**EDT 1.1.1.5.8.1**

**Describir las entidades del negocio**

|  |  |
| --- | --- |
| Entidad del negocio | Descripción |
| *<Documento de información>* | *Este documento se utiliza para reportar la No Conformidad, conteniendo el motivo por el cual el cliente quedó insatisfecho por el servicio recibido. Esta entidad la crea el cliente cuando reporta la no conformidad por las distintas vías y lo manipula el supervisor y el especialista de calidad.*  ***Atributos:***  *Nombre completo d el reclamante*  *Número personal de identificación del reclamante (carné de identidad)*  *País*  *Dirección del domicilio*  *Correo electrónico*  *Lugar y fecha en que ocurrió el hecho*  *Motivo de insatisfacción*  *Fecha en la que se presenta la queja*  *Firma del reclamante* |

|  |  |
| --- | --- |
| Entidad del negocio | Descripción |
| *<Modelo de control de incidencia>* | *Este documento se utiliza para registrar las incidencias donde quedan plasmadas cada una de las incidencias reportadas por los clientes durante la operación. Esta entidad la crea, modifica y actualiza el usuario cuando hace uso del sistema automatizado y lo manipula el supervisor y el especialista de calidad.*  ***Atributos:***  *Nombre del usuario (se carga automático por el sistema).*  *Fecha de la incidencia (Se corresponde con la fecha de ocurrencia de la incidencia).*  *Hora (expresada en formato de 24 horas).*  *Tipo de incidencia.*  *Número de reserva.*  *Descripción de la Incidencia (Con no más de 250 caracteres, donde se incluirá: Nombre del cliente y cantidad de pax, mercado al que pertenece, tipo de servicio, origen y destino, hora planificada para la ejecución del servicio y el motivo de incumplimiento.)*  *Área responsable.*  *Firma del reclamante* |

|  |  |
| --- | --- |
| Entidad del negocio | Descripción |
| *<Modelo “Recepción de No Conformidad”>* | *Este documento se utiliza para asentar la No Conformidad. Esta entidad la crea el supervisor después de haber registrado la incidencia y lo manipula el supervisor y el especialista de calidad que es quien lo recibe para su posterior análisis.*  ***Atributos:***  *Código*  *Fecha Entrada*  *Fecha Término*  *Tipo NC*  *País*  *Mercado / Agencia*  *Datos reserva*  *Nombre Cliente*  *No Pax*  *Clasificación (Interna o Externa)*  *Descripción de la No Conformidad motivo de reclamación*  *Servicio No Conforme*  *Área o Entidad Responsable*  *Costo*  *No. Dictamen*  *Resultado (P/NP)*  *Fecha Salida*  *Observaciones* |

|  |  |
| --- | --- |
| Entidad del negocio | Descripción |
| *<Modelo “Aceptación de Compensación”>* | *Este documento se utiliza como evidencia documental de que el cliente recibió compensación por el No Conformidad presentada. Esta entidad la crea el usuario en el momento de la indemnización y lo manipula el cliente, el supervisor y el especialista de calidad.*  ***Atributos:***  *Nombre(s) y apellidos del cliente*  *Nacionalidad*  *No. TC o de Voucher*  *Síntesis de la Reclamación*  *Tipo de servicio (Circuito, Transfer in / out, Hotel, Líneas aérea)*  *Compensación*  *Descripción*  *Confeccionado por (Nombre del Representante o Guía de Havanatur)*  *Fecha*  *Firma del Cliente* |

