

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE DUDAS, ACLARACIONES Y QUEJAS

I.- OBJETIVO GENERAL

Establecer la metodología que permita atender las Quejas, Sugerencias y Denuncias de los/las clientes; para propiciar la calidad, mediante un trato digno a nuestros clientes.

II.- OBJETIVO ESPECÍFICO DEL BUZÓN

Atender, resolver, evaluar, implementar y dar seguimiento a las quejas, sugerencias y reclamos, hasta la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, para consolidar y enriquecer la calidad del servicio.

III.- RESPONSABILIDAD Y COORDINACIÓN DEL BUZÓN

1. La dirección de atención y seguimiento al cliente de esta empresa, es la responsable de atender las dudas, aclaraciones, quejas, sugerencias y reclamaciones.
2. Las vías mediante las cuales la empresa recibirá las dudas, aclaraciones, quejas, sugerencias y reclamaciones del cliente, serán:
 - A través de llamada telefónica en el número publicado para atención a clientes.
 - Mediante el correo electrónico de atención a clientes indicado.
 - De manera virtual, mediante Chat y Redes Sociales de la empresa para brindar un seguimiento al cliente.

A través de esta liga nuestros clientes pueden ejercer el procedimiento y dejar sus datos:

<https://www.turbored.com/contactanos>

3. En la atención a cualquier duda, aclaración, quejas, sugerencias y/o reclamación, nuestro personal llenará el siguiente formulario, que nos permitirá darle el seguimiento adecuado al asunto:

- Datos de Cliente
 - Nombre
 - Teléfono
 - Dirección de Correo
 - Domicilio
 - Descripción de la Duda o Queja

Las personas atendidas tienen el derecho a reservarse la información que consideren, los datos obtenidos serán protegidos en apego a la legislación vigente en la materia.

4. La empresa a través de la dirección correspondiente, deberá resolver la duda, aclaración, queja, sugerencia y/o reclamación, según sea el caso, en un plazo no mayor a 3 días hábiles, a través de los medios que se encuentran disponibles para la atención de estas, todo lo anterior quedara registrado para el debido seguimiento de cada asunto.
5. El Órgano de Control Interno es el/la responsable de abrir el Ticket; si procede, deberá asegurarse de mantener el anonimato de la persona que interpone la Queja, Sugerencia o Denuncia, omitiendo la información personal; una vez que las Quejas, Sugerencias y Denuncias sean comunicadas a cada una de las áreas operativas a las que corresponda vía Ticketing interno.
6. El cliente recibirá un correo electrónico con la notificación y seguimiento de su caso.
7. En caso de no proceder deberá notificar las causas de la procedencia a la persona que interpone la queja.

