PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE COMENTARIOS, QUEJAS Y/O SUGERENCIAS

CÓDIGO:	**GOP-PR-001**
FECHA DE EMISIÓN:	**31/07/20**
No. / FECHA DE REVISIÓN:	**02/ 08/02/2024**
COPIA No.	
SELLO:	

ELABORÓ:

C. ISIS ARIADNA GARCIA GOMEZ
AUXILIAR DEL CENTRO DE ATENCIÓN A PASAJEROS

APROBÓ:

LIC. FRANCISCO JAVIER TEJEDA CORONADO
GERENTE DE OPERACIÓN DE TREN

AUTORIZÓ:

ING. MIGUEL ANGEL PIZANO FRIAS
SUBDIRECTOR DE OPERACIÓN DE TRANSPORTE FERROVIARIO

1. PROPÓSITO

Capturar los comentarios, quejas y sugerencias que los pasajeros hagan llegar a través del correo electrónico, llamada telefónica, buzones y/o de manera personal en el Centro de Atención a Pasajeros de Juárez; para que sean canalizados, analizados y atendidos por el área que resulte responsable de la atención.

2. ALCANCE

Personal Auxiliar de Estaciones, Gerencia de Operación Tren, Centro de Atención a Pasajeros, personal de Gerencia de Calidad, así como de las áreas que se vean involucradas en los comentarios, quejas o sugerencias hechos por los pasajeros de las líneas de Mi Tren, SITREN y Mi Macro existentes.

3. POLÍTICAS

3.1 Garantizar que todos los comentarios y sugerencias, así como las inquietudes del pasajero sean atendidas con responsabilidad y la rapidez requerida en cada proceso para la atención de la voz del cliente.

3.2 Informar al pasajero del seguimiento de su comentario o sugerencia.

3.3 Registrar en el sistema SICAP, únicamente aquellos temas relacionados con el ciclo de servicio.

3.4 El tiempo máximo óptimo para la atención a un comentario o sugerencia es de 15 días hábiles a partir de que el pasajero lo realiza hasta que se le proporciona la respuesta enviada por el departamento correspondiente.

4. RESUMEN DE MODIFICACIONES

REVISIÓN	FECHA	SECCIÓN	DESCRIPCIÓN
00	31/07/20	---	Emisión Inicial del Documento
01	17/02/21	3.	Se adecua la política de tiempo máximo óptimo para la atención de un comentario o sugerencia.
01	17/02/21	6.	Actualización punto 6. Definiciones
01	17/02/21	7.	Revisión Actualización del punto 7. Descripción del Procedimiento
02	08/02/24	--- 6	Este documento dejará de pertenecer a la Jefatura de Estaciones, ahora pertenecerá a la Gerencia de Operación Tren con el código GOP-PR-001 Revisión y actualización del punto 9. Registros y Anexos

Toda impresión de este documento sin sello de “Documento Controlado” se considera como Copia No Controlada

5. NORMATIVA APLICABLE

No aplica.

6. DEFINICIONES

6.1 Avería: Daño o deterioro que impide el funcionamiento total o parcial de instalaciones y/o equipos.

6.2 BECC: Software de captura y seguimiento de averías que se presentan en las instalaciones fijas, equipos y material rodante.

6.3 Buzón: Caja metálica instalada en todas las estaciones de túnel del Tren Eléctrico y terminales, donde se depositan los formatos de comentarios y sugerencias.

6.4 SICAP: Sistema del Centro de Atención a Pasajeros

6.5 C.C.: Centro de Control.

6.6 Ciclo de servicio: El pasajero para completar su viaje o traslado pasa por 8 etapas, que denominados ciclo de servicio.

6.7 Equipos de peaje: Maquinas, pasillos y/o torniquetes donde el pasajero adquiere su peaje.

6.8 Formato de llamadas: Hoja en Word en la cual se lleva un seguimiento a Folios (GOP-RE-002), en la cual se registra la respuesta para los pasajeros que no proporcionaron un correo electrónico.

6.9 Folio: Número asignado por el sistema del centro de atención a pasajeros (SICAP) a cada uno de los comentarios o sugerencias, que facilita el control y seguimiento de ellos Registro de Informe Mensual (SICAP) Seguimiento a Folios (GOP-RE-001).

6.10 Objetos extraviados: Son todos aquellos objetos y/o pertenencias olvidadas por los pasajeros dentro de las instalaciones del Tren Eléctrico.

6.11 Peaje: Pago de tarifa que se efectúa como derecho para utilizar un medio de transporte.

6.12 Reporte de objetos extraviados: Formato en el cual se registran y relacionan todos los datos de los Registro de Objetos Extraviados, (JES-RE-006).

6.13 Centro de Atención a Pasajeros: Módulo ubicado en la estación Juárez, acceso sur poniente, con horario de lunes a viernes de 07:00 a 22:00 horas.

