

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Google, <http://books.google.com.sv/books?id=ChQoVzPbmVwC&pg=PT45&dq=Manual+de+servicio+al+cliente#v=onepage&q=&f=false> [consultada 30/09/2009]
2. Humberto Domínguez Collins, 2006, El Servicio Invisible, ECOE Ediciones
3. Héctor Mora online, <http://www.hectormora.com/news.php?newsid=33>, [consultada 05/10/2009]
4. Mi tecnológico,
<http://www.mitecnologico.com/Main/DefinicionConceptoServicios>
[consultada 20/09/2009]
5. Monografías, <http://www.monografias.com/trabajos17/servicio-cliente/servicio-cliente.shtml>, [consultada el 15/09/2009]
6. Sandhusen L. Richard, 2002, Mercadotecnia, Compañía Editorial Continental.
7. Google, <http://books.google.com.sv/books?id=YMfCGu3B-yMC&pg=PA245&dq=MANUAL+DE+SERVICIO+AL+CLIENTE&lr=#v=onepage&q=MANUAL%20DE%20SERVICIO%20AL%20CLIENTE&f=false>
[Consultada 30/09/2009]
8. Wikipedia, http://es.wikipedia.org/wiki/Servicio#Definici.C3.B3n_establecida_en_la_serie_de_normas_ISO_9000, [consultada el 15/09/2009]
9. Google, <http://ganaropciones.com/7reglas.htm> [consultada el 15/11/2009]
10. Kotler Philip, Armstrong Gary, Cámara Dionisio y Cruz Ignacio, Marketing, Prentice Hall, 2004, Pág. 43.

GLOSARIO

Servicio al cliente: Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. El servicio al cliente es una potente herramienta de marketing. Se trata de una herramienta que puede ser muy eficaz en una organización si es utilizada de forma adecuada para ello se deben seguir ciertas políticas institucionales

Estrategia: Una estrategia es un conjunto de acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado fin

Comunicación se define como un proceso en el que intervienen un emisor y un receptor, en un ambiente determinado (físico o virtual) a través del cual se logra la transmisión e intercambio de ideas e información, comprensible entre las partes.

Escucha Activa significa escuchar y entender la comunicación desde el punto de vista del que habla.

Empatía es la habilidad para reconocer y responder con precisión a los sentimientos y al contenido de las expresiones del cliente en situación de interpretación comunicativa.

Parafrasear significa verificar o decir con las propias palabras lo que parece que el emisor acaba de decir.

Clarificación Es una técnica que se usa cuando lo que uno escucha de parte del cliente es poco claro, o parece que se empieza a dar vueltas sobre lo mismo sin poder avanzar, o cuando no se entiende el significado de algunas palabras.

Respuesta reflejo: Se refiere a acoger los sentimientos esenciales que el otro está comunicando y permitir que la persona que nos está hablando tome mayor conciencia de lo que está sintiendo.

Expresión efectiva Es la habilidad para comunicarse combinando distintas formas de expresión como lo son la verbal, corporal, afectiva; de manera que el cliente pueda reconocer con claridad el significado de los mensajes que el empleado desea transmitir al cliente.

Asertividad: Es la habilidad para expresar adecuada y oportunamente emociones, pensamientos ideas, opiniones o creencias en una manera socialmente aceptable.

Momentos de Verdad Se definen como todos los puntos de contacto entre el consumidor o usuario y la empresa proveedora de un bien o servicio. De la calidad que se perciba en estos momentos de verdad, el cliente forma su actitud ante la empresa, o el servicio.

Servicio básico: Se puede definir como lo mínimo o básico de un servicio ofrecido al cliente. Sin buscar ninguna otra intención más que prestar un servicio.

Servicio esperado: El cliente está condicionado a estos atributos por la empresa y sus competidores. El cliente puede no desearlos, pero si esperarlos; donde se añaden al servicio principal todos los servicios tradicionales que espera el cliente.

Servicio deseado: Atributos que el cliente no espera encontrar pero sí aprecia. Esto da una oportunidad de ventaja competitiva.

Servicio aumentado o sorpresivo: Es cuando se añade al servicio esperado beneficios que el cliente no espera; es lo anticipado, el valor "sorpresivo".