|  |  |
| --- | --- |
| Entidad del negocio | Descripción |
| *<Expediente de Quejas y Reclamaciones>* | *Este documento reúne toda la evidencia documental de las quejas o reclamaciones presentadas por los clientes. Esta entidad la crea, modifica y actualiza el especialista de calidad cada vez que recibe una nueva información que contribuya a la resolución de la No Conformidad. Entre los principales documentos que contiene son:*  *Modelo “Aceptación de Compensación”*  *Comprobante de servicio recibido*  *Listado de pasajeros*  *Listado de Reservas*  *Montas*  *Incidencias*  *Descargos*  *Respuesta de la No Conformidad*  *Resumen de Contrato*  *Modelo “Dictamen de Quejas o Reclamaciones”*  *Carta de Respuesta al Cliente*  ***Atributos:***  *No. de expediente*  *Fecha de creado*  *Fecha de Cierre*  *Medidas adoptadas* |

|  |  |
| --- | --- |
| Entidad del negocio | Descripción |
| *<Expediente de Incidencias>* | *Este documento reúne toda la evidencia documental de las incidencias presentadas por los clientes y requieren de investigación. Esta entidad la crea, modifica y actualiza el especialista de calidad cada vez que recibe una nueva información que contribuya a la resolución de la No Conformidad. Entre los principales documentos que contiene son:*  *Modelo “Recepción de No Conformidad”*  *Comprobante de servicio recibido*  *Listado de pasajeros*  *Listado de Reservas*  *Montas*  *Incidencias*  *Descargos*  *Respuesta de la No Conformidad*  *Resumen de Contrato*  *Carta de Respuesta al Cliente*  *Modelo “Cierre de Incidencias”*  ***Atributos:***  *No. de expediente*  *Fecha de creado*  *Fecha de Cierre*  *Medidas adoptadas* |

**EDT 1.1.1.5.8.2**

**Modelos de dominio del negocio**

**EDT 1.1.1.5.8.3**

**Reglas del negocio**

1. Las quejas o reclamaciones deben ser respondidas antes de que el cliente abandone la instalación o el país, o en un período no mayor de 72 horas, a partir de la recepción de la queja.
2. Si no se puede dar al cliente respuesta en un plazo de 72 horas por características, circunstancias y naturales de su objeto y se precisa profundizar en la investigación, entonces el plazo se pudiera extender hasta 30 días naturales.
3. El plazo para la aceptación de una queja o reclamación de clientes por insatisfacción del servicio recibido será de 1 año, contando a partir del momento en el que ocurre el hecho que motive la insatisfacción.
4. Si la queja o reclamación proviene de un prestatario, tendrá un plazo establecido por contrato para formularla.
5. Los términos para dar respuesta a un prestatario serán de hasta 30 días naturales, pudiendo prorrogarse hasta 60 días, previa autorización del jefe máximo de la entidad receptora de la queja.
6. La evaluación de una incidencia debe realizarse en el término de 48 horas como máximo a partir del momento en que se recepcione el Reporte de Incidencia.
7. Si la queja o reclamación es recepcionada en el país origen del cliente, entonces el Director de la Agencia en el Exterior o funcionario de atención al cliente de la misma, debe enviarla en un plazo no mayor de 24 horas después de recibida.
8. En Cuba el receptor de la queja o reclamación entregará impreso o vía email en un plazo no mayor de 24 horas al especialista encargado de la actividad de calidad.
9. La queja o reclamación debe ser traducida en las 24 horas siguientes a la recepción de esta.
10. Si el cliente recibió compensación no procede la reclamación.
11. Los directores y jefes de áreas internas dispondrán de hasta 5 días hábiles para emitir los criterios correspondientes de la no conformidad.
12. El prestatario de servicio debe enviar respuesta de la no conformidad por escrito dentro del plazo de los 15 días siguientes a la fecha de su notificación.
13. Las sucursales deben enviar respuesta de la no conformidad de hasta 5 días hábiles para la retroalimentación.
14. Si la compensación por pax es menor que 100.00 CUC es facultad del jefe máximo de la entidad otorgarle, en caso de que sea mayor que 100.00 CUC, lo debe aprobar el Director General de Havanatur.
15. Para darle tratamiento a las acciones correctivas deberá estar registrada y revisada la no conformidad detectada.