



Gestión de Reclamos y Consultas

Confeccionó: VC

Revisó: LC

Aprobó: LC

1. REFERENCIAS

DIR 01 Manual de Gestión.

ISO 9001:2008 Sistema de gestión de la Calidad - Requisitos

IRAM 90600:2010 Sistema de gestión de reclamos

ISO 14001 Sistema de gestión medioambiental

IRAM 17450 Sistema de prevención de fraude

2. DESARROLLO

5.1 - Recepción de consultas y reclamos																
Flujograma	Detalle de actividades	Resp.														
<p>1. Recibir reclamos y consultas</p> <p>↓</p> <p>2. Cargar reclamo o consulta en sistema</p> <p>↓</p> <p>3. Enviar al sector correspondiente</p>	<p>1 - Accesibilidad al sistema de reclamos:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Medio</th> <th>Detalle</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Telefónico</td> <td>Línea directa 0800-444-3687</td> </tr> <tr> <td>Página Web</td> <td>www.subitealamixta.com.ar</td> </tr> <tr> <td>Correo electrónico</td> <td>contacto@subitealamixta.com.ar</td> </tr> <tr> <td>Personal</td> <td>Base de Operaciones – RC 032</td> </tr> <tr> <td>Facebook</td> <td>"Subite a La Mixta"</td> </tr> <tr> <td>Twitter</td> <td>@subitealamixta.</td> </tr> </tbody> </table>	Medio	Detalle	Telefónico	Línea directa 0800-444-3687	Página Web	www.subitealamixta.com.ar	Correo electrónico	contacto@subitealamixta.com.ar	Personal	Base de Operaciones – RC 032	Facebook	"Subite a La Mixta"	Twitter	@subitealamixta.	Analista de Calidad
	Medio	Detalle														
	Telefónico	Línea directa 0800-444-3687														
Página Web	www.subitealamixta.com.ar															
Correo electrónico	contacto@subitealamixta.com.ar															
Personal	Base de Operaciones – RC 032															
Facebook	"Subite a La Mixta"															
Twitter	@subitealamixta.															
<p>2 - Registrar en:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Tipo de contacto</th> <th>Registro</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Reclamos</td> <td>BD CAL 03</td> </tr> <tr> <td>Consultas</td> <td>BD CAL 04</td> </tr> </tbody> </table> <p>Las denuncias recibidas del EMR y/o DFT, se registran en el sistema con numeración correlativa a la última recibida por el GAP, asentando también el número de solicitud del organismo correspondiente para futuro seguimiento. Estas denuncias no cuentan con datos de los usuarios por la Ley de Protección de Datos personales.</p> <p>Todo denunciante que se presente en la Base de Operaciones, fuera del horario de atención, podrá completar el RC 032 a disposición en el Sector de Vigilancia, el cual será entregado el próximo día hábil siguiente al Personal del GAP quien realizará la carga correspondiente en la BD CAL y gestionará el contacto según los datos suministrados por el reclamante.</p> <p>Antes de dar curso se deberá verificar que se cuente con todos los datos necesarios o deberán ser solicitados al reclamante o Entes externos. En algunos casos que faltaran datos, se podrán utilizar los medios disponibles para la identificación, en caso contrario quedará desestimado. Las celdas no utilizadas serán sombreadas.</p>	Tipo de contacto	Registro	Reclamos	BD CAL 03	Consultas	BD CAL 04	Analista de Calidad									
Tipo de contacto	Registro															
Reclamos	BD CAL 03															
Consultas	BD CAL 04															
<p>3 - Las consultas son gestionadas por personal del GAP, dando respuesta en el momento o a posteriori si faltaran datos. Los reclamos o consultas, cuando corresponda, deben ser derivados por mail al coordinador del área interesada, dentro de las 24 hrs. de recibido</p>	Analista de Calidad															



Gestión de Reclamos y Consultas

Confeccionó: VC

Revisó: LC

Aprobó: LC

<p>4. investigar y responder el reclamo / consulta</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Infracciones de conductores, son derivados al Supervisor del SV - Frecuencias: son investigados por AC, de ser necesario se solicitará información al sector de SER - Recorridos y Paradas, problemas de frecuencias: se enviarán al área de Planificación para que sea evaluada la información. - Mantenimiento/Tecnología/Logística: se enviarán a los Coordinadores correspondientes con copia al Gte de Logística 	
<p>4 - Cuando el coordinador de cada área recibe un reclamo debe iniciar la investigación del caso. La información necesaria esta resumida en la tabla anexo. Una vez concretada la investigación, se enviará al sector GAP con un plazo de 72/96 hrs. hábiles de recibido el reclamo, En el caso que corresponda, el receptor tendrá la posibilidad de cambiar la clasificación y/o sub-clasificación del reclamo.</p> <p>En algunos tipos de reclamos que requiera más tiempo de investigación, los plazos estipulados pueden extenderse.</p>	<p>Jefe de Área</p>	