ANEXO # 1 Misión y Visión

Nuestra Empresa



Inicio Nuestra Empresa Lineas de Productos Contáctenos 24-11-09



en todo momento AINSA esta presente

DAVIDA	LIMPIEZA	BELLEZA	AGRICOLA	VETERINARIA	INSECTICIDA	OTROS PRODUCTOS	PEDIDOS
--------	----------	---------	----------	-------------	-------------	-----------------	---------

Misión



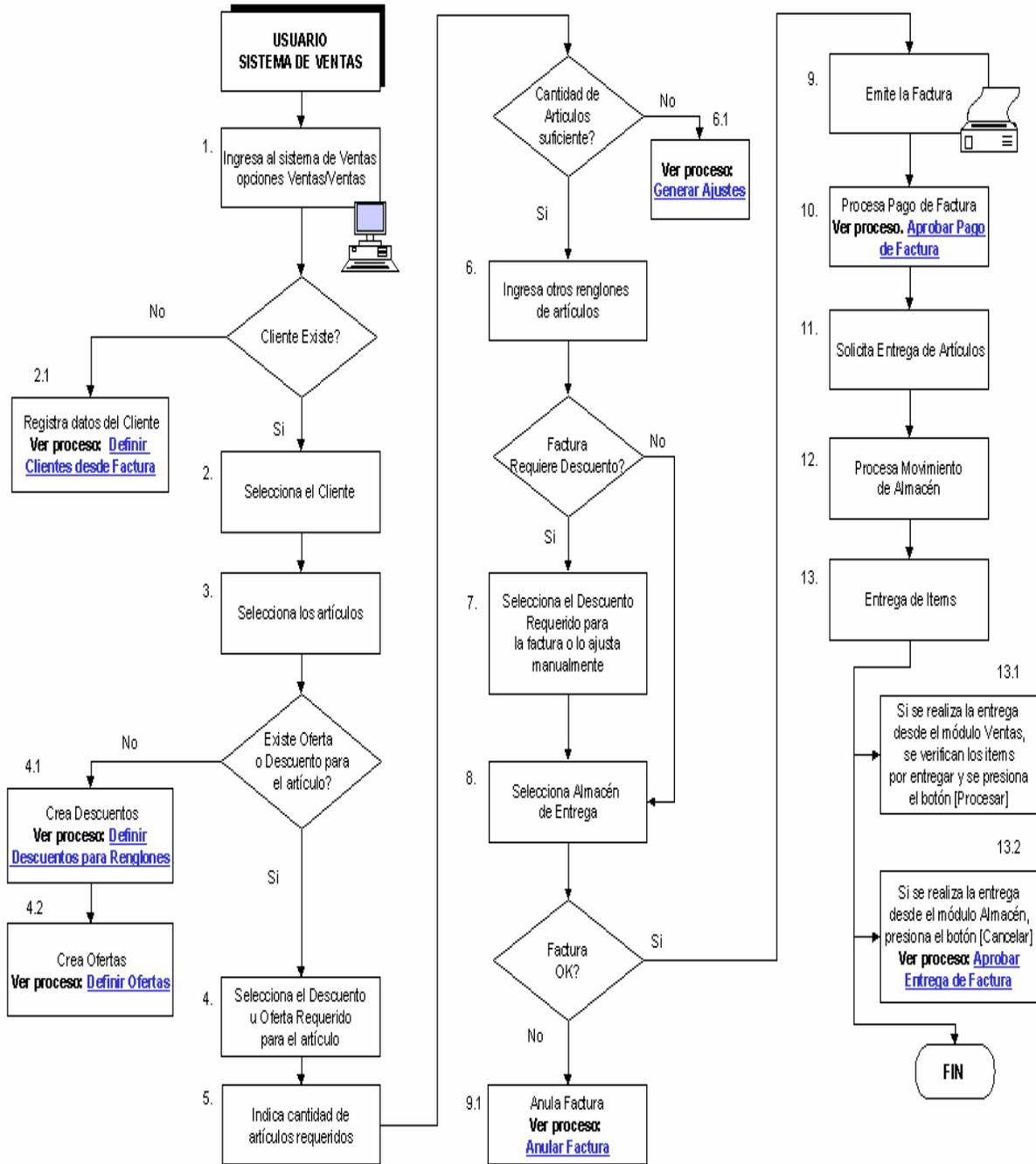
"Ser una empresa lider y competitiva en el mercado nacional e internacional, produciendo, distribuyendo y comercializando nuestros productos y materias primas, bajo los mejores estandares de calidad requerida"

Visión



"Ser la empresa lider en servicio y atención al cliente, satisfaciendo todas las necesidades en nuestros productos y materias primas que elaboramos, bajo los mejores estandares de calidad requerida, contribuyendo asi tambien de una manera muy transparente al desarrollo socioeconomico de nuestro país, ya que la razon de existir es nuestra gente"

ANEXO # 2. Ejemplo de flujo grama de acciones.



ANEXO # 3. Manejo de reclamos.

¿Cómo debo presentar un reclamo?



1. ¿QUÉ ES UN RECLAMO?

Es la acción del Usuario, titular del servicio o tercero con legítimo interés realizada ante el Concesionario con la finalidad de obtener un pronunciamiento sobre cualquier conflicto derivado de la prestación del servicio público de distribución de gas natural por red de ductos.

