

MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS, DUDAS O DENUNCIAS.

I.T.T INTERCABLE TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V.

I.- OBJETIVO GENERAL

Establecer la metodología que permita atender las quejas, sugerencias, dudas y denuncias de los/las suscriptores de la comunicad de Santa Clara del Cobre, Municipio de Salvador Escalante, Michoacán; para propiciar la calidad de los servicios de Telecomunicaciones, mediante un trato digno en un ambiente de respeto y equidad. Sensibilizar al personal que labora en la compañía sobre la relevancia que tiene atender y prevenir conductas irregulares hacia los suscriptores, durante su estancia y contratación.

Promover permanentemente a los colaboradores de la compañía **I.T.T INTERCABLE TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V.**, actitudes de responsabilidad y vocación en el servicio.

Lograr que los suscriptores ejerzan sus derechos mínimos como usuarios de los servicios de telecomunicaciones, durante el periodo que reciben cualquier servicio que ofrezca la compañía.

Establecer la metodología que permita atender las quejas, sugerencias, dudas y denuncias de los ciudadanos, para elevar la Calidad de los servicios ofrecidos, fomentando los valores y ética profesional de la compañía.

II.- OBJETIVO ESPECÍFICO DEL BUZÓN Y CORREO ELECTRONICO.

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

Se asignará el siguiente correo como buzón para la atención a los suscriptores de sus dudas, consulta y/o quejas el cual se mantendrá monitoreado durante los días y horas hábiles de trabajo de la compañía:

- contacto@StarTelecomm.mx

III.- RESPONSABILIDAD Y COORDINACIÓN DEL BUZÓN Y CORREO ELECTRÓNICO.

Será responsabilidad del departamento administrativo el dar seguimiento y solución a las quejas, sugerencias, dudas y denuncias, en coordinación con la gerencia general, que estará integrado por el jefe administrativo y el gerente general.

V.- POLÍTICAS DE OPERACIÓN.

a. Emisión de Quejas o Sugerencias.

La Queja, Sugerencia o Denuncia deberá ser por escrito y colocada en el buzón físico que se encuentra en la oficina de cobranza, utilizando para ello el formato denominado simple que se encuentra previamente impreso y a la vista del suscriptor, para el envío de correo electrónico, deberá ser enviado al correo **contacto@StarTelecomm.mx** en formato libre, indicando;

- Asunto: Problema, queja, sugerencia a tratar.
- Suscriptor: Nombre del suscriptor completo para la identificación.

- Contexto: Redactar de forma breve y simple el problema, queja, sugerencia, duda a tratar o por la cual se esta solicitando el apoyo.
- Tiempo de respuesta: 24 horas hábiles por parte de la compañía.

b. Apertura de Buzón Físico y correo electrónico.

El Buzón físico de Quejas, Sugerencias y Denuncias será abierto cada 2 días hábiles por la jefatura administrativa, el correo electrónico será atendido y revisado todos los a la apertura de las oficinas.

c. Registro de Quejas o sugerencias.

Los Registros de las Quejas, Sugerencias y Denuncias del buzón físico deben ser depositados anotando la fecha, el número de Registros encontrados. Se firma de conformidad por los responsables de abrir el buzón y contar las Quejas, Sugerencias y Denuncias. Se tramitarán Quejas, Sugerencias y Denuncias que sean llenadas en el formato oficial, para los correos electrónicos, el jefe administrativo responderá de recepción y enviara esta queja, así como las obtenidas del buzón dependiendo del tema;

- Si es sobre el personal, el jefe administrativo escalara esta queja, denuncia o inconformidad para su evaluación y posterior retroalimentación con el personal descrito.
- Si es para corrección de algún problema de campo, se realizará de forma inmediata un Orden de Servicio, con la que los técnicos en campo realizaran el ajuste o solución necesario.

d. Confidencialidad de las quejas y sugerencias.

El sobre se debe cerrar y sellar con cinta adhesiva transparente para ser abierto por el/la responsable, se dará respuesta a las quejas y sugerencias en un plazo máximo de 24 horas hábiles a partir de la apertura del buzón, para el correo electrónico será respondido que recepción de forma inmediata, citando que se evaluará la situación mencionada para dar solución.

e. Notificación de no procedencia de quejas o sugerencias.

En caso de no proceder deberá notificar las causas de la procedencia al suscriptor que interpone la queja.

f. Tiempo de respuesta al quejoso.

La respuesta no debe exceder a los 8 días hábiles una vez que se recibe la queja, sugerencia, duda o denuncia por el área responsable.

g. Difusión de las sugerencias implementadas.

Las sugerencias implementadas deben difundirse ante la compañía para anticipar le buen o mal servicio que se presta a los suscriptores previo a la Reunión de Revisión, ya que esta información sirve de entrada.

Todos los reportes, dudas, sugerencias, quejas, denuncias y/o felicitaciones serán almacenadas y registradas de acuerdo con su procedencia ya se en físico mediante el buzón o por correo electrónico, al final se actualizarán los procesos internos y/o se dará retroalimentación al personal para siempre mantener una excelente calidad en el servicio.

I.T.T INTERCABLE TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V.