



## Módulo de gestión de quejas y reclamos

**Es crítico llevar un registro de las quejas formales e inquietudes de las partes interesadas, que surjan de las actividades de las organizaciones y, para ello, se necesita un sistema robusto para registrarlas y gestionarlas hasta su resolución.**

El módulo de gestión de quejas y reclamos de StakeTracker fue diseñado para ayudar a las organizaciones a respaldar sus procesos de gestión de quejas formales presentadas por las partes interesadas de los proyectos.

Las quejas pueden abarcar un incidente específico, impacto o insatisfacción, ya sea percibida o real, que se haya producido como consecuencia de las actividades de la empresa. Estas tienden a ser más graves que los problemas e inquietudes de las partes interesadas y, por lo general, se presentan de manera formal y hasta pueden requerir la intervención de terceros.

StakeTracker garantiza que todas las quejas y las conversaciones relacionadas entre las partes puedan registrarse con facilidad en un sitio centralizado y que se les pueda brindar la debida atención. Asimismo, es importante el seguimiento e informe de todas las interacciones para lograr una resolución.

### Registro y documentación de los detalles de quejas

- Todos los detalles correspondientes a las quejas se capturan en una página fácil de usar

### Garantía de responsabilidad

- Asigne la responsabilidad de cada queja a miembros específicos del equipo y élvela según sea necesario.

### Asignación de tareas y responsabilidades

- Asigne tareas con fechas de entrega a distintos miembros del equipo y monitoree el progreso hasta la conclusión.

### Actualización de estado y prioridades de quejas

- A medida que avanza la gestión de las quejas, pueden actualizarse fácilmente su estado y las prioridades para reflejar su importancia priorizada.

### Capture todas las conversaciones y documentación de la queja

- Toda nueva comunicación entre las partes en relación con una queja puede asociarse al registro de queja correspondiente.
- Las comunicaciones pasadas, con el tiempo, pueden escalarse a una queja y fácilmente volver a asociarse a esta queja en cualquier momento para formar una ilustración cronológica.
- Todos los documentos relacionados se capturan y comparten con cada queja.

### Informe de la resolución

- Cuando se resuelve una queja, los usuarios pueden informar sobre todos los aspectos desde la comunicación inicial hasta la resolución.
- Los usuarios pueden vincular las quejas a eventos y comunicaciones a fin de realizar un seguimiento del proceso y las conversaciones para la resolución de la queja.

1016