2. ¿QUIÉNES PUEDEN INTERPONER Y TRAMITAR UN RECLAMO?

. El Titular del Servicio. . El Usuario. . Tercero que acredite legítimo interés.

3. ¿CUÁLES SON LOS CONCEPTOS SOBRE LOS CUALES PUEDO RECLAMAR?

. Obtención del Suministro. . Instalaciones. . Facturación. . Cobros. . Corte de Suministro.
. Aplicación de Tarifas. . Calidad del Servicio. . Devolución de Contribuciones Reembolsables. . Otras cuestiones vinculadas a la prestación del servicio público.

4. ¿CÓMO PUEDO PRESENTAR UN RECLAMO?

Usted puede presentar su Reclamo en forma verbal (personalmente o por teléfono) o escrita (personalmente, por correo electrónico, página web o correo postal). Así también, podrá presentar su Reclamo ingresando a la página web del Concesionario.

Cualquiera sea la modalidad de presentación de su Reclamo, el Concesionario le proporcionará el N° de Registro de Reclamo. Para el caso de reclamos personales, telefónicos y vía web, dicha información será proporcionada de manera inmediata. De igual manera, en caso de haberse interpuesto un Reclamo por correo postal, el Concesionario le alcanzará, a su solicitud, y dentro de los **2 días hábiles** siguientes, una Constancia de Recepción de Reclamo.

Para presentación de Reclamos vía telefónica:

Llame a nuestra **Línea de Servicio al Cliente marcando el 614-9000**. Uno de nuestros asesores tomará sus datos, registrará su Reclamo e iniciará las gestiones para la solución del mismo.

Para presentación de Reclamos en forma personal:

Acérquese a nuestro Centro de Servicio al Cliente ubicado en Av. Primavera 1878, Surco de lunes a viernes de 9:00am a 6:00pm y los sábados de 9:00am a 1:00pm. Uno de nuestros asesores tomará sus datos, registrará su Reclamo e iniciará las gestiones para la solución del mismo.

Para presentación de Reclamos en forma escrita:

Envíe una carta con su Reclamo a nuestro Centro de Servicio al Cliente o a nuestro fax número 611-7504. Asimismo, podrá escribirnos a través de nuestra página web:

www.calidda.com.pe

5. ¿CUÁLES SON LOS REQUISITOS PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS?

Cualquiera sea la vía de presentación de su Reclamo, Usted deberá indicar:

- . Nombres y apellidos del reclamante.
- . Número del documento de identidad del reclamante. Si actúa por apoderado y/o representante, éste deberá indicar el número de su documento de identidad y adjuntar copia de su poder. Asimismo, en caso sea necesario, el Concesionario podrá solicitar copia del documento de identidad del reclamante y/o de su representante.
- . Domicilio para los efectos de las notificaciones, que deberá ser en la ciudad donde se ubica el suministro y, de no contar con éste, dentro de la ciudad en que se ubica la zona de concesión o autorización de la empresa de distribución de servicios públicos energéticos.
- . El petitorio fundamentado, con la determinación expresa de lo que se pide.
- . Número de suministro, de ser el caso.
- . Lugar y fecha.
- . Firma del reclamante o de su representante en caso el reclamo sea presentado personalmente o vía correo convencional. Si se tratara de un reclamante iletrado, éste deberá imprimir su huella digital.

6. ¿QUÉ SUCEDE SI MI RECLAMO NO CUMPLE CON LOS REQUISITOS EXIGIDOS?

El Concesionario evaluará si su Reclamo cumple con los requisitos de admisibilidad en el **plazo de 2 días hábiles**, contados desde su interposición, notificándole posteriormente para la subsanación de cualquier omisión advertida. Así, Usted tiene un **plazo de 2 días hábiles** para subsanar los requisitos omitidos o presentar la documentación faltante. Sin embargo, si Usted no efectuará la subsanación dentro del plazo concedido, el Concesionario podrá considerar el Reclamo como inadmisibile, en tal caso el Concesionario emitirá una Resolución declarando la inadmisibilidad del Reclamo y se ordenará su archivo definitivo.

7. ¿CUÁLES SON LOS MEDIOS PROBATORIOS QUE DEBO PRESENTAR?

