
|  | PROCESO | | |
| | AREA COMERCIAL | | Código: PR-AC-AAC-SURE |
| | ATENCION A CLIENTES | | |
| | RECEPCION DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES | | No. Operación: NA |
| | Revisión: 4 | Fecha revisión: 21/May/15 | Página 3 de 6 |

7.7 Realizar e implementar acciones.

El responsable realiza las acciones necesarias para poder implementar sugerencia.

7.8 Notificar al cliente y agradecer.

El área de Atención a Clientes o a la persona que se haya canalizado para dar solución debe de informar al cliente de las acciones que se realizaron al igual que al departamento d atención a clientes, para que de esta manera se proceda al cierre del SURE.

7.9 Se registra reclamación.

Una vez recibida la información sobre la reclamación, Atención a Clientes completa la Base de Datos SURE con los datos proporcionados.

7.10 Verificar reclamación.

Atención a clientes verifica en la base de datos si la reclamación es nueva o ya está registrada en la base de datos.

7.11 ¿La reclamación es nueva o existente?

Atención a clientes después de verificar la reclamación en la Base de datos puede saber si la reclamación es nueva o existente.

En caso de NUEVA, se verifica el tipo de reclamación.

En caso de EXISTENTE, verificar historial de la reclamación.

7.12 Verificar tipo de reclamación.

Determinar si se le puede dar una solución inmediata (al momento), o tiene que ser turnada al departamento(s) correspondiente para que se realicen las acciones necesarias y darle una solución.

7.13 ¿Es de solución inmediata?

En caso de SI, se realizan e implementan acciones.

En caso de NO, se canaliza a responsable de dar solución.

7.14 Se canaliza a responsable de dar solución.


Atención a clientes informa al responsable de implementar la reclamación y da seguimiento hasta que se implemente.

7.15 Realizar e implementar acciones.

El responsable de solucionar la reclamación realiza las acciones necesarias para poder resolverla.

7.16 Verificar historial de la reclamación.

El responsable de solucionar la reclamación debe comunicar al Cliente las medidas y acciones tomadas para solucionar la reclamación. Debe de igual forma notificar al área de Atención al Cliente el estatus de la resolución de la reclamación o dar un tiempo estimado de respuesta en el que se solucionará la reclamación.

| | | | |
|---|--|---------------------------|---------------------------|
|  | PROCESO | | |
| | AREA COMERCIAL | | Código: PR-AC-AAC-SURE |
| | ATENCION A CLIENTES | | |
| | RECEPCION DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES | | No. Operación: NA |
| | Revisión: 4 | Fecha revisión: 21/May/15 | Página 4 de 6 |

En caso de que no se haya recibido respuesta de parte del responsable en el transcurso de cinco días hábiles el Área de Atención a Clientes enviará un mail solicitando una actualización al responsable.

7.17 ¿La reclamación se encuentra cerrada?

En la base de datos se puede observar el status en el que se encuentra la reclamación.

- Cerrada (Verde): significa que la reclamación fue resuelta en el tiempo establecido y ya se le notificó al cliente de la respuesta.
- Abierta (Amarillo): la reclamación está en proceso de ser resuelta, sigue estando dentro del tiempo establecido.

En caso de SI, Informar al cliente acciones que se realizaron y status de cuenta.

En caso de NO, Verificación y cambio de status a ROJO.

7.18 Informar al cliente acciones que se realizaron y status de cuenta.

La reclamación se encuentra en verde (resuelta y en tiempo).

Se le vuelve a informar al cliente de las acciones que se realizaron, se recibe confirmación de enterado, y se responde a cualquier duda que pueda surgir.

7.19 Verificación y cambio de status a ROJO.

La reclamación se encuentra en amarillo (en proceso).

Verificar la reclamación en la Base de Datos para conocer las acciones que se están llevando a cabo.

7.20 Integrar información en base de datos.

Base de datos en donde se introducen todas las sugerencias y reclamaciones recibidas por el departamento de Atención a Clientes.


Se empieza el llenado en la base de datos una vez que se recibe la información, y se completa una vez que se resuelve.

