

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PRO-CL-04
	RECLAMOS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS	VERSIÓN:	01
		FECHA:	27-07-2023
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PÁGINA	Página 1 de 9


## PROCEDIMIENTO

### PRO-CL-04

## RECLAMOS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS


COPIA NO  
CONTROLADA

Rev.	Descripción	Registro de Aprobación			
		Nombre	Cargo	Firma	Fecha
1	Preparó	Yaritza Carrasco G.	Auditor (a)		29-7-23
2	Reviso	Sebastián Peñaloza	Coordinador		29-7-23
3	Aprobó	Cristhian Báez P.	Responsable Centro		29-7-23

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PRO-CL-04
	RECLAMOS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS	VERSIÓN:	01
		FECHA:	27-07-2023
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PÁGINA	Página 2 de 9

## TABLA DE CONTENIDOS

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. DEFINICIONES
4. DIAGRAMA DE FLUJO
5. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES
6. REGISTROS ASOCIADOS
7. CONTROL DE CAMBIOS

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PRO-CL-04
	RECLAMOS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS	VERSIÓN:	01
		FECHA:	27-07-2023
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PÁGINA	Página 3 de 9

## 1. OBJETIVO

El presente procedimiento tiene como finalidad establecer la metodología para conocer y mejorar el grado de satisfacción de los clientes, evaluar los procesos internos con alta frecuencia de reclamos y generar planes de mejoramiento, así como también estudiar las causas que generan insatisfacción y sus formas de corregirlas.

La metodología desarrollada atiende las directrices señaladas en la Guía para la evaluación y certificación de Competencias Laborales R.E.106-2023, sus dos Fe de erratas y a las Orientaciones para la Elaboración de Procedimientos e Instrumentos de Evaluación de Competencias Laborales D016-01-18.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las consultas, apelaciones, reclamos, felicitaciones y sugerencias, que se generen entre Operamaq Empresa SpA, sus clientes, la autoridad o cualquier otra entidad.

## 3. DEFINICIONES


**Evaluación de Competencias Laborales:** Proceso de verificación del desempeño laboral de una persona contra una unidad de competencia laboral previamente acreditada. (Ley N° 20.267).

**Candidato:** Toda persona, hombre o mujer, que manifiesta su consentimiento voluntario para participar en un proceso de evaluación de las competencias laborales asociadas a un perfil ocupacional establecido por el Sistema Nacional de Certificación de Competencias laborales, para acceder a una certificación.

**Cliente:** Organización que recibe el servicio.

**Satisfacción del cliente:** percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

**Encuesta al Cliente:** Instrumento de evaluación que permite conocer y sondear la percepción del cliente en cuanto a su satisfacción con respecto a la empresa, sus productos y servicios.

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PRO-CL-04
	RECLAMOS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS	VERSIÓN:	01
		FECHA:	27-07-2023
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PÁGINA	Página 4 de 9

**Queja / Reclamo:** Expresión de insatisfacción hecha a una organización, con respecto a sus productos o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.

**Reclamante:** Persona, organización o su representante, que expresa una queja u/o observación.

**Servicio al cliente:** Interacción entre la organización y el cliente a lo largo del ciclo de vida del servicio.

**Parte interesada:** Persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de la organización.

#### 4. DIAGRAMA DE FLUJO

No Aplica

#### 5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

##### Consideraciones:

Las Empresas, las personas, la autoridad o cualquier otra entidad tienen el derecho a Reclamar si tuvieran alguna situación que a su criterio consideren inadecuada.

Operamaq Empresa SPA. deja claramente establecido que no se hará ningún tipo de discriminación a la Empresa, la persona, la autoridad o cualquier otra entidad que realice un Reclamo o Denuncia.


Operamaq Empresa SPA. a través de su Encargado de área atiende los reclamos siguiendo el siguiente Proceso.

Dentro de los roles relevantes de este proceso destacan:

- Comisión independiente: Responsable de analizar y proponer acciones ante una apelación.
- Encargado del centro: Toma decisión final sobre cada caso.
- Encargado de área: Debe analizar y proponer acciones ante una denuncia o reclamo.

##### 5.1 Captar Opinión de los clientes

El Centro captará las opiniones de los clientes por medio de:

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PRO-CL-04
	RECLAMOS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS	VERSIÓN:	01
		FECHA:	27-07-2023
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PÁGINA	Página 5 de 9

- E-mail
- Formularios “Nos Interesa su Opinión”
- Vía Telefónica
- Por Entrevista Personal

Las opiniones recibidas a través del Responsable del Centro, quedan registradas en el formato “Encuesta de opinión” (REG-RE-01).

## 5.2 Consignar y priorizar Opinión Usuaría

Las opiniones de los clientes se consignan en la “Registro de Clasificación y seguimiento de Opiniones” (REG-RE-02), en el cual se identifica entre otros datos:

- El nombre del cliente.
- La fecha del evento que motivó la opinión.
- Fecha de recepción de la opinión.
- El área involucrada.
- Fecha de respuesta al usuario.

Las opiniones, son clasificadas e identificadas como felicitaciones, sugerencias o reclamos.

## 5.3 Tipo de Opinión y descripción de pasos a seguir


### Felicitación:

En caso de que la opinión vertida por el cliente sea clasificada como felicitación, la acción que se ejecuta es enviar una copia al responsable para hacer extensiva esta felicitación al personal o una nota individual si se menciona a alguien en especial. Tiempo de respuesta: 3 días hábiles.

### Reclamo:

De ser un reclamo la opinión recibida, el Encargado de área investiga las causas de la Denuncia o Reclamo, revisa la documentación de la Carpeta de la Empresa o persona en caso de asociarse el reclamo con un servicio entregado, analiza y si fuera necesario realizará una visita a la Empresa, la persona, la autoridad o cualquier otra entidad, para determinar en terreno lo visto.

De acuerdo a la investigación del Encargado de área se decide:

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PRO-CL-04
	RECLAMOS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS	VERSIÓN:	01
		FECHA:	27-07-2023
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PÁGINA	Página 6 de 9

- Validar el Reclamo o la Denuncia: si se valida, se decide qué acciones se debe tomar para dar solución a la situación.
- No Validar el Reclamo o la Denuncia: si no se valida el Reclamo, se comunica al denunciante formalmente por escrito los resultados de la investigación, con los motivos que no permiten validar el Reclamo.

Cualquier sea el resultado de la investigación se presenta al Coordinador Técnico solo si el reclamo se refiere a un servicio entregado.


- Definir las acciones a seguir para atender el Reclamo: Si se valida el Reclamo o denuncia, de acuerdo a los resultados de la investigación del Encargado de área se definen las acciones a seguir, con el objetivo de resolver la situación, entre las acciones a seguir puede ser visitas a la Empresa, la persona, la autoridad o cualquier otra entidad, una inspección o evaluación Extraordinaria, etc.
- Tomar la Decisión con respecto al Reclamo: Se tomará la Decisión con respecto al Reclamo, dependiendo de los resultados de las acciones a tomar. (De acuerdo a los informes de inspección o evaluación respectivos).
- Informar al Cliente la decisión tomada: Se informará a la Empresa, la persona, la autoridad o cualquier otra entidad formalmente y si fuera necesario se citará al Representante autorizado de la Empresa o a la persona.

Los documentos del Reclamo se archivarán en la Carpeta de la Empresa o de la persona solo de tratarse de un servicio ejecutado y la respectiva Acción Correctiva (REG-AUD-02)

Los Plazos para atender el Reclamo o Denuncia, considerando desde que Empresa, la persona, la autoridad o cualquier otra entidad o persona sobre la decisión tomada, no debe ser más de 5 días hábiles. Entregando al afectado una pre-información a los 3 días hábiles.

Se notificará a la Empresa o persona cualquier cambio con respecto a los requisitos de la inspección o certificación, debiendo verificar que cada Empresa o persona cumpla con los nuevos requisitos.

La Empresa que posee trabajadores certificados o la persona certificada debe informar a Operamaq Empresa SPA. sobre cambios significativos que puedan afectar la capacidad de poder seguir cumpliendo con los requisitos asociados a la metodología de Inspección o el esquema de

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PRO-CL-04
	RECLAMOS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS	VERSIÓN:	01
		FECHA:	27-07-2023
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PÁGINA	Página 7 de 9

certificación. La empresa o la persona debe informar por escrito en un plazo no más de 20 días hábiles cualquier cambio que pudiera invalidar su certificación.

Los cambios pueden ser:

- En el caso de las personas: pérdidas de permisos o infracciones que impidan el cumplimiento.
- Otras posibles
- No cumpla con las competencias al perfil para certificarse. Mediante comprobación del portafolio de evidencias.
- No cumpla con las condiciones psicomotora requeridas para el perfil.

#### **Sugerencia:**

En caso de que la opinión se clasifica como sugerencia, la acción seguida es analizada por el responsable considerando la factibilidad de su implementación. Tiempo de respuesta: 3 días hábiles.

#### **5.4 Seguimiento Respuesta**


Por medio del seguimiento de la respuesta al cliente, se busca verificar si hubo o no conformidad. Seguimiento que se consigna en el registro de clasificación de opiniones.

En la eventualidad que el cliente no quede conforme con la respuesta entregada, esta situación pasa a conocimiento del Responsable del Centro quien evalúa y genera una nueva propuesta hasta obtener la conformidad del cliente.

#### **5.5 Análisis e informe**

A la Comisión, le corresponde analizar las opiniones de los clientes y resolver aquellas situaciones de no conformidad respecto de las respuestas o en su defecto, respecto de las acciones emprendidas para resolver lo planteado por el cliente.

#### **5.6 Indicadores de Plazo del Proceso**

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PRO-CL-04
	RECLAMOS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS	VERSIÓN:	01
		FECHA:	27-07-2023
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PÁGINA	Página 8 de 9

Indicador	Estándar	Frecuencia de Medición
(Nro. de reclamos/Nro. total de opiniones recepcionadas en el centro x 100)	Es igual o menor al 50%	Mensual
(Nro. de Felicitaciones respondidos en el plazo/ Nro. total de Felicitaciones respondidas x 100)	Es igual o mayor al 75%	Mensual
(Nro. de Reclamos respondidos en el plazo/ Nro. total de Reclamos respondidos x 100)	Es igual o mayor al 75%	Mensual
(Nro. de Sugerencias respondidas en el plazo/ Nro. total de Sugerencias respondidos x 100)	Es igual o mayor al 75%	Mensual
Nro. de reclamos respondidos/Nro. total de reclamos recibidos x 100	100%	Mensual

## 6. REGISTROS ASOCIADOS

Encuesta de opinión” (REG-RE-01).


Registro de Clasificación y seguimiento de Opiniones” (REG-RE-02)

Registro de Acciones Correctivas y Preventivas (REG-AUD-02)

Guía de Evaluación y certificación de competencias laborales (R.E.106-2023)


Orientaciones para la Elaboración de Procedimientos e Instrumentos de Evaluación de Competencias Laborales. (D016-01-18)



	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	PRO-CL-04
	RECLAMOS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS	VERSIÓN:	01
		FECHA:	27-07-2023
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PÁGINA	Página 9 de 9

## 7 CONTROL DE CAMBIOS

Tabla Resumen Motivo Revisiones del Procedimiento			
Motivo del Cambio	Fecha	Nº Rev.	Paginas

	REGISTRO	CÓDIGO:	REG-RE-01
	ENCUESTA DE OPINION	VERSIÓN:	01
		FECHA:	28-07-2023
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PÁGINA	Página 1 de 1

EN OPERAMAQ NOS INTERESA SU OPINION	
Nombre Cliente:	
Fecha Nacimiento:	Fecha:
Rut:	Dirección:
Numero Contacto:	E-mail:
Nº de OT del cliente:	Nº Sugerencia:

Sugerencia \_\_\_\_\_ Reclamo \_\_\_\_\_ Felicitaciones \_\_\_\_\_

**PROGRESEMOS JUNTOS:**

1. Este es un nuevo sistema formal de comunicación con nuestros clientes.
2. Es una instancia más para acercarnos a una mejor calidad en la atención.
3. Su opinión ayuda a mejorar nuestros servicios.
4. Es una oportunidad para evaluar el servicio que le brindamos.
5. No hay sugerencias pequeñas ni grandes, sólo grandes soluciones.
6. Conserve la constancia de su opinión (Colilla).

INFORMACION	
Fecha:	Atendido Por:
Descripción (Surgencia, reclamo o felicitaciones):	
Acción o sugerencia:	

**NOS COMPROMETEMOS A:**

1. Confidencialidad.
2. Responder en un plazo no superior a 10 días hábiles, después de recibido el formulario debidamente llenado por usted, con todos los datos solicitados.
3. Implementar en conjunto la mejor solución.

**COMPROBANTE CLIENTE**

Atendido por :  
Fecha :  
N.º solicitud :

	REGISTRO		CÓDIGO:	REG-RE-02
	CLASIFICACION Y SEGUIMIENTO DE OPINIONES		VERSIÓN:	01
			FECHA:	28-07-2023
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		PÁGINA	Página 1 de 1

RESUMEN SEGUIMIENTO DE OPINIONES									
Nº OE	FECHA	ORIGEN	TIPO DE INCIDENCIA			DESCRIPCION	FECHA RESOLUCION	PLAZO RESOLUCION	ESTADO
			QUEJA	SUGERENCIA	FELICITACIONES				
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									