- . Tanto usted como el Concesionario deberán probar los hechos que aleguen, pudiendo presentar medios probatorios en cualquier etapa del proceso de reclamo.
- . Usted podrá solicitar la intervención de empresas contrastadoras autorizadas por el organismo competente para la evaluación de su sistema de medición.
- . Antes de la emisión de la Resolución en primera instancia, el Concesionario le informará sobre su derecho a solicitar la contrastación del sistema de medición, el costo de la prueba y la existencia de contrastadoras privadas y otras, otorgándole **4 días hábiles** para su respuesta.
- . Las partes deberán asumir inicialmente el costo de las pruebas que ofrezcan, a excepción de la prueba de contraste, cuyo costo será cubierto por el Concesionario en tanto se resuelva el Reclamo.
- . En caso concluya el Reclamo de manera desfavorable a Usted, entonces deberá asumir el costo total de las pruebas que Usted haya ofrecido. En este caso, el Concesionario podrá incluir el costo respectivo en el siguiente recibo mensual del servicio.
- . En caso se declare fundado el Reclamo, el Concesionario se hará cargo del costo de las pruebas.

8. ¿EN QUÉ CASOS MI RECLAMO PODRÍA SER DECLARADO IMPROCEDENTE?

Su Reclamo podría ser declarado improcedente en los siguientes casos:

- . Cuando el Concesionario no sea el ente competente para resolver el Reclamo.
- . Cuando Usted no ostente el derecho suficiente para poder interponer el Reclamo a su nombre o a nombre de un tercero de acuerdo a la Directiva de Reclamaciones (falta de interés o legitimidad para obrar).
- . Cuando no exista conexión entre los hechos que fundamentan el Reclamo y lo solicitado (no exista conexión entre los fundamentos de la pretensión y el petitorio).
- . Cuando lo solicitado sea física o jurídicamente imposible.
- . Cuando existan acuerdos establecidos en actas o transacciones extrajudiciales suscritas en cualquier instancia sobre la misma materia y hechos reclamados.
- . Cuando la materia reclamada haya sido resuelta o se encuentre en trámite dentro de otro procedimiento administrativo.
- . Cuando se oponga la prescripción extintiva.

9. ¿CUÁNTO SE VAN A DEMORAR EN ATENDER MI RECLAMO?

El Concesionario tiene un **plazo de 30 días hábiles** para emitir la resolución correspondiente al Reclamo presentado.

10. ¿PUEDO SOLICITAR UNA REUNIÓN DE TRATO DIRECTO?

Si Usted lo solicita o el Concesionario lo considera pertinente, el Concesionario lo citará a una reunión de trato directo a efectos de poder solucionar el Reclamo en forma anticipada. Cabe mencionar que la solicitud de reunión de trato directo puede realizarse por medio escrito, oral o electrónico. Si ambas partes llegan a un acuerdo dentro de la reunión, éste se incluye en el acta respectiva, la cual surte los efectos de una resolución.

11. ¿QUÉ PASA SI NO ESTOY DE ACUERDO CON LA RESOLUCIÓN DEL CONCESIONARIO?

Usted tiene un **plazo de 15 días hábiles** a partir del día siguiente de la notificación de la Resolución que resuelve el Reclamo para impugnar esta Resolución, sea a través de un Recurso de Reconsideración o de un Recurso de Apelación.

12. ¿QUÉ ES UN RECURSO DE RECONSIDERACIÓN?

Es un recurso que busca que el propio Concesionario revoque la resolución emitida, para lo cual es necesario que el reclamante adjunte a su recurso nueva prueba que permita al Concesionario hacer una nueva evaluación del reclamo.

13. ¿DÓNDE PRESENTO UN RECURSO DE RECONSIDERACIÓN?

Usted debe presentar su Recurso de Reconsideración ante el Concesionario, quien tiene un **plazo de 15 días hábiles** para resolverlo y un **plazo de 5 días hábiles** para notificar la Resolución correspondiente, contados desde la emisión de la Resolución.

14. ¿QUÉ ES UN RECURSO DE APELACIÓN?

Es el Recurso que Usted puede presentar si cuestiona lo resuelto por el Concesionario, sustentado la impugnación en una distinta apreciación de los medios probatorios o las cuestiones de puro derecho discutidas dentro del procedimiento.

15. ¿DÓNDE PRESENTO UN RECURSO DE APELACIÓN Y QUIÉN LO RESUELVE?

Usted debe presentar el Recurso de Apelación ante el Concesionario, quien deberá elevarlo junto con el expediente de reclamo a la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios del OSINERGMIN (la JARU), en un **plazo máximo de 5 días hábiles** desde la recepción del recurso. La JARU cuenta a su vez con un **plazo máximo de 30 días hábiles** contados desde la fecha de la elevación del expediente para su resolución.

16. ¿DÓNDE Y CUÁNDO NOTIFICARÁN LAS RESOLUCIONES A MI RECLAMO?