5.2 – Análisis de reclamos

Flujograma	Detalle de actividades	Resp.
<p>1. Analizar datos</p>	<p>1 - El GAP revisa la respuesta recibida del área y en caso de detectar alguna anomalía o inconsistencia vuelve a remitir el reclamo/consulta con las aclaraciones correspondientes para contar con toda la información necesaria.</p>	<p>Analista de Calidad</p>
<p>2. Validar reclamo</p> <p>Validación</p> <p>3</p> <p>Procede</p> <p>Se desestima</p> <p>Cierre</p>	<p>2 – Con todos los datos se procede a la validación del reclamo, pudiendo dar curso o desestimar el mismo, en función de los datos existentes.</p>	<p>Analista de Calidad</p>
<p>Esco namie</p> <p>Insuficiente</p> <p>Suficiente</p> <p>4</p> <p>Escalona miento gerencial</p> <p>Comp</p>	<p>3 – Si el reclamo es procedente debe evaluarse si la información es suficiente para continuar con el proceso.</p>	<p>Analista de Calidad</p>
<p>5. Contactar al Reclamante</p>	<p>4 – En caso de no poseer competencia para resolver el reclamo, deberá elevarse a instancia superior, según esquema de escalonamientos.</p> <p>5 - En todos los casos, se deberá comunicar al reclamante una respuesta</p>	<p>Analista de Calidad</p>

5.3 – Acciones correctivas

Flujograma	Detalle de actividades	Resp.
<p>1. Realizar análisis mensual</p>	<p>1- Realizar análisis mensual de los datos ingresados e identificar situaciones irregulares como conductores con reclamos recurrentes, tipos de reclamos recurrentes, reclamos graves, etc.</p> <p>En casos de extrema gravedad o recurrencias probadas, se podrá generar</p>	<p>Analista de Calidad</p>



Gestión de Reclamos y Consultas

Confeccionó: VC

Revisó: LC


Aprobó: LC

	<p>una No Conformidad.</p> <p>En el análisis mensual, también se identificará a los conductores que hayan recibido reclamos relacionados a accesibilidad; los cuales serán tenidos en cuenta por el Responsable de Relaciones Institucionales para analizar la necesidad de capacitación,</p> <p>El informe es enviado vía mail al Gerente General, Gerente de Logística, y Coordinadores de todas las áreas.</p>	
	<p>2 – Tutorías o reunión con el conductor. (ver toma de acciones correctivas/ preventivas)</p>	Supervisor SV/Gerente/ Coordinador de SER / GRH /CAL
	<p>3 – Realizar análisis semestral verificando la efectividad de las acciones tomadas.</p>	Asistente Calidad
	<p>4 – En los casos que corresponda, se deberá notificar al reclamante cuales fueron las acciones tomadas y sus resultados</p>	Asistente Calidad

Consideraciones Generales:






































Confidencialidad e imparcialidad

La identidad de los Reclamantes debe mantenerse protegida y todo el personal involucrado tiene firmada el Acta de Confidencialidad. Se debe proceder de forma imparcial, para evitar tendencias a favor de cualquiera de las partes. Los reclamos respecto de un miembro del personal, deben ser analizados por una persona que no fuera su superior inmediato.

	Sistema de Gestión Integrado Instrucción Operativa	IO CAL 01	Rev 18
Gestión de Reclamos y Consultas			
Confeccionó: VC	Revisó: LC	Aprobó: LC	

Toma de acciones Correctivas o preventivas


Ante la recepción de un reclamo respecto a las infracciones de conductores, se sugiere proceder con la siguiente metodología de proceso y avance según la cantidad de denuncias recurrentes recibidas en el último año. Esta información se encuentra indicada en el RC 136.

Clasificación I CH	Cantidad de aviso			Reunión c/GG
				
A- 01- Hablar/mensajear por celular	3 	1 	1 	1
A- 02- Conducir con auriculares	3 	1 	1 	1
A- 03- No respeta parada	5 	--	1 	1
A- 04- Fumar	3 	1 	1 	1
A- 05- Conversar con otra persona	3 	1 	1 	1
A- 06- Generación de Siniestro	3 	1 	1 	1
A- 07- Conducción peligrosa	3 	1 	1 	1
A- 08- Desvío de recorrido	3 	--	1 	1
A- 09- Maltrato al pasajero	3 	--	1 	1
A- 10- Falta de actitud de serv al pasajero	3 	--	1 	1
A- 11- Pasajero sin boleto	3 	--	1 	1
A- 12- Incumplimiento chofer	3 	--	1 	1
A- 13- Otro	3 	--	1 	1
A- 14- Desvío por Seguridad	3 	--	1 	1

Referencias:

 Visita informativa del Supervisor de Seguridad Vial

 Llamada Telefónica o envío por mail

	Sistema de Gestión Integrado Instrucción Operativa	IO CAL 01	Rev 18
Gestión de Reclamos y Consultas			
Confeccionó: VC	Revisó: LC	Aprobó: LC	

👤 Tutoría con Supervisor de Seguridad Vial

👥 Reunión con Coordinadores/ Gerentes de áreas involucradas.

