

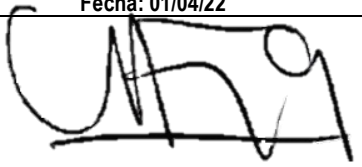



# PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A RECLAMOS Y QUEJAS

Elaborado por: Karla Minaya Analista SIG Fecha: 01/04/22	Revisado por: Moises Salazar Zavala Jefe de Sistemas Integrados de Gestión Fecha: 01/04/22	Aprobado por: Vera Quintana, Camilo Gerente General Fecha: 01/04/22
		

	<b>PROCEDIMIENTO DE ATENCION A RECLAMOS Y QUEJAS</b>	F. Aprobación		PR-SIG-008
		01-04-2022		
		Versión	01	Página 2 / 3

## I. OBJETIVO

Definir los pasos a seguir para atender los reclamos de los clientes de manera oportuna.

## II. ALCANCES

Este procedimiento aplica a los clientes no satisfechos.

## III. COLABORADORES

1. Cliente
2. Administrador de Servicios
3. El responsable del SIG

## IV. DEFINICIONES

- **Queja:** es la Insatisfacción del cliente con la atención brindada por parte de personal de la organización, la cual puede transmitirla de forma oral
- **Reclamo:** Es la manifestación de inconformidad por la prestación de un servicio o proceso.

## V. DESARROLLO

### 1 De la recepción

#### 1.1 El cliente

- 1.1.1 Realiza el reclamo o la queja vía teléfono o correo electrónico a su administrador de servicios

### 2 Del tratamiento del reclamo

#### 2.1 El administrador de servicios

- 2.1.1 Registra dicho reclamo o queja en la **aplicación de ALTELIZA en el modulo de RECLAMOS.**

- 2.1.2 Dicha queja o reclamo, para cualquier canal de comunicación que se utilice, deberá contener la siguiente información:

- El motivo preciso de la misma, especificando de la mejor manera posible los hechos en que se funda.
- El momento en que se han producido dichos hechos, con indicación de fecha y hora, de ser posible.
- La determinación del lugar donde se ha producido el hecho que ha motivado la queja, especificando en lo posible comuna, localidad y predio.
- Las personas involucradas.
- La identificación del denunciante o parte interesada y la información necesaria que permita su contacto para la respuesta respectiva (números telefónicos de contacto, domicilio, correo electrónico, otros).
- Se permite el reporte anónimo.

- 2.1.3 El administrador de contrato en conjunto con el responsable SIG realizará la investigación del caso identifica la probable causa. Para ello recopila la información técnica de manera que se demuestre la falla y la causa de la misma. determina la solución al problema el cual depende de factores tales como disponibilidad de equipo, personal y del cliente.

Según el caso el responsable SIG, verifica aplicar el Procedimiento de Acciones correctivas.


### 3 Del tiempo de respuesta de reclamos

#### 3.1 El administrador de servicios

- 3.1.1 Realiza la gestión y genera la respuesta a la queja y/o reclamo (Aproximadamente 3 días hábiles, según la complejidad del caso). Si la situación presentada lo requiere, se debe realizar un análisis de las causas que generaron la queja y/o reclamo y establecer un Plan de Acción para evitar que vuelva a ocurrir.

#### 3.2 El responsable del SGC

- 3.2.1 Evalúa la pertinencia de la respuesta y realiza las observaciones correspondientes.
- 3.2.2 En caso que la respuesta no sea pertinente, realiza los ajustes necesarios y vuelve a evaluar el paso 3.2.1.
- 3.2.3 En caso de existir Plan de Acción para dar solución a la queja y/o reclamo, se realiza seguimiento y verificación a las acciones que hayan propuesto las unidades.

	<b>PROCEDIMIENTO DE ATENCION A RECLAMOS Y QUEJAS</b>	F. Aprobación		PR-SIG-008
		01-04-2022		
		Versión	01	Página 3 / 3

**4 De algunos casos de reclamos:**

**4.1 El coordinador de operaciones**

4.1.1 En el caso de robos

4.1.1.1 Realiza la investigación de lo sucedido.

a. De encontrarse responsabilidad al trabajador

- Se actúa según lo establecido en el Reglamento Interno de trabajo, de ser el caso envía memo de despido y le indica que se acerque al área de RRHH.
- Solicita a RRHH remplazo de personal con copia al administrador de servicios

b. Caso contrario,

- Envía carta aclaratoria al cliente con copia al coordinador de operaciones.

4.1.2 En el caso de limpieza deficiente

a. Realiza la capacitación al personal

b. Indica al operario capacitado que realice la limpieza de acuerdo a lo enseñado.

4.1.3 Comunica al coordinador de operaciones la atención del reclamo.

**V. CONTROL DE REGISTROS**

IDENTIFICACIÓN	CÓDIGO	LUGAR DE ARCHIVO	SOPORTE	ACCESO	RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
Reporte de Quejas y Reclamos	FR-SIG-007	oficina central	físico / digital	Operaciones / Calidad	2 años	Dstrucción

**VI. CONTROL DE CAMBIOS**

FECHA DE MODIFICACIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE APROBACIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE LA IMPLEMENTACIÓN	RESPONSABLE