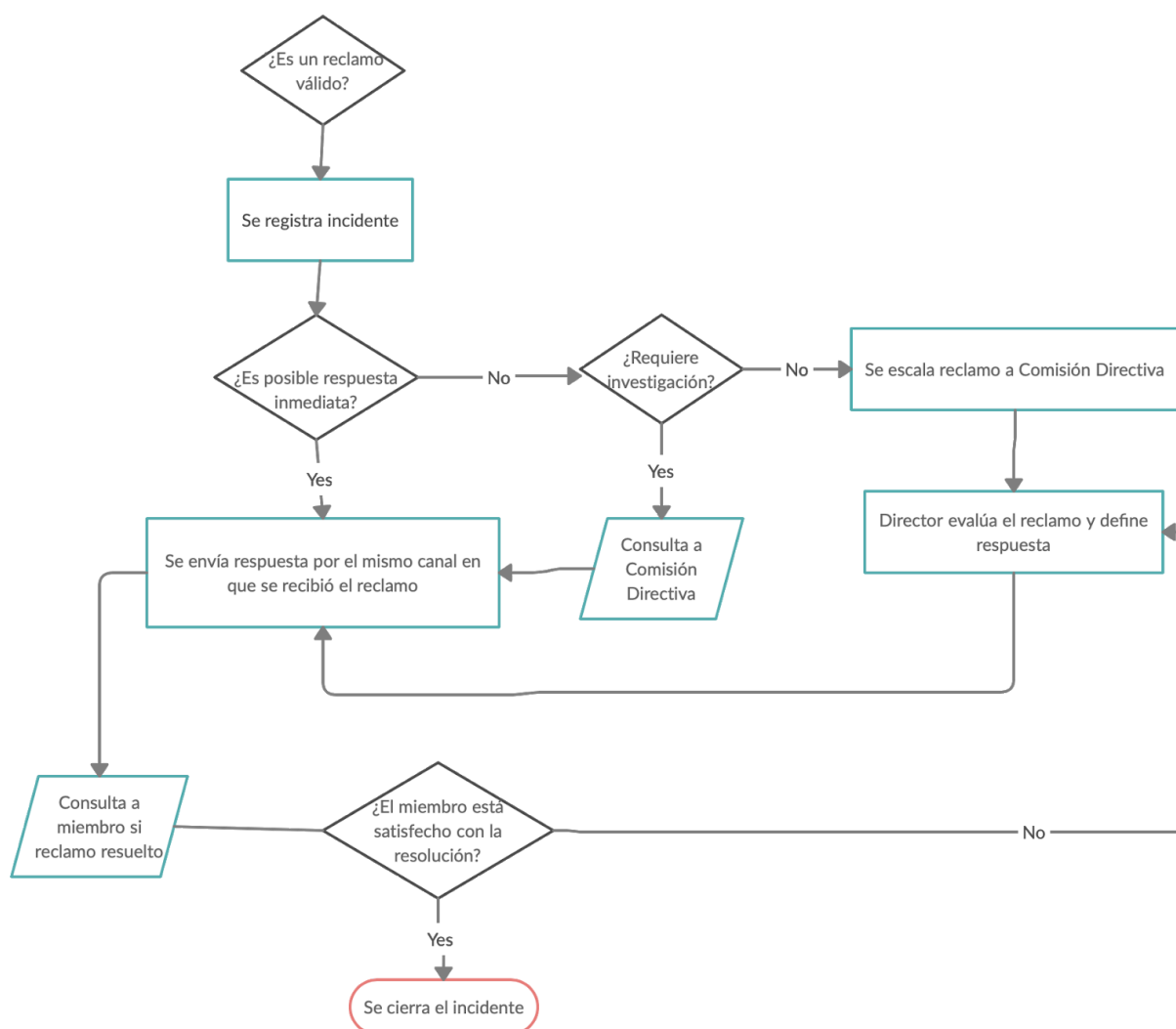


Proceso de atención de reclamos de miembros PMI Capítulo Montevideo

Administración del Capítulo recibe un reclamo de miembro



Descripción

1. Por qué medios puede recibirse un reclamo?

PMI, Capítulo Montevideo Uruguay
Andes 1365 of. 101
Tel: 2908 9900
adm@pmi.uy
www.pmi.uy

Un miembro puede presentar un reclamo por escrito, personalmente, por teléfono, por email, o a través del sitio web.

2. Quién recibe/procesa los reclamos?

Los reclamos son recibidos por el personal de Administración del Capítulo.

3. Qué hacer al recibir un reclamo?

Al recibir un reclamo, se evalúa su pertinencia y, en caso de reconocer que efectivamente es un reclamo válido se registra en el Registro de reclamos, para su uso en futuras revisiones del servicio.

A continuación se determina si el reclamo puede recibir una respuesta inmediata, en cuyo caso se provee la misma por el mismo medio por el que se recibió el reclamo.

Algunos reclamos requieren una investigación previa a responder al miembro. En estos casos se realizan las consultas pertinentes y luego se responde al miembro.

4. Tiempo de resolución

Aquellos reclamos que Administración pueda responder en el momento, se responden en menos de 1 día hábil.

Aquellos reclamos que Administración deba consultar a Comisión Directiva se responden en un máximo de 5 días hábiles.

5. Proceso de escalamiento de Incidentes

En caso de que Administración reciba un reclamo que requiera escalamiento con la Comisión Directa, se evalúa qué Director debe responder el reclamo y se deriva el reclamo por mail o teléfono.

Una vez que el Director correspondiente define la respuesta a dar al miembro, lo responde directamente o solicita a Administración que envíe la respuesta.

6. Verificación de la resolución y cierre del reclamo

Administración realiza seguimiento de la resolución del incidente con el miembro. Si este confirma que el reclamo se solucionó o acepta las disculpas del caso, el reclamo se da por cerrado.

En caso contrario, se escala al director que corresponda o a la Comisión Directiva en su conjunto para definir una nueva respuesta que satisfaga al miembro.

Versión	1.0
Actualizado	Noviembre 2020