**Misión:**

Ser un canalizador de necesidades, que trabaje con el fin único de apoyar a los colaboradores a desempeñarse de la mejor manera posible, y así superar la expectativa del cliente.

**Objetivo:**

 Identificar las deficiencias en el servicio; categorizando y analizando las quejas, para proponer e implementar cambios que eviten posibles riesgos y reincidencias.

**Objetivos específicos:**

-Solución tanto de necesidades materiales o emocionales del cliente.

-Las soluciones de quejas son responsabilidad que todo colaborador debe tener presente

-Estrategia del líder o encargado de minimizar y dar cierre a dicha queja.

- Uso del plan de cortesías para atención a quejas.

**Alcance:**

Líderes, departamentos específicos involucrados en el servicio al cliente, gerencia.

1. **Integrantes:**
	1. Presidentes: Yesenia Duran Vargas
	2. Vicepresidente: Sonia Robles Arredondo.
	3. Secretario: Luis Carlos Navarro Rodriguez
	4. Tesorero: Greivin Arredondo Castro
	5. Fiscal 1: Oscar Retana Muñoz
	6. Fiscal 2: Dariel Miranda Robles
	7. Vocal: Jairo Garcia Vargas.
2. **Comité**
	1. La distribución del comité es elegido por los mismos miembros.
	2. Un miembro del comité puede pedir revisión del comité o solicitar sustituir un puesto.
	3. Las votaciones. Ver punto 10.
	4. Se deben hacer votaciones cada dos años
	5. Cumplir con PL-CC-01.
3. **Funciones:**
	1. Establecer herramientas para la detección de quejas.
	2. Tabular información de evaluaciones.
	3. Analizar las quejas y las razones que las propician.
	4. Informar resultados sobre tabulaciones y avances a gerencia y departamentos específicos relacionados con el tema.
	5. Plantear y asignar soluciones.
	6. Reconocimientos positivos.
	7. Supervisar la aplicación de las propuestas de mejora.
4. **Cierre de Quejas** Es una responsabilidad que comparte:
	1. El comité de Servicio
	2. El líder de departamento con su respectivo equipo
	3. La gerencia.
5. **Tratamiento de quejas: Comité de Servicio**
	1. Para dar inicio como mínimo cuatro integrantes del comité se reunirán una vez por semana (miércoles) para revisar las quejas registradas.
	2. Se informara a cada líder mediante correo electrónico o whatsaap (opción a elegir por el líder) las quejas pendientes de retirar para su respectivo análisis y solución. Las quejas deben retirarse a más tardar 24 horas después de recibido el correo o el mensaje de whatsapp.
	3. Mediante un formato establecido y un control de bitácora, le haremos llegar al líder o encargado las quejas de su departamento.
	4. El líder cuenta con ocho días hábiles para presentar una solución de la queja:
	5. Si el punto anterior no se cumple esas serán enviadas a gerencia.
	6. Cada departamento deberá de tener 2 personas como máximo encargados de retirar, solucionar y entregar quejas. ( líder y un back-up).
	7. **Analizar los 5 porqués de la queja.**
		1. Opción **a)** Aplicar la medida o la acción que evite que se vuelva a repetir la queja
		2. Opción **b)** Presentar una propuesta, la cual el comité le ayudara a valorar y a implementar.
6. **Formato de entrega de quejas.**
7. **Método de seguimiento y acciones correctivas para la solución de quejas:**
	1. Comité revisara la acción correctiva, avala y propone
	2. Se verifica si existe evidencia de la acción correctiva para que dicha queja sea archivada con su respectiva prueba.
	3. Si la evidencia o respuesta no cumple los objetivos del comité será enviada nuevamente al líder con la no conformidad del comité y se acoge al punto 2.4.
8. **Incentivos al personal**
	1. El comité será el encargado de gestionar el programa PG-CC-08 de incentivos.
	2. Deberá acogerse a las políticas de servicio.
9. **Formación y Capacitación**
	1. El comité deberá ser capacitado o formado en los aspectos que consideren necesarios siempre y cuando el taller o capacitación sean autorizados por Gerencia.
10. Votaciones:
	1. Se realizarán en privado.
	2. El mecanismo a utilizar tiene que garantizar y evidenciar la privacidad del voto.
	3. Para dar una decisión como validad tiene que ser 50% de los miembros en reunión más 1
	4. Si no se logra un acuerdo, se expondrán y explicaran nuevamente los puntos y realizará se otra votación, si persiste la igualda, Gerencia determina el resultado
	5. Las boletas de votaciones se deben de archivar por cinco años.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Nombre Integrante / Puesto | Presidente | Vicepresidente | Tesorería | Secretaría | Fiscal | Vocal 1 | Vocal 2 |
| Yesenia Duran Vargas | \* |   |   |   |   |   |   |
| Sonia Robles Arredondo. |   | \* |   |   |   |   |   |
| Luis Carlos Navarro Rodriguez |   |   | \* |   |   |   |   |
| Greivin Arredondo Castro |   |   |   | \* |   |   |   |
| Oscar Retana Muñoz |   |   |   |   | \* |   |   |
| Dariel Miranda Robles |   |   |   |   |   | \* |   |
| Jairo Garcia Vargas |   |   |   |   |   |   | \* |

Todas la boletas tiene que respetar la privacidad de todos los miembros, en donde no pueda identificar por la escritura, deben de utilizar un punto o línea, check.

1. Matriz.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|   |   | **OCURRENCIA** |   | Tipo Cliente |
|   |   | **BAJO** | **MEDIO** | **ALTO** |   | C1 |
| **IMPACTO** | **ALTO** |  |  |  |   | C2 |
| **MEDIO** |  |  |  |   | C-2 C-3 |
| **BAJO** |  |  |  |   | C3 |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   |   | CATEGORIA | ROJA | 24HORAS |   |   |
|   |   |   | AMARILLO | 3ª8 DÍAS |   |   |
|   |   |   | VERDE | 15 DÍAS |   |   |

1. Cambios de fechas de reuniones.
	1. Esta se hará únicamente en consenso de todos los miembros, de no ser así se aplicará el punto 10.
	2. Los días feriados son motivos para cambiar una reunión.
	3. Disposición de Gerencia.
	4. Reunión extraordinaria por eventos fuera del alcance que se ven involucrados todos los miembros.