	MANEJO DE COMPLAINTS	PR-GCL-03	
		FECHA: 9/02/2023	Rev.: 02

## I. OBJETO

Establecer la metodología para recibir, tratar y responder a las quejas y reclamos de los clientes y pasajeros del servicio de coordinación de asistencias al viajero.

## II. ALCANCE

Aplica a cualquier contacto de insatisfacción recibido por el pasajero o cliente a través de mail, WhatsApp o teléfono.

## III. RESPONSABLES

### Analista de control de calidad

- Analizar la queja.
- Realizar el seguimiento de las quejas recibidas.
- Realizar recomendaciones internas/externas como propuesta de mejoras.

### Operador

- Identificar la incomodidad de PAX y/o recibir la queja/reclamo.
- Elevar al supervisor de operaciones la queja/reclamo cuando la misma no se pueda solucionar.

### Analista de datos

- Realizar las estadísticas y comunicar.

### Ejecutivo de cuenta

- Recibir y responder a la queja del cliente.

### Supervisor de operaciones

- Registrar la queja/reclamo del pasajero o cliente.
- Analizar la queja/reclamo.

## IV. TAREAS


### a. Definiciones

PAX: pasajero

COMPLAINT: queja/reclamo

**QUEJA:** Expresión de insatisfacción hecha a una organización con respecto a sus productos/servicios

*Este documento contiene información confidencial y es de propiedad de la organización, por lo tanto no debe ser divulgada a personas no autorizadas. El poseedor es responsable de su resguardo y no debe divulgarse fuera de la compañía.*

	MANEJO DE COMPLAINTS		PR-GCL-03
			FECHA: 9/02/2023 Rev.: 02

o al propio proceso de tratamiento de las quejas; donde ***se espera una respuesta o resolución explícita o implícita***. En este caso no hay ningún tipo de compromiso de parte de la organización. Es simplemente manifestar el descontento o no conformidad de algo, que no siempre tiene relación con los productos o servicios que entrega la organización.

**RECLAMO:** Es una “queja” enfocada al ***producto/servicio*** específicamente. Se considera reclamo ***cuando se produce un desvío en los requisitos o condiciones pactadas con el cliente*** y este tiene derecho a exigir devolución o resarcimiento para subsanar el desvío.

**PROCEDENCIA DE LA QUEJA:** la incomodidad del Pax puede manifestarse durante el transcurso de la asistencia, o llegar directamente desde el Cliente/Cuenta, una vez culminado el servicio. Una vez recibida la queja/reclamo se evalúa la información para determinar si es válida o no, si es procedente para nuestro accionar, por falta de incumplimiento de un servicio directo o si se trata de un factor externo no controlable (prestadores y/o expectativa de servicio).

**CLASIFICACIÓN DE LA QUEJA** (campo en CRM “complaint type”)

- Delay on answer or assistance (hacia el servicio recibido por WMC)
- Dissatisfied with attendance (hacia el servicio recibido por WMC)
- Provider Issue (hacia el servicio recibido por nuestra red de prestadores)
- Insured expectation (limitaciones del producto contratado)
- Claim to pax (Cuando PAX recibe la factura del prestador)
- Reimbursement issue (Cuando el proceso de reintegros no responde en los tiempos establecidos)

## SEGUIMIENTO DE LA QUEJA

En función de la clasificación de la queja, una vez realizado el análisis, se deriva al área correspondiente para continuar el seguimiento de la misma:

CLASIFICACIÓN DE LA QUEJA	ÁREA QUE REALIZA SEGUIMIENTO
Delay on answer or assistance	OPERATIONS
Dissatisfied with attendance	OPERATIONS
Provider Issue	PROVIDERS
Insured expectation	COMERCIAL
Claim to pax	CLAIMS
Reimbursement issue	REIMBURSEMENTS

### b. Recepción de la queja

	<b>MANEJO DE COMPLAINTS</b>	PR-GCL-03	
		FECHA: 9/02/2023	Rev.: 02

Sí el pax nos hace saber su disconformidad durante la asistencia, el operador debe utilizar su empatía y palabras clave para poder comunicarle que entendemos su postura y comentarle que su caso será elevado a supervisión. Consulta los procedimientos relacionados en caso de duda.

Si el cliente notifica la queja al ejecutivo de cuenta, este responde: “su reclamo ha sido recibido y se prestará a análisis por nuestro departamento de calidad, a la brevedad le estaremos brindando una respuesta”.

#### c. Notificación de la queja

El operador envía un correo electrónico detallando la queja del PAX y el número de TKT// nombre y apellido de PAX// a la lista de distribución de Complaints (la misma se comparte a supervisores de operaciones y departamento de calidad).

Si el servicio ya se realizó y la queja proviene del cliente, el ejecutivo de cuenta envía un correo electrónico a supervisores de operaciones y departamento de calidad detallando la queja y el número de TKT// nombre y apellido de PAX para la solicitud de análisis.

#### d. Registración de la queja

El supervisor de operaciones realiza la registración de la queja en las notas del caso relacionado en CRM y completa los campos de solapa de Complaints.

#### e. Análisis de la queja

El primer análisis de la queja lo realiza el supervisor de operaciones haciendo un resumen del caso, identificando el motivo de la queja, clasifica la misma y determina los tiempos de gestión del caso. Terminado el análisis, cierra el complaint en CRM y comunica por mail dependiendo su clasificación la derivación del complaint para continuar el seguimiento por el área correspondiente.

En simultáneo, el analista de control de calidad evalúa los aspectos del caso según el F-GCL-03 y analiza la causa raíz.

Ambos proponen un plan de acción desde sus puntos de vista.

El analista de control de calidad envía por correo electrónico el F-GCL-03 donde propone recomendaciones internas (mejoras para llevar a cabo en el corto plazo) y externas (hacia cliente). Además, deja asentado en las notas del caso en CRM que él mismo ha sido auditado.

#### f. Devolución al cliente

El ejecutivo de cuenta envía respuesta al cliente teniendo en cuenta los comentarios del análisis previo y deja asentado en las notas del caso.

#### g. Seguimiento del plan de acción

El analista de control de calidad dentro del mes de analizada la queja, revisa los avances implementados en función del plan de acción propuesto y comparte los pendientes de resolución con los ejecutivos de cuenta para notificarlos.

	MANEJO DE COMPLAINTS	PR-GCL-03	
		FECHA: 9/02/2023	Rev.: 02

El analista de datos envía de forma semanal por mail el reporte de quejas registrado en CRM.

## V. REGISTROS ASOCIADOS

- Notas en CRM
- F-GCL-03 Checklist Evaluación del caso queja

## VI. HISTORIAL DE CAMBIOS

- Revisión 00: publicación original.
- Revisión 01: actualización de responsabilidades e ítems b,c,f y g.
- Revisión 02: se agregan nuevos complaints types y seguimiento del complaint.