El Concesionario y/o el OSINERGMIN deberán efectuar las notificaciones **dentro del plazo de 5 días hábiles** contados a partir del día siguiente de emitida la Resolución correspondiente al domicilio que el Reclamante hubiera señalado durante el procedimiento. De no haberse especificado otro, las notificaciones se efectuarán en el domicilio al que abastece el suministro materia de Reclamo. La notificación se entregará a Usted, a su representante o a una persona capaz que se encuentre en su domicilio. En caso que no se encuentre persona alguna, o se trate de una persona que adolezca de capacidad para recibir la notificación en el domicilio respectivo, se dejará constancia de ello mediante el levantamiento de un acta y se volverá a notificar personalmente o por conducto notarial. Si Usted lo solicita, podrá ser notificado mediante telegrama, correo certificado, telefax, correo electrónico o cualquier otro medio que permita comprobar fehacientemente su acuse de recibo y quién lo recibe.

17. ¿CÓMO ME ENTERO DE LA RESOLUCIÓN FINAL DE LA JARU?

La JARU le notificará sus resoluciones dentro **de los 5 días hábiles** siguientes a su emisión; con esta Resolución se concluye el procedimiento de Reclamo en la vía administrativa.

18. ¿SE PUEDE SUSPENDER EL PROCEDIMIENTO DE RECLAMO?

El Concesionario y la JARU podrán suspender excepcionalmente el trámite administrativo de reclamo mediante resolución cuando se requiera información o se solicite opinión técnico-legal indispensable para resolver.

Se reiniciará el trámite al recibir la información solicitada o al vencerse los plazos para su obtención sin que ello haya sucedido.

19. ¿QUÉ ES UNA QUEJA?

Es el medio para comunicar a la JARU, en cualquier estado del procedimiento y antes de su conclusión, los hechos u omisiones contrarias al debido proceso, que hubieran surgido durante el procedimiento de Reclamo.

Usted podrá recurrir en Queja ante la JARU en los siguientes casos:

- . Por la negativa injustificada de la concesionaria a admitir a trámite un Reclamo.
- . Por exigir documentación que no resulte necesaria para resolver el Reclamo.
- . Contra los actos que supongan paralización o infracción de los plazos establecidos en la normativa vigente.
- . Por haberse cortado el servicio estando en trámite el Reclamo por la falta de pago del monto reclamado.
- . Por incluir en el recibo el monto materia de Reclamo, salvo que éste haya sido emitido dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la presentación del Reclamo.
- . Por exigir la deuda materia de Reclamo.
- . Por suspender injustificadamente el procedimiento de Reclamo.
- . Cuando haya operado el silencio administrativo positivo.
- . Contra la negativa injustificada a tramitar debidamente el recurso administrativo interpuesto.
- . Por la no elevación oportuna del recurso de apelación.
- . Contra otros defectos de tramitación del procedimiento que impidieran su curso regular.

20. ¿DÓNDE PUEDO PRESENTAR UNA QUEJA?

Usted puede presentar su Queja ante el OSINERGMIN en cualquiera de sus oficinas en Lima y provincias, cuyas direcciones puede ubicar en la página web www.osinerg.gob.pe

21. ¿CUÁLES SON LOS REQUISITOS PARA INTERPONER UNA QUEJA?

Usted deberá presentar la queja en forma escrita, por correo electrónico (habilitado por OSINERGMIN), página web (www.osinerg.gob.pe) o personalmente, la misma que deberá indicar:

- . Nombre y Apellido.
 - . Número del documento de identidad de la persona que presenta la Queja. Si se actúa por apoderado y/o representante, éste deberá indicar su número de documento de identidad y adjuntar copia del correspondiente poder.
 - . Domicilio donde se enviarán las notificaciones.
 - . La descripción clara y concreta del defecto de tramitación o infracción cometida por el Concesionario.
 - . N° de Expediente de Reclamo del que deriva la Queja, cuando corresponda.
 - . Código de Cliente de (ser el caso).
 - . Medios probatorios que sustentan la Queja.
 - . Lugar y fecha.
 - . Firma del reclamante o su representante, en caso la Queja sea presentada en forma escrita. Si se tratara de una persona iletrada, ésta deberá imprimir su huella digital y, además, quien suscriba la Queja en su representación, deberá presentar copia de su documento de identidad.
- De existir alguna omisión en los requisitos para interponer la Queja, Usted tendrá **un plazo de 2 días hábiles** para la subsanación. Una vez superada esta falta, el Osinergmin correrá traslado al Concesionario, para que en el **plazo de 5 días hábiles** formule los descargos correspondientes. Recibidos o no los descargos, la JARU resolverá la Queja dentro **de los 15 días hábiles** siguientes de presentado o vencido el plazo para la presentación de estos, según corresponda.

22. ¿PUEDO SOLICITAR MEDIDAS CAUTELARES?

Si Usted tiene derecho a solicitar ante la JARU medidas cautelares a efectos de evitar que el Reclamo pudiera generar un daño que se torne irreparable, siempre que exista verosimilitud del carácter ilegal de la causa de dicho daño. La medida cautelar se podrá solicitar aun antes del inicio de un procedimiento de Reclamo.

