

**Objetivo:** Establecer los lineamientos para dar atención oportuna a todas las quejas recibidas por parte de nuestros clientes y grupos de interés para asegurar una solución que favorezca a las partes involucradas.

**Alcance:** Aplica a todas las quejas recibidas en cualquiera de los medios establecidos para ello.

En Expo Guadalajara trabajamos para que la experiencia del cliente se única y memorable, es por ello que los clientes pueden hacernos llegar sus quejas y/o comentarios a través de encuestas de satisfacción, formato de Sugerencias y comentarios de clientes, redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn), por nuestra página web: [www.expoguadalajara.mx](http://www.expoguadalajara.mx) o por correo electrónico a la cuenta: [coordinacioncalidad@expoguadalajara.mx](mailto:coordinacioncalidad@expoguadalajara.mx).

Los formatos de sugerencias se encuentran en los puntos de atención: recepción, recepción de proveedores, módulo de servicios y módulos de seguridad. F-GI-031 Sugerencias y comentarios de clientes.

Todos los comentarios recibidos se deberán canalizar al área de Calidad, se registrarán en la Base de datos de quejas del cliente para su atención, clasificación y asignación al área responsable.

Las quejas y comentarios de comité organizador se presentan cada semana en reunión con Dirección, de acuerdo con lo establecido en procedimiento P-GI-003 Plan de mejora continua y P-GI-004 Medición de la percepción del cliente, para analizar y tomar acciones que ayuden a solucionar el problema de raíz y mejorar nuestros procesos.

En el caso de quejas de expositores y visitantes, si se recibe en horario administrativo, calidad atiende y escucha la necesidad del cliente, así mismo, se agendan reuniones con las áreas involucradas para dar seguimiento y solución a las mismas.

Las quejas originadas por vecinos son revisadas en primera instancia por el área de Relaciones Publicas en conjunto con el área involucrada y también se concentran en calidad.

Si el comentario no es muy específico o tenemos dudas, el Auxiliar de Calidad y/o área responsable se contactan con la persona para conocer los detalles de la situación y poder dar una mejor solución.



## Manejo de quejas

EXPOGUADALAJARA  
• EL RECINTO DE LOS GRANDES EVENTOS •

El área involucrada es responsable de dar retroalimentación a la persona que nos hizo llegar su queja en conjunto con el área de calidad para asegurar la atención oportuna y se registra el seguimiento en Base de Datos de calidad.

### Historial

Fecha	Revisión	Descripción del cambio	
12-06-18	0	Nueva creación	
	Emitió	Revisó	Autorizó
Nombre	Ivette Rodríguez	Gabriela Ortíz	Juan Gabriel Tamez
Puesto	Auxiliar de calidad	Coordinador de calidad	Director General
Firma			