En casos de infracciones referidas a Seguridad Vial, como se expresa en la tabla, se realizarán tutorías por parte de Supervisor de SV, al conductor, de acuerdo se expresa en el IO CAL 07.

Las reuniones con Coordinadores y/o Gerentes, se efectuarán, a los efectos de reforzar las acciones que debe emprender el chofer para modificar la situación, dejando evidencia de la reunión. La charla debe centrarse en la voluntad de servicio, orientación al pasajero, cumplimiento de las ordenanzas y modificación de comportamientos inadecuados.

Asimismo, a través de informes mensuales que se derivan a las áreas, los responsables de las mismas deberán analizar y tomar acciones correctivas y/o preventivas cuando observen anomalías reiteradas o para evitar futuros inconvenientes e informarlas al área de Calidad para que sean registradas en la base de datos, indicando el número de reclamo.

Personal del GAP puede generar No Conformidades cuando detecte recurrencia de infracciones y derivarlas al responsable del área que corresponda.

Respuesta al usuario


De acuerdo a cada situación, personal del GAP emitirá la respuesta al pasajero/cliente, respetando el medio de la recepción del mismo, en algunos casos instantánea, y en otros al recibir la respuesta del área consultada, siempre y cuando el pasajero haya dejado sus datos para poder realizarla. Asimismo, se le puede informar al usuario las acciones tomadas.

Los reclamos enviados por el EMR u otro organismo Municipal se responden siempre por e-mail, individualizados con los números de solicitud correspondientes.

Personal del GAP debe dejar registro de fecha de recepción de respuesta y fecha de respuesta ofrecida al usuario, dejando el detalle de la respuesta brindada y percepción del pasajero/cliente. El tiempo estipulado en brindar la respuesta es de 48/72 hs., pudiendo extenderse de acuerdo a las particularidades de cada caso.

En los contactos recibidos por mail, cuando se envíe la respuesta, también se adjuntará una encuesta para conocer la satisfacción del cliente ante la atención recibida (RC 161). Cuando se reciban por otro medio, se consultará al pasajero si desea responder la encuesta solicitando un mail personal para enviarla. Las encuestas son volcadas a la BD CAL 18.

Supervisión y control.

	<p style="text-align: center;">Sistema de Gestión Integrado Instrucción Operativa</p>	<p style="text-align: center;">IO CAL 01</p>	<p style="text-align: center;">Rev 18</p>
Gestión de Reclamos y Consultas			
Confeccionó: VC	Revisó: LC	Aprobó: LC	

En caso de ser necesario podrá solicitarse al área de Servicios, colaboración para verificar los reclamos en campo o para verificar que los cambios que se realizan a partir de reclamos, se implementen correctamente en la práctica.

Revisión y resolución externa.

En aquellos casos en que la resolución se estancara, demorara o no fuera aceptada por los reclamantes, se establece una etapa de resolución externa, donde se intentará llegar a un acuerdo mutuamente beneficioso. Se establecen como organismos de conciliación, al EMR y/o servicios externos de mediación y arbitraje, para arribar a un acuerdo.

Comunicación de contacto.

Se informan los medios de contacto a los pasajeros, por medio de una calcomanía colocada en la máquina canceladora (las unidades) con las opciones de comunicación para realizar un reclamo o consulta. Es responsabilidad del personal de logística el control de la existencia de la mencionada calcomanía para reponer en caso de ser necesario.

Denuncias Ambientales.

Cualquier queja, reclamo o denuncia realizada por un tercero, debe ser recibida y tratada por personal del GAP, debiendo generarse en todos los casos, una No Conformidad Ambiental. El circuito de respuesta al denunciante es similar al de reclamantes por fallas de servicio.

Denuncias por accesibilidad.

Mensualmente se enviará al Responsable de RRH y RSE, el informe mensual del GAP, con los reclamos por “Accesibilidad” para incluir a los conductores en el plan de capacitación y realizar la verificación de la eficacia de aquellos Conductores que hayan asistido a los Talleres.