En dicha solicitud, Usted deberá acreditar la verosimilitud del derecho invocado, el perjuicio en la demora del procedimiento y ofrecer contracautela, a estos efectos, el reclamante deberá exponer los fundamentos de su pedido, adjuntando los medios probatorios respectivos y la contracautela ofrecida, debiendo cumplir con lo establecido en el Código Procesal Civil.

La medida cautelar deberá ser interpuesta ante la JARU quien emitirá Resolución motivada en primera instancia resolviendo el pedido **en un plazo no mayor a 5 días hábiles** de presentada la solicitud. En caso Usted omitiera alguno de los requisitos, el OSINERGMIN le otorgará **un plazo de 2 días hábiles** para la subsanación respectiva, caso contrario declarará inadmisibles la medida cautelar.

De declararse fundada la medida cautelar antes del inicio del procedimiento, Usted deberá formular su Reclamo ante el Concesionario dentro **de los 10 días hábiles** posteriores, contados desde la fecha en que se ejecutó dicha medida.

Si Usted o el Concesionario no se encontraran conformes con dicha Resolución, podrán interponer un Recurso de Reconsideración en un plazo no mayor a **3 días hábiles**, contados a partir del día siguiente de notificada la Resolución, a fin que la JARU se pronuncie en última instancia administrativa, en un plazo **de 5 días hábiles**.

23. ¿QUÉ ES EL SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO?

Existen casos en los que ciertos actos administrativos se encontrarán sujetos al denominado "Silencio Administrativo Positivo". Dicha característica implica que se tenga por aprobada su petición (siempre que no sea contraria a Norma Imperativa alguna) en los siguientes casos:

- . Si el Concesionario no se pronuncia **dentro de los siguientes 30 días hábiles** de recibido el Reclamo o subsanadas las omisiones de admisibilidad (salvo los casos en que estuviese facultada a suspender el procedimiento).
- . Si el Concesionario no notifica la resolución **dentro de los 5 días hábiles** siguientes de emitida.
- . Si habiendo resuelto el Reclamo y comunicado tal decisión, dentro de los plazos señalados, el Concesionario omitió analizar y pronunciarse sobre algún punto del petitorio.
- . Si la JARU declara nulidad de lo actuado y dispone emitir nueva resolución y el Concesionario no emite pronunciamiento en el plazo otorgado.

Se entiende que un procedimiento estará sujeto a "Silencio Administrativo Positivo" siempre que la norma así lo establezca. En el caso específico del Procedimiento de Reclamación de Usuarios, éste se encuentra sujeto a Silencio Administrativo Positivo.

AL MOMENTO DE PRESENTAR UN RECLAMO ES IMPORTANTE QUE RECUERDE:

- . Siempre mencionar la materia del Reclamo, el monto y el recibo sobre el cual está reclamando.
- . Para la formulación de Reclamos a través de representante, éste debe contar con facultades generales (carta poder simple).
- . Para conciliar o llegar a acuerdos para solucionar el conflicto de intereses, proceder a renuncia de derechos, desistirse o efectuar cobros de sumas de dinero, a través de representante, éste debe contar con facultades especiales (firma legalizada ante notario o funcionario autorizado por OSINERGMIN).
- . Los Reclamos personales o escritos deben ser presentados en nuestro Centro de Servicio al Cliente.
- . El trámite de los Reclamos es gratuito.
- . Puede solicitar copias de las piezas del expediente de Reclamo en nuestro Centro de Servicio al Cliente.
- . Usted tiene el derecho de acceder al expediente de Reclamo en cualquier estado del procedimiento.
- . No es obligatorio el pago del monto reclamado, sin embargo, deberá cancelar el monto no reclamado.
- . Cualquier información sobre el servicio podrá ser solicitada por medio de nuestra Línea de Servicio al Cliente.

GARANTÍAS DE PROTECCIÓN AL RECLAMANTE

- . El Concesionario no podrá condicionar la atención de su Reclamo al pago previo del monto reclamado, ni los intereses y moras pendientes.
- . El servicio no será interrumpido, siempre que usted cumpla con las demás obligaciones comerciales y/o técnicas que no son materia de Reclamo.
- . En caso le efectuaran el corte del servicio dentro del proceso de Reclamo, el Concesionario le deberá entregar en forma inmediata y por escrito el detalle de los motivos y sustento técnico.