8. TIEMPO DE RETENCIÓN

N/A

9. CONTROL DE CAMBIOS

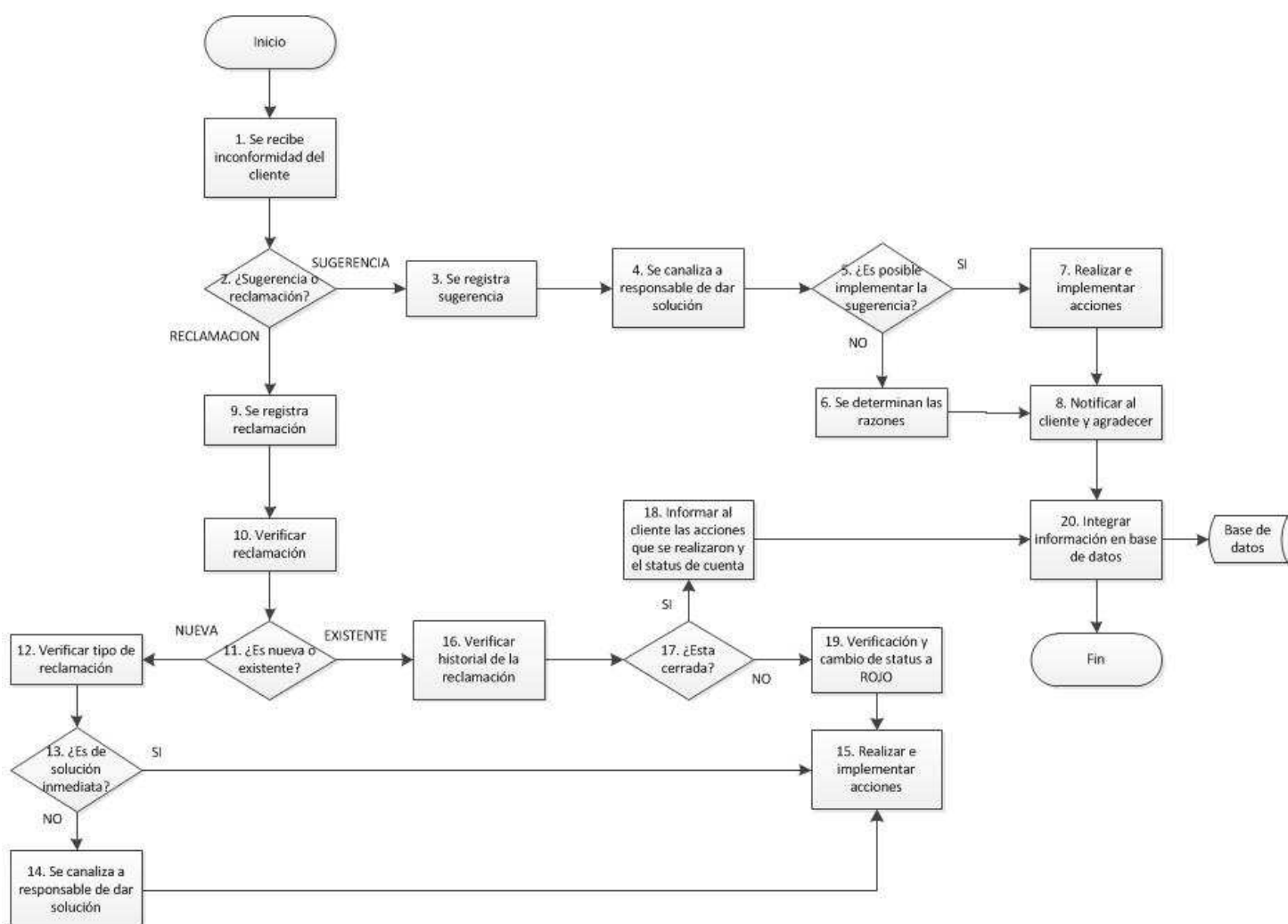
| Revisión | Fecha de Modificación | No. De pagina | Descripción de la modificación |
|----------|-----------------------|---------------|--|
| 1 | 31 / Oct / 13 | Todas | Se agregó sección de control de cambios al final de cada documento. Se eliminó la versión del encabezado de todos los documentos. |
| 2 | 24 / Jun / 14 | Todas | Se cambió el logo y diseño del encabezado. Se eliminó cuadro de firmas de elaboró, revisó y |


| | | | |
|--|--|----------------------------------|----------------------------------|
|  INTELIGENCIA LABORAL | PROCESO | | |
| | AREA COMERCIAL | | Código: PR-AC-AAC-SURE |
| | ATENCION A CLIENTES | | |
| | RECEPCION DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES | | No. Operación: NA |
| | Revisión: 4 | Fecha revisión: 21/May/15 | Página 5 de 6 |

| | | | |
|---|---------------|-------|---|
| | | | autorizó. Se eliminó sección "9. Distribución". |
| 3 | 13 / Feb / 15 | Todas | Se modificó la actividad 7.16 Se agregó política y responsabilidad. |
| 4 | 21 / May / 15 | 2 y 3 | Se modificaron e integraron responsabilidades. Modificación en los puntos 7.1 y 7.8. |

10. ANEXOS

DIAGRAMA DE FLUJO



| | | | |
|---|--|---------------------------|---------------------------|
|  | PROCESO | | |
| | AREA COMERCIAL | | Código: PR-AC-AAC-SURE |
| | ATENCION A CLIENTES | | |
| | RECEPCION DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES | | No. Operación: NA |
| | Revisión: 4 | Fecha revisión: 21/May/15 | Página 6 de 6 |