

	PROCEDIMIENTO RECLAMOS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS	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, 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