LÍNEA DE SERVICIO AL CLIENTE **614-9000**

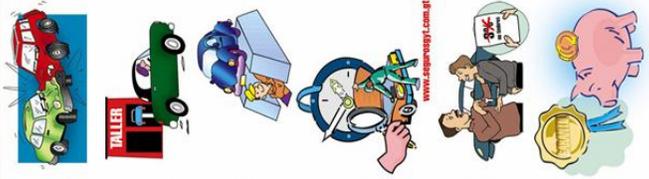
FAX DE SERVICIO AL CLIENTE **611-7504**



Av. Primavera 1878, Surco Horario de atención: de lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm y sábados 9:00 am a 1:00 pm

ANEXO # 4. Manejo de Reclamos.

PAGO DE RECLAMACIONES POR MEDIO DE AUTO RED



1. Ha sucedido el accidente y usted ha sido atendido por asesores de emergencia de Seguros G&T, se ha levantado un presupuesto preliminar que deberá ser entregado en el taller que iniciará inmediatamente la reparación de las piezas preautorizadas.
2. El vehículo es llevado al taller afiliado a AUTO Red G&T. Usted tiene un máximo de 10 días para ingresar el vehículo al taller.
3. El taller verificará preautorización y revisa cualquier daño oculto. El taller de AUTO Red ya inició la reparación de las piezas preautorizadas y solicita autorización del complemento del presupuesto, si fuera necesario.
4. Seguros G&T realizará auditorías técnicas durante el proceso de reparación para asegurar la calidad del trabajo y procurar que se cumpla el tiempo ofrecido por el taller. Si durante la reparación existieran contratiempos involuntarios, Seguros G&T le notificará vía correo electrónico.
5. Retirar el vehículo del taller y llenar la encuesta de evaluación de servicio. Pagar el deducible más IVA con efectivo o tarjeta de crédito. **POR TRATARSE DE UN TALLER DE AUTO RED G&T USTED NO PAGA TIMBRES, ¡SE LOS AHORRA!**
6. El taller entregará un Certificado de Garantía de 6 meses por la reparación avalada por AUTO Red de Seguros G&T. La Aseguradora pagará directamente al taller evitando que usted haga un gasto innecesario.

PAGO DE RECLAMACIONES FUERA DE AUTO RED



1. Ha sucedido el accidente y usted ha sido atendido por asesores de emergencia de Seguros G&T, se ha levantado un presupuesto preliminar que establecerá las piezas dañadas que la aseguradora estará autorizando.
2. Presentar al menos dos presupuestos de reparación de talleres de su elección, los cuales deberán de ser ingresados a Seguros G&T en un máximo de 15 días contados a partir del día del accidente.
3. Presentar al menos dos cotizaciones de los repuestos necesarios para la reparación de su vehículo.
4. Seguros G&T iniciará el proceso de evaluación de los presupuestos.
5. Seguros G&T programará el envío de un ajustador para verificar el presupuesto de reparación del vehículo. *El envío se sujetará al cronograma de visitas preestablecido por la compañía **teniendo prioridad los talleres de AUTO Red.**
6. Seguros G&T autorizará el presupuesto o el monto máximo que nuestro sistema de estimación indique. **Cualquier exceso o diferencia correrá por su cuenta.**
7. Retirar el vehículo, para lo cual usted deberá de pagar la reparación directamente al taller, solicitar la factura a su nombre y copia del presupuesto autorizado.
8. Ingresar copia de la factura y del presupuesto autorizado por nuestros ajustadores de campo en Solicitud de Seguros G&T para el pago, de cual se descontará IVA deducible y el 3% de timbres fiscales.
9. Seguros G&T hará el pago exclusivamente a nombre de quien aparece como propietario del vehículo en la tarjeta de circulación. El pago se realizará 12 días hábiles después de haber recibido la copia de la factura, tarjeta de circulación y licencia.
10. El pago se realizará en las cajas de Solicitud de Seguros G&T presentando identificación y firmando los finquitos correspondientes.

ANEXO # 6. Ejemplo de formulario de reclamos.



FORMULARIO ÚNICO DE RECLAMOS

Recuerde: Antes de presentar su reclamo en la Superintendencia, debe reclamar en primera instancia en Fonasa o en su Isapre

Fecha de Reclamo: _____

IDENTIFICACIÓN COTIZANTE O BENEFICIARIO:

Apellido Paterno		Apellido Materno	
Nombres			
Cédula de Identidad		Teléfono	

DOMICILIO COTIZANTE O BENEFICIARIO:

Calle		Número	
Población o Villa		Depto.	
Comuna		Ciudad	

IDENTIFICACIÓN PACIENTE

Apellido Paterno		Apellido Materno	
Nombres			
Cédula de Identidad		Fecha de Nacimiento	
Edad		Prestador de Salud	

IDENTIFICACIÓN REPRESENTANTE (en caso de ser diferente al cotizante):

Apellido Paterno		Apellido Materno	
Nombres			
Cédula de Identidad		Teléfono	

IDENTIFICACIÓN DEL RECLAMADO (Seleccione la opción según corresponda)

Aseguradora	Fonasa _____	Isapre _____
(Indique el nombre de su Isapre)		
Prestador	_____	
(Indique el nombre del prestador)		

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA (por favor con letra clara y legible):

(Si le falta espacio para describir el problema, utilice el reverso)

SOLICITUD CONCRETA:

FIRMA

(Para su trámite, esta presentación debe estar firmada)

ANEXO NOTIFICACIÓN DIGITAL (opcional)

Para uso exclusivo de reclamos presentados ante la Superintendencia de Salud

¿Desea ser notificado mediante correo electrónico?