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

7.1 Abastecimiento, recolección de registros de llenado de comentarios y/o sugerencias en buzones y captura de éstos:

Toda impresión de este documento sin sello de “Documento Controlado” se considera como Copia No Controlada

AUXILIAR DE ESTACIONES

7.1.1 Recorre cada una de las estaciones del Tren Eléctrico donde exista un buzón a surtir de registros de llenado de comentarios y sugerencias.

PERSONAL DEL ÁREA DE ASESORES DE CALIDAD

7.1.2 Recolecta los registros de llenado que se encuentran dentro del buzón, formato Registro de Comentarios y/o Sugerencias (JSC-RE-029), para trasladarlos a la oficina de la Gerencia de Calidad y captura en sistema SICAP, la información que contengan, generando folios de atención.

7.1.3 Envía en automático el sistema SICAP (para los folios de los pasajeros que dejan contacto de correo electrónico) el número de folio con la descripción de su comentario o sugerencia con la leyenda que está siendo atendido y en breve personal encargado se pondrá en contacto para dar seguimiento a su solicitud.

7.1.4 Los formatos que no contienen datos para seguimiento son desechados.

7.1.5 Mensualmente y mediante oficio se envían a la Gerencia de Operación de Tren las papeletas que fueron capturadas en SICAP.

PASAJERO

7.2 Cuando existe una desviación en el ciclo de viaje las personas pueden expresar su comentario y sugerencia, de varias maneras:

7.2.1 Redacta su inquietud en el Registro de llenado, de Comentarios y/o Sugerencias (JSC-RE-029) que se encuentra en los buzones para comentarios y sugerencias, o con el personal Operativo de Estaciones; y lo deposita dentro del mismo buzón, ubicado en las estaciones de túnel y terminales del Tren Eléctrico.

7.2.2 También puede realizarlo vía telefónica al 33-39-42-57-54.

7.2.3 Directamente (persona a persona) en las estaciones del Tren Eléctrico con personal Operativo de Estaciones y/o en el Centro de Atención a Pasajeros.

7.2.4 También a través de la página de Internet de SITEUR o a los correos electrónicos: Info@siteur.gob.mx, cap@siteur.gob.mx.

AUXILIAR DEL CENTRO DE ATENCIÓN A PASAJEROS

7.3 Captura y seguimiento de formatos de comentarios y sugerencias:

7.3.1 Captura en el sistema SICAP el auxiliar del Centro de Atención a Pasajeros los comentarios y sugerencias recibidas personalmente, telefónico, vía correo electrónico o de las papeletas de comentarios y sugerencias entregadas a los auxiliares de línea.

7.3.2 En automático el sistema SICAP, envía un correo al pasajero (siempre que éste haya dejado email), informándole que está siendo atendido y proporcionando el número de folio asignado. El texto incluye número teléfono y página web de SITEUR.

7.3.3 Se clasifica la información, ya sea el auxiliar del Centro de Atención a Pasajeros o el asesor de calidad que captura, por criterio y nivel, con base a los establecidos en la norma UNE-EN 13816, en seguida se clasifica en sugerencia, queja, denuncia, reconocimiento y/o información.

7.3.4 Envía al departamento que corresponda en el SICAP, vía correo electrónico la información que requiere atención informando que cuenta con un lapso de 5 a 10 días hábiles para retroalimentación al pasajero.

7.3.5 Si en el quinto día aún no hemos recibido respuesta por parte del área, se le vuelve a notificar vía SICAP para evitar que se venza el plazo que se les otorga para generar una respuesta.

ÁREAS DEL SITEUR

7.3.6 Cada encargado de responder los folios puede ingresar con sus credenciales a SKYNET y en el apartado de SICAP en la pestaña de respuestas visualizar sus folios pendientes o bien ingresar al sistema SICAP mediante la liga http://sicap.siteur.gob.mx Así son atendidos los comentarios y sugerencias involucrando al personal a su cargo para lograr la correcta atención.

AUXILIAR DEL CENTRO DE ATENCIÓN A PASAJEROS

7.3.7 Una vez que el departamento envía la respuesta vía SICAP el auxiliar del Centro de Atención a Pasajeros se adjunta en el apartado “enviar respuesta” (para los folios que cuentan con correo electrónico), que se despliega al dar clic derecho sobre la pestaña que aparece del lado izquierdo de la respuesta que envió el departamento encargado.

7.3.8 Para los casos de los pasajeros que no proporcionan e-mail, el auxiliar del centro de atención a pasajeros copia la respuesta recibida por parte del departamento a que corresponde el folio en el formato “Registro Electrónico de Llamadas (GOP-RE-002)”, en el que se registra el seguimiento de las llamadas. Se realizan 3 llamadas como máximo en diferentes fechas y horarios; en los casos que el pasajero no responda, se finaliza el folio con la repuesta, el registro de fecha y horas de llamadas y la leyenda de “pasajero no respondió”.

