

Política Gestión de quejas externas



Objetivo:

Establecer las directrices para dar atención oportuna a todas las quejas de nuestros clientes, visitantes, proveedores y grupos de interés, con el fin de asegurar una respuesta efectiva y una solución justa, que favorezca a las partes involucradas mediante el análisis de cada proceso involucrado, además de evitar reincidencias.



Alcance:

Aplica a todas las quejas externas recibidas por escrito por parte de visitantes, clientes, proveedores y grupos de interés, a través de los medios oficiales declarados en la presente política.



Medios oficiales para la emisión de quejas:

En Expo Guadalajara valoramos la opinión de nuestros visitantes, clientes, proveedores y grupos de interés. Por ello, ponemos a su disposición los siguientes medios oficiales para la emisión y recepción de quejas:

1. Página web: expoguadalajara.mx, apartado "Contáctanos"
2. Correo electrónico a la cuenta: mejoracontinua@expoguadalajara.mx
3. Formato "Encuesta de Satisfacción dirigida a comité organizador", F-GC-005

Proceso de Gestión de quejas



Todas las quejas recibidas a través de cualquiera de los medios antes declarados se deben canalizar al área de Calidad y Sustentabilidad. Esta es responsable de dar seguimiento a las mismas de acuerdo con el procedimiento "Gestión de Quejas", P-GC-011.

1. El cliente, expositor, visitante y/o cualquier otro grupo de interés debe exponer su queja por escrito a través de los canales de comunicación oficiales previamente mencionados en la presente política.

1.1 Las quejas emitidas a través de la página web: expoguadalajara.mx apartado "Contáctanos", dirigirán al emisor al formato "Registro de Quejas Externas", F-GC-016.

1.2 En caso de quejas vía correo electrónico, el reclamante debe enviar su correo bajo el asunto: "Emisión de queja". Posteriormente, el área de Calidad y sustentabilidad le hará llegar el formato "Registro de Quejas Externas", F-GC-016 en respuesta al correo.

2. La emisión de la queja debe redactarse de forma clara y específica, incluyendo la mayor cantidad de información relevante y sin omitir respuestas en los apartados del formato "Registro de Quejas Externas", F-GC-016, con el fin de facilitar el seguimiento, retroalimentación y respuesta inmediata por parte del equipo de Calidad y Sustentabilidad.

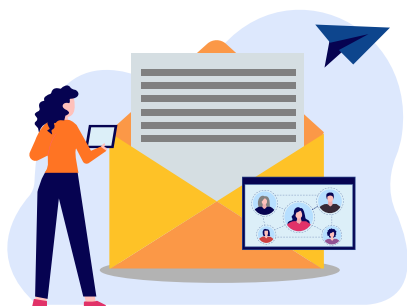
2.1 No se dará procedencia a las quejas que no se encuentren por escrito y que no incluyan los datos para dar seguimiento con el emisor. Es decir, que no incluyan nombre completo de la persona reclamante, número de contacto y correo electrónico.

2.2 En caso de omitir datos relevantes con respecto a los hechos declarados y/o exista falta de claridad de alguno de ellos, el personal del área de Calidad y Sustentabilidad se comunicará con el reclamante para recabar la Información necesaria.

3. Al finalizar el formulario, se le hará llegar un número de folio que permitirá a ambas partes el seguimiento respecto a la resolución de la queja.

3.1 La asignación de folio para las quejas solo se hará si, además de contar con toda la información necesaria, se ha registrado y entendido la expectativa del cliente con respecto al levantamiento y notificación de la queja.

Comunicación de resolución de la queja



La comunicación de la resolución se hará por medio del correo electrónico mejoracontinua@expoguadalajara.mx en un plazo no mayor a **30 días hábiles**.

El correo incluirá una "Carta de resolución a Queja Externa", F-GC-020, y las acciones propuestas para mitigar y evitar reincidencias, misma que será firmada por los líderes de las áreas involucradas en la resolución de esta.

Aceptación de la resolución a la queja

Una vez que el emisor acepte la resolución, este deberá colocar nombre, firma y fecha en el apartado correspondiente de la "Carta de resolución a Queja Externa", F-GC-020 y enviar vía correo electrónico en un plazo máximo de **5 días hábiles**.



Apelación a la resolución de la queja



En caso de no presentar conformidad con la resolución, el emisor podrá realizar la apelación de esta en un plazo de **10 días hábiles** a partir del rechazo de esta.

Dudas con respecto a nuestra política

En caso de duda con respecto a la presente política favor de comunicarse a:

Número telefónico: 33 43 30 00 Ext. 3210

Correo electrónico: mejoracontinua@expoguadalajara.mx

Asunto: "Aclaración con respecto a la política de gestión de quejas externas"