

1. OBJETIVO

El presente procedimiento describe la forma en que la organización gestiona las quejas, reclamos y posibles conflictos planteados por terceros, con el objeto de darles respuestas adecuadas, lograr acuerdos satisfactorios y, en caso de ser necesario, otorgarles compensaciones.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las áreas de actividad, productos y servicios que desarrolla la organización

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Para la elaboración de este reglamento, se han tomado en consideración las siguientes normas:

- Ley N° 19.628 sobre protección de la vida privada o protección de datos de carácter personal.
- Ley N° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores.

4. DEFINICIONES

a) Reclamante: Toda persona natural o jurídica que recibe un servicio de Lucero's Tour. Para efectos del presente procedimiento, cliente se refiere siempre a un cliente externo. También considera a una persona natural o jurídica que siendo cliente de Lucero's Tour, se siente afectado por la mala actuación del servicio.

b) Queja: Manifestación de disconformidad en la que revela la ocurrencia de un hecho irregular que no está relacionado directamente con las condiciones inicialmente pactadas.

c) Reclamo: Protesta presentada por un Reclamante relacionado con fallas en la prestación del servicio.

d) Sugerencia: Idea o insinuación de algo que se quiere decir o hacer.



e) Felicitación: Manifestación de satisfacción por el servicio o la atención recibida.

f) Retroalimentación: Proceso mediante el cual la empresa utiliza la información recibida por parte de los Reclamantes, con el fin de mejorar la prestación de los servicios y la atención del cliente

5. RESPONSABILIDADES.

Gerente General

- Responsable de verificar el cumplimiento de este procedimiento.
- Velará por el cumplimiento del debido proceso
- Será la responsable de orientar y brindar ayuda a la persona que desee poner una queja, reclamo o sugerencia.

Jefe de Operaciones

- Responsable de llevar el control del Libro de Quejas y Reclamos
- Responsable de resolver las quejas y reclamos.
- Dar resoluciones a las quejas y reclamos

6. DESARROLLO

6.1. Criterios Generales

Cualquier expresión formal que manifieste fundadamente la insatisfacción de una persona u organización con alguna actividad que realiza la Agencia de viajes y turismo LUCEROSTOUR SRL



6.1.1 Para efectos del presente procedimiento, se entiende por “queja” o “reclamo”

6.1.2 La Empresa considera que una queja o reclamo puede constituir una oportunidad de revisar y mejorar sus operaciones. En virtud de ello, la gestión de aquellas debe ser asumida con un enfoque proactivo y preventivo, evitando en lo posible el escalamiento en un potencial conflicto.

6.2. Recepción

6.2.1 El procedimiento se inicia con la recepción de una queja o reclamo. Los canales de comunicación para hacer llegar una queja o reclamo a la Empresa son los siguientes:

- a) A través de la línea 051-84-270060 Oficina y al 992729897 RPC. WhatsApp
- b) Por correo electrónico a luceroستour@hotmail.com
- c) Por carta entregada a las oficinas de Luceros tour Srl. Campiña Alta C-6 San Sebastián.
- d) A través de comunicación directa con el Jefe de Operaciones. Sr. JULIO CASTILLO MAMANI.

6.2.2 Dicha queja o reclamo, para cualquier canal de comunicación que se utilice, deberá contener la siguiente información:

- a) El motivo preciso de la misma, especificando de la mejor manera posible los hechos en que se funda;
- b) El momento en que se han producido dichos hechos, con indicación de fecha y hora, de ser posible;
- c) La determinación del lugar donde se ha producido el hecho que ha motivado la queja, especificando en lo posible, el circuito o ruta turística, el nombre del guía y la fecha correspondiente.



d) De ser posible, las personas involucradas.

e) La identificación del denunciante o parte interesada, con indicación de nombre completo y la información necesaria que permita su contacto para la respuesta respectiva (números telefónicos de contacto, domicilio, correo electrónico, otros).

6.3. Gestión

6.3.1 La queja o reclamo será ingresada al Sistema Integrado de Gestión a través de la línea 051-84-270060 Oficina y al 992729897 RPC. WhatsApp. Con el objeto de asignarle un número de ingreso y seguimiento, indistintamente de la vía de recepción.

6.3.2 El Responsable, en este caso el Jefe de Operaciones deberá, en el más breve plazo posible, analizar el caso, hacer las consultas y verificaciones internas respectivas, escuchar al denunciante y elaborar una respuesta formal al denunciante. El plazo para el envío de la respuesta no podrá exceder de 05 días hábiles.

6.4. Respuesta

6.4.1 Toda respuesta, antes de ser informada a la parte interesada, deberá ser firmada por el Jefe de Operaciones..

6.4.2 Las respuestas formales de la Empresa a las partes interesadas serán enviadas a través de correo electrónico o carta formal. En ambos casos, la respuesta deberá hacer referencia al N° de Ingreso de la queja o reclamo.

6.4.3. El reclamante tendrá 7 días para manifestar su conformidad o disconformidad con la respuesta de la Empresa. Transcurrido ello y de no haber nuevos antecedentes, se considerará cerrada la queja, ingresándose al Registro de Control de Quejas y Reclamos Cerrados, que a su vez es parte integrante del Sistema Integrado de Gestión.



6.5. Resolución de conflictos

6.5.1 Se entenderá por conflicto aquellas situaciones en que, una vez desplegado todo el procedimiento de gestión establecido previamente y no habiendo transcurrido el plazo a que se refiere el numeral 4.3, la parte interesada manifieste su inconformidad ante las respuestas entregadas.

6.5.2 Frente a un conflicto, será responsabilidad del Jefe de Operaciones el Sr. Julio Castillo Mamani.

6.5.3 Para ello podrán utilizarse reuniones con la o las partes interesadas o cualquier otro medio conducente a una solución adecuada y debidamente consensuada, cuando corresponda.

En Luceros Tour esta el Libro de Reclamaciones. Del cliente que lo solicite.