7.4 En caso de que un folio reciba contestación después de un lapso de 30 días naturales a partir de la fecha de captura, se finaliza con la respuesta recibida por parte del área responsable de atender, sin enviar la respuesta al pasajero.

7.5 Los folios que no reciban respuesta por parte del área que resulte responsable de atender permanecerán abiertos.

GERENCIA DE OPERACIÒN TREN Y GERENCIA DE CALIDAD

7.6 Una vez finalizado el mes que corresponda, el auxiliar del Centro de Atención a Pasajeros genera un informe mensual en el Registro de Informe Mensual (SICAP) Seguimiento a Folios (GOP-RE-001), dentro de los siguientes 5 días hábiles del mes posterior, en el que se plasma la información de los folios, así como el seguimiento.

AUXILIAR DEL CENTRO DE ATENCION A PASAJEROS

7.6.1 Realiza un listado por departamento de los folios pendientes de respuesta y envía un recordatorio vía gmail a las Jefaturas solicitando atiendan a la brevedad los folios pendientes.

PERSONAL DE LA GERENCIA DE CALIDAD

7.6.2 Realiza las auditorias, revisiones, encuestas, entre otros, pertinentes al procedimiento, para verificar el correcto seguimiento de los comentarios y sugerencias.

8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
Anexo 1	Ciclo de Servicio (Momentos de la verdad)

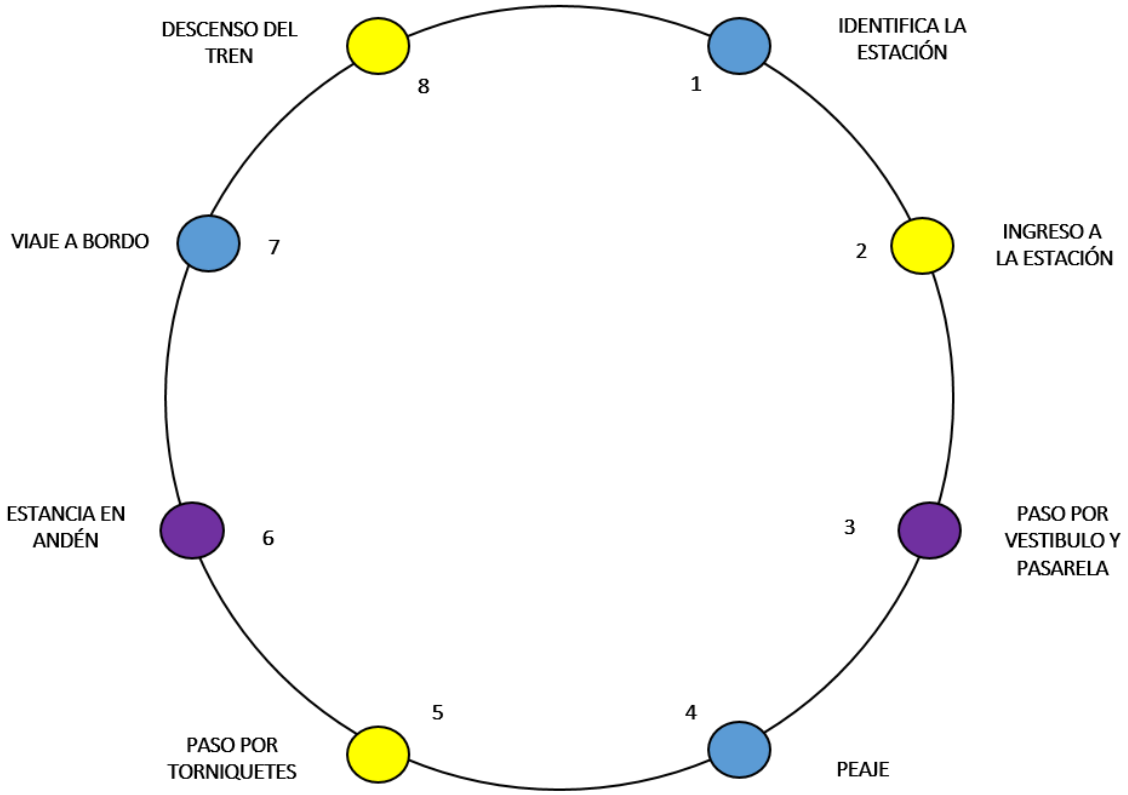
9. REGISTROS Y/O ANEXOS

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
JSC-RE-029	Registro de Comentarios y/o Sugerencias
GOP-RE-001	Registro de Informe Mensual (SICAP) de Seguimiento a Folios
GOP-RE-002	Registro Electrónico de Llamadas
JES-RE-006	Registro de Objetos Extraviados

Toda impresión de este documento sin sello de “Documento Controlado” se considera como Copia No Controlada

ANEXO 1

CICLO DE SERVICIO



Momentos de la Verdad

Toda impresión de este documento sin sello de “Documento Controlado” se considera como Copia No Controlada