SI _____

NO _____

Correo Electrónico: _____

ANEXO # 7. Ejemplo de Encuesta

Member Satisfaction Survey

First Northern Credit Union will add \$100 credit to your account just for taking part in our quick survey.

How do we rate? (please check the appropriate box for each)

	Excellent	Good	Average	Fair	Poor	N/A
Courtesy & Friendliness	<input type="radio"/>					
Responding to Requests	<input type="radio"/>					
Product Knowledge	<input type="radio"/>					
Problem Solving	<input type="radio"/>					
Interest in Serving You	<input type="radio"/>					
Service Speed	<input type="radio"/>					
Branch Appearance	<input type="radio"/>					
Online Banking	<input type="radio"/>					
Overall Satisfaction	<input type="radio"/>					

What can we do to improve your service?

Contact Information:

Name:

Phone Number: (xxx-xxx-xxxx)

E-Mail Address:

If you'd like us to call or e-mail you to discuss your suggestions, what is the best time to reach you?

Would you like to sign up for e-mail newsletter, delivered bi-weekly?

(Check to sign up. Requires your email address to be supplied above)

*This is a secure online service application. First Northern takes great care to protect your information with full 128 bit encryption - so you can have confidence that this form is every bit as protected as your online banking.

ANEXO 7.1. Traducción de encuesta (ver Anexo 7)

Encuesta de Satisfacción de Cliente

First Northern Credit Union colocara \$100 de crédito en su cuenta solo por completar nuestro cuestionario.

¿Cómo nos calificas? (Llena las siguientes casillas por cada ítem)

Ítems	Excelente	Bueno	Promedio	Justo	Pobre	N/A
Cortesía y Amabilidad						
Satisfacer sus inquietudes						
Conocimiento del producto						
Solución de problemas						
Interés en servirle						
Rapidez en el servicio						
Apariencia						
Actividades bancarias en línea						
Satisfacción total						

¿Qué piensa que podemos hacer para mejorar el servicio?

INFORMACION DEL CONTACTO

Nombres: _____

Número de teléfono: _____

Dirección electrónica: _____

Si usted quisiera que nos pusiéramos en contacto para hablar sobre las sugerencias que propone, ¿Cuál sería el mejor momento para contactarlo? _____

¿Quisiera inscribirse para recibir semanalmente en su correo electrónico noticias? _____

ANEXO # 8. Ejemplo de Encuesta.



Bienvenido y muchas gracias por participar en nuestra nueva encuesta sobre el grado de satisfacción de los usuarios de Yahoo! Search.

En Yahoo! estamos constantemente esforzándonos en mejorar nuestros servicios por lo que tu opinión es muy importante para nosotros.

Tan solo tardarás unos pocos minutos en rellenar este cuestionario.

Yahoo! no facilitará ningún tipo de información personal recogida en este cuestionario, ni la utilizará con fines publicitarios o comerciales.

Si desea conocer algo más de información sobre la política de privacidad de Yahoo! [Pinche aquí](#)

En una escala del 0 a 10, por favor podrías decirnos tu grado de satisfacción con Yahoo! en general y con Yahoo! Search en particular.

Escala : 0 - NADA Satisfecho y 10 - MUY Satisfecho

	0 - NADA Satisfecho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 - MUY Satisfecho
Yahoo! Search	<input type="radio"/>										
Yahoo! en general	<input type="radio"/>										

En general, y con una puntuación de 0 a 10, ¿podrías decirnos si recomendarías Yahoo! Search y Yahoo! en general a familiares o amigos?

En este sistema de puntuación 0 significa que NO lo recomendarías y 10 es que SÍ lo recomendarías sin dudarlo.

	0 - NUNCA lo recomendaría	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 - Lo recomendaría SIN DUDA
Yahoo! Search	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yahoo! en general	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

En general, ¿podrías darnos tu opinión sobre el producto y que mejorarías?

Esta parte es opcional. Si no tienes nada que añadir, haz clic en la flecha de abajo para finalizar la encuesta.

Eso es todo Gracias por rellenar la encuesta.

Haz clic en la flecha de la derecha para volver a Yahoo! Search.



[La política de privacidad de Yahoo!](#)