

TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS

Versión: 01
Vigencia : 02 / Mayo / 2017
Documento Controlado

1. OBJETIVO

Asegurar que todos los reclamos de los clientes sean debidamente atendidos, registrados y resueltos.

2. ALCANCE

Aplicable a todo el personal que está en contacto con Clientes y que recibe algún tipo de reclamo por parte de los mismos.

3. DEFINICIONES

Queja: inconformidad del afiliado que no requiere de compensación.

Reclamo: inconformidad del afiliado que requiere de compensación.

SNG: sistema de gestión web que contiene la aplicación *Gestión de Reclamos*.

4. DESARROLLO

QUEJA DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

Los reclamos de los clientes deben ser atendidos y resueltos dejando registros de estos.

Recepción: La recepción de las quejas y/o reclamo se harán de las siguientes maneras:

A. Si el afiliado muestra una inconformidad por el servicio, y se lo hace saber al Coordinador Telefónico, este inmediatamente reporta dicha inconformidad en el SOFT DE GESTIÓN. Puede ser durante la asistencia o una vez terminada la misma en el llamado de conformidad.

B. El cliente llama directamente al SAC (opción 2) para interponer la queja; el Coordinador de SAC debe dejarla por sentada en el modulo de gestión en el SOFT DE GESTIÓN.

C. Otro método de recepción es vía e-mail a cualquier trabajador de IGS, la persona que reciba dicho e-mail debe reportarla directamente al área de Calidad.

D. Directamente presenta al SPONSOR, que este a su vez la direcciona a IGS.

Análisis y Respuesta:

Una vez recibida la queja, el Gerente de Operaciones en conjunto con el Supervisor, analizaran el por qué de la queja si procede o no procede esta, se comunicarán con el afiliado para informar como se va a proceder para darle la respectiva solución (si procede). Si no se llega a una solución con el afiliado esta será escalada al departamento de Calidad.

El responsable de Calidad procede a analizar la queja haciendo trazabilidad al expediente desde el momento que el Afiliado llamó, e indagando sobre lo sucedido con las personas involucradas (Afiliado, Coordinador Telefónico, Supervisor y/o Proveedor). Una vez realizado el análisis de la queja y si procede, se le envía una carta al afiliado pidiendo disculpas e informando las acciones a tomar (reintegro, asumo de daños, etc.) y se le hará entregar de una cortesía de algún servicio que este necesitara como **POLITICA DE RESARCIMIENTO** (sin descontar asistencias del tope de cobertura).

Si no se llega a una solución con el afiliado esta será escalada al Gerente General de dicha filial.

El Gerente General analiza toda la trazabilidad de la queja y se comunicará directamente con el Sponsor, donde le informará los por menores de la queja presentada. Una vez se le haya informado al Sponsor y acuerden una solución, Gerencia General le enviará dicha

solución al departamento de Calidad de IGS para dar cierre a esta, en un plazo máximo de 24 hrs

Cierre:

Una vez se haya enviado la respuesta al afiliado, se da por cerrada esta. Mensualmente se elevará un indicador al Representante de la Dirección comunicando la cantidad de reclamos.

Para los reclamos que sean reiterativos se tomarán acciones correctivas sobre estas; como se indica en el procedimiento de **Acciones Correctivas y Preventivas**.

QUEJA POR MALA VENTA.

Recepción: La recepción de las quejas y/o reclamo se harán de las siguientes maneras:

- A. El cliente llama directamente al SAC (opción 2) para interponer la queja; el Coordinador de SAC debe dejarla por sentada en el módulo de gestión en el SOFT DE GESTIÓN; Rotulando esta con el motivo expresado por el cliente (desconocimiento de la venta, servicios ofrecidos están fuera de cobertura, etc)
- C. Otro método de recepción es vía e-mail a cualquier trabajador de IGS, la persona que reciba dicho e-mail debe reportarla directamente al área de Calidad.
- D. Directamente presenta al SPONSOR, que este a su vez la direcciona a IGS.

Análisis y Respuesta:

Una vez recibida la queja, el Gerente de Operaciones en conjunto con el área de Calidad, analizan la grabación de la venta; si la venta es CORRECTA o INCORRECTA.

Cierre:

Si la venta es CORRECTA, se procede a cancelar el servicio e informar esto al cliente; si la venta es INCORRECTA, se le ofrece disculpas formales al cliente y se le procede a realizar el reembolso.

Nota: los reembolsos de dinero se realiza la parte (IGS o Sponsor) quien realiza el cobro; este reembolso es asumido por IGS.

INFORME MENSUAL

Mensualmente se enviara al sponsor un informe detallado de cada una de las quejas y reclamos recibidos.

- Fecha de Queja y/o Reclamo
- Queja y/o Reclamo presentado
- Trazabilidad de la Queja y/o Reclamo
- Solucion de la Queja y/o Reclamo.
- Resarcimiento (Si Aplica).
- Fecha de cierre de Queja y/o Reclamo

5. ANEXOS

No Aplica

6. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Ítem Modificado	Objeto de la Modificación
Rev. 00	Creación del Documento	
Rev. 01	Se adecuo todo el documento a la nueva versión de la ISO versión	Actualizar la documentación con respecto a la nueva versión 2015

2015

Brian Cortes

Elaboró/Controló

Brian Cortes

Revisó

Russell Aparicio

Aprobó
