

Nombre:

Procedimiento de quejas y reclamos

Código: PR-PGS-02

Versión 3

Procedimiento de Quejas y Reclamos sobre los Servicios de Casa CITEC

- Para tramitar una queja el cliente debe dirigir un comunicado al correo reservascitec@cfia.cr o indicarlo en el formulario de la encuesta de satisfacción que se envía al finalizar servicio, explicando ampliamente su queja o reclamo referente a lo sucedido.
- Una vez recibida la queja o reclamo se realizan las siguientes acciones:
 - a) Registrar la queja o reclamo en el formulario correspondiente
 - b) Evaluar y revisar la magnitud de la queja, reclamo o consulta recibida
 - c) Determinar si la queja procede o no (si no procede se brinda retroalimentación al cliente)
 - d) Si procede se analiza la causa raíz
 - e) Si procede se generan acciones inmediatas pertinentes
 - f) Si procede se genera un plan de acción
- Informar al cliente o parte interesada la fecha en la cual se daría respuesta a su queja o reclamo, según instrucción de la Jefe Administrativa, misma que le dará seguimiento para que pueda cerrarse en la fecha establecida y oportuna. La solución al interesado se le brindará en un plazo no mayor a 10 días.
- Brindar seguimiento a dicha respuesta para verificar la satisfacción del cliente con la solución brindada.
- Brindar seguimiento a la eficacia de las acciones inmediatas y/o plan de acción.

Nombre:

Procedimiento de quejas y reclamos

Código: PR-PGS-02
Versión 3

- Si la respuesta a una queja o reclamo no es posible dentro del término fijado, se le informará de manera escrita, al interesado el motivo de la demora y se le da a conocer la posible fecha definitiva en la cual se le dará solución o respuesta, en un plazo no mayor a un mes.
- Cuando no existe un consenso o una respuesta satisfactoria para el cliente, dicha información se elevará a la Junta Directiva del CITEC, para que esta sea analizada directamente y así dar una respuesta oportuna al interesado.
- El cierre de la queja se realizará mediante el envío al interesado de un correo con las aclaraciones correspondientes.

Vigencia.

Aprobado según acuerdo no. 30-09-21 tomado en la sesión no. 09-20/21 de la Junta Directiva del CITEC del 15 de abril del 2021.

Ing. Leonardo Cascante Chavarría
Presidente

Licda. Jéssika Murillo Barrantes
Jefe Administrativa

Junta Directiva CITEC
Periodo 2020-2021

Control de Versiones	
Número de revisión	Descripción del cambio
1	15/4/2021: Creación del documento
2	11/02/2022 Alineación de los pasos con el Procedimiento de NC e incidencias
3	10-11-2022: Se elimina la "C" al código del formulario