



PROPOSITO Y ALCANCE

El objetivo de este procedimiento es describir el funcionamiento del departamento de Atención al Cliente, creado con el propósito de garantizar un correcto tratamiento de las reclamaciones o quejas que puedan presentar los clientes de Hondutransg.

RESPONSABILIDADES

La Gerencia General es el responsable de brindar los recursos necesarios para cumplir lo establecido en este procedimiento.

El departamento de Atención al Cliente, es responsable de atender todas las quejas y reclamaciones de los clientes de Hondutransg.

Las áreas gestoras son los responsables de comunicar al departamento de Atención al Cliente cualquier queja recibida para su respectivo tratamiento.

ACCIONES Y MÉTODOS

A. Generalidades

El departamento de Atención al Cliente debe poner a disposición de los clientes el procedimiento de funcionamiento del departamento y debe comunicar:

- La existencia de canales de comunicación para que los clientes expresen sus quejas.
- La obligación por parte de HONDUTRANS, de atender y resolver las quejas en un plazo mínimo de tiempo desde su presentación al departamento de Servicio de Atención al Cliente.
- El compromiso de respetar y preservar la transparencia y protección al cliente.

B. Procedimiento para atención y seguimiento de Quejas de los Clientes.

B.1 Toma de Queja

Todas las quejas y reclamaciones recibidas por parte del cliente serán atendidas únicamente mediante las vías de comunicación del departamento de Atención al Cliente (Teléfono 2648-4035, Email: atencionalcliente.hondutransg@hondupalmahn.com), además de las recibidas a través de los libros de quejas ubicados en diferentes puntos de la empresa y serán controladas mediante el formato **F-01/P-09 (Formato de Quejas)**.

B.2 Trámite y Seguimiento de reclamación o queja

1. Una vez recibida la queja, el departamento de Atención al Cliente, comunicara a quien le corresponde dar solución a la misma.
2. el Departamento de Atención al Cliente enviará notificación al área gestora correspondiente, quien determinará el plan de acción necesario para dar solución a la



queja, este mismo plan de acción se le dará a conocer al cliente en ocho horas hábiles, después de recibida la misma.

3. Todas las áreas gestoras que den solución a las quejas enviarán al Departamento de Atención al Cliente toda la documentación manejada durante la gestión de la misma.

Nota: El responsable de determinar el plan de acción de la queja utilizará como metodología de análisis de causas lo que estable el **P-14** (Acciones Correctivas).

B.3 Solución y Notificación

1. Las soluciones correspondientes a las quejas, se le darán a conocer al cliente al concluir el plan de acción, mediante los canales de comunicación establecidos por el Departamento de Atención al Cliente.
2. El Departamento de Atención al Cliente se comunicará con el cliente para asegurarse que la queja o reclamación ha sido solucionada en el tiempo previsto a satisfacción de ambas partes.

DOCUMENTOS Y REFERENCIAS

P-14 (Acciones Correctivas).

REGISTROS

Registro	Área	Tiempo de Retención
F-01/P-09, Formato de Quejas	Atención al Cliente	3 Años

Revisado por
Encargado del Sistema de
Gestión

Aprobado por
Responsable Área Gestora