

	<b>PROCEDIMIENTO RECLAMOS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS</b>	Código: PO-06 Versión: 1 Fecha: 25/11/2024 Página: 1 de 6
---	---	--

**Extracto del documento señalado**

**4.1. Captar Opinión de los clientes**

El Centro captará las opiniones de los clientes mediante herramientas digitales y presenciales que garantizan la accesibilidad y el registro confiable de las opiniones. Estas herramientas incluyen:

- Formulario en línea: “Nos Interesa su Opinión” en página del Centro [www.chilecap.cl](http://www.chilecap.cl), accesible desde cualquier dispositivo para registrar opiniones.
- Código QR: que se puede enviar por correos electrónicos o materiales informativos o mensajerías.
- Atención Telefónica: Registro en sistema digital por parte del personal responsable.
- Entrevista Personal: En oficinas del Centro, utilizando dispositivos electrónicos para registrar la información.

Todas las opiniones se registran en tiempo real en el sistema digital del Centro, eliminando la dependencia de formularios físicos.

**4.3. Tipo de Opinión y descripción de pasos a seguir**

**5.3.1. Felicitación**

Registrar la felicitación en el sistema y notificar al área involucrada.

Tiempo de respuesta: 2 días hábiles.

Acciones: Enviar un correo de agradecimiento al cliente y reconocer internamente al personal mencionado.

**4.3.2. Reclamación**

Investigación: El Encargado del área analiza la causa raíz utilizando herramientas como diagramas de Ishikawa o los 5 Porqués u otro.

Validación: Confirmar si el reclamo es válido mediante revisión documental, entrevistas, o visitas en terreno, si aplica.

Acción Correctiva: Implementar medidas para solucionar la causa raíz del reclamo.

Respuesta al Cliente: Informar por escrito las acciones realizadas y los resultados obtenidos.

Tiempo de respuesta: Notificación preliminar en 3 días hábiles, resolución en 7 días hábiles.

**4.3.3. Sugerencia**

Evaluar la factibilidad de la sugerencia dentro de un plazo de 5 días hábiles.

Comunicar al cliente si será implementada y, de ser así, en qué plazo.

**Extracto del documento señalado**