

Registro de las revisiones

Versión	Fecha de rev.	Páginas / Artículos revisados
B	10 Sept 2015	Documento original

Términos y definiciones

SC Nuevo Pudahuel	Sociedad Concesionaria Nuevo Pudahuel
BALI	Bases de Licitación de la obra pública fiscal denominada "Aeropuerto Internacional Arturo Merino Benítez de Santiago"
CRSF	Consulta, Reclamo, Sugerencia o Felicitación
Plataforma EOL	Sistema en línea que administra la base de datos de los CRSF (Anexo 1)
Módulos de Reclamos	Módulos interactivos donde el usuario realiza el ingreso de un CRSF y que se encuentran ubicados en distintas áreas dentro de los Terminales de Pasajeros
Libro de CRSF	Estos se ubican en los módulos de recepción del 1er y 3er nivel disponibles para el registro de CRSF adicionalmente a los módulos interactivos
Usuario	Persona que realiza un CRFS
JAC	Junta Aeronáutica Civil
Informe de CRSF	Registro mensual que el encargado de EOL confecciona a partir de la información entregada por la Plataforma EOL (Anexo 1)
MOP	Ministerio de Obras Públicas

Los términos en mayúsculas contenidos en el presente documento que no tengan una definición especial, tendrán el significado que se les asignan en el contrato de subconcesión, el reglamento interno anexo y en las Bases de Licitación.

Objetivo

Presentar el sistema con el cual se genera el proceso de gestión de Consultas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, asegurando que se utilicen y respeten las etapas necesarias para su correcta implementación.

Distribución

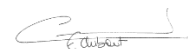
- Inspector Fiscal (Procedimiento incluido en el RSO)
- SC Nuevo Pudahuel: Empleados encargados de la actividad

Elaborado por

Florence CHIBOUT

ADPm / Expert. Aeropuertos

10/09/2015



Aprobado por

Antonio R. MENDES

SCNP / Gerente O&M

10/09/2015

A. GENERALIDADES

SC NUEVO PUDAHUEL mantiene a disposición de los usuarios, las 24 horas del día y todos los días del año, un Sistema de Consultas, Reclamos y Sugerencias.

Dicho sistema considera un sistema propio o uno externo de atención de consultas, reclamos o sugerencias vía telefónica (*call center*) y funciona en coordinación, tanto con el Sitio Web como con la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS).

SC NUEVO PUDAHUEL dispone en un lugar visible claramente identificado información de los lugares y mecanismos disponibles para hacer consultas, reclamos y sugerencias.

B. ORGANIZACIONES INVOLUCRADAS

- a) IF-MOP
- b) Los subcontratistas
- c) SC NUEVO PUDAHUEL

C. PROCEDIMIENTO

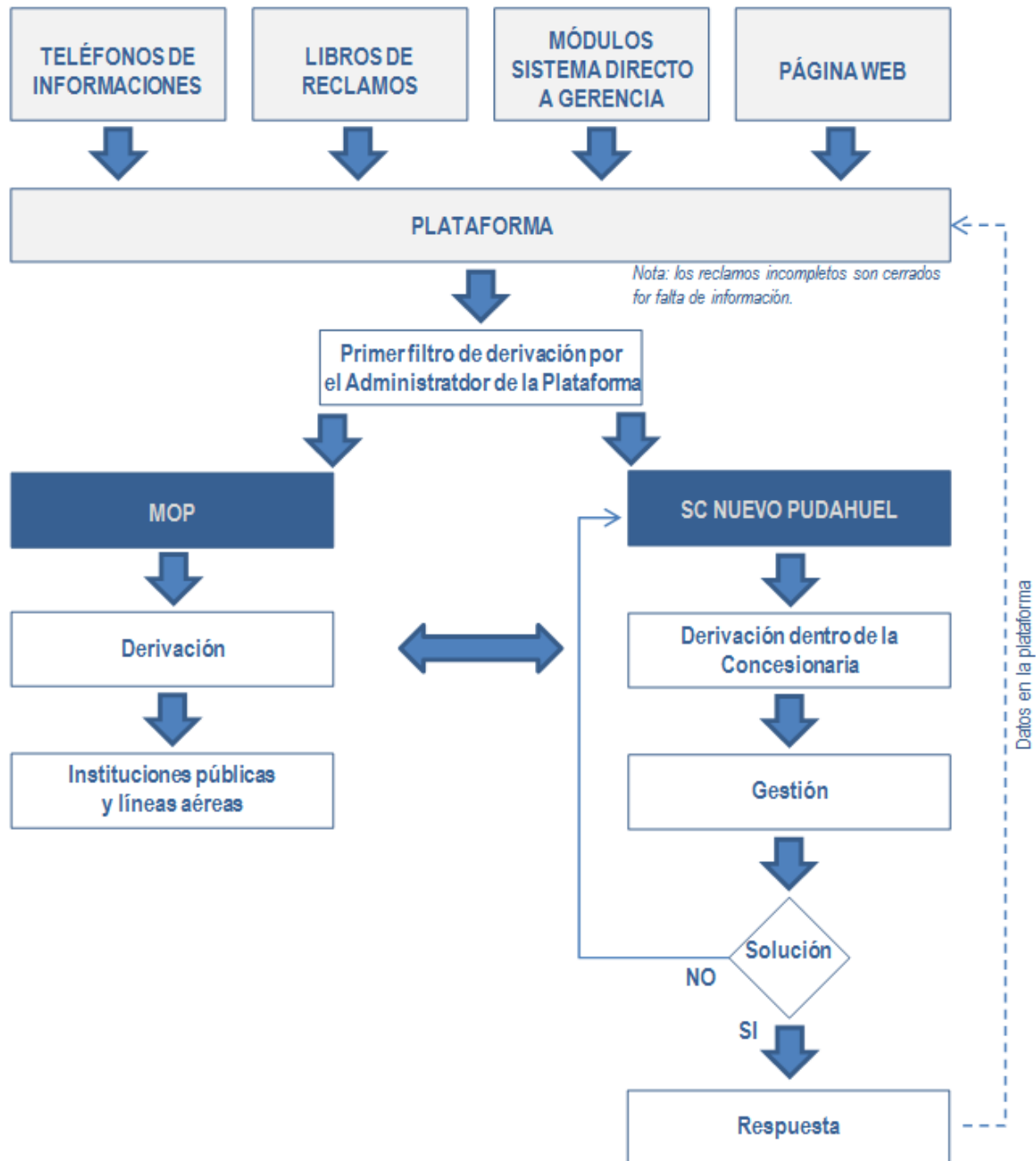
1. MEDIO DE COMUNICACIÓN

Las Consultas, los Reclamos y las Sugerencias de los Usuarios de los terminales del aeropuerto, se pueden presentar de las siguientes formas:

- a) Vía telefónica, llamando a los siguientes números telefónicos de red fija:
 - (+56) 2-2690-1752
 - (+56) 2-2690-1753
 - (+56) 2-2690-1798
- b) A través de los libros de reclamos ubicados en los mesones de informaciones, al interior de los terminales del aeropuerto.
- c) Por medio de la página *web* de SC NUEVO PUDAHUEL.
- d) Utilizando las máquinas de autoatención, dispuestas al efecto en los terminales de pasajeros.
- e) Por medio del *Call Centre*

2. POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS Y RECLAMOS

El seguimiento lo efectuará la gerencia de SC NUEVO PUDAHUEL que corresponda de acuerdo a su ámbito de competencia, debiendo dejar registro de lo obrado para cada caso en particular, informando mensualmente a la Gerencia Comercial, sobre cada uno de ellos, quien hará lo propio a la Inspección Fiscal.



3. PROCESO

3.1 Alcance

El presente procedimiento se aplica desde que el usuario ingresa una Consulta, un Reclamo, una Sugerencia o una Felicitación hasta que se da respuesta al mismo.

3.2 Descripción

Primero se debe producir el ingreso de un CRSF a la plataforma EOL a través de tres canales:

- Módulos de CRSF
- Página Web SC NUEVO PUDAHUEL
- *Call Centre*

Los CRSF que son ingresados a través del Libro de CRSF son compilados y gestionados por la empresa SGR, que mensualmente hace llegar un informe a SC NUEVO PUDAHUEL en donde la Secretaria de la Gerencia Comercial lo deriva físicamente al MOP.

Los CRSF de los Módulos de CRSF o Página WEB SC NUEVO PUDAHUEL son derivados por la plataforma EOL (Anexo 1) a SC NUEVO PUDAHUEL o al MOP según corresponda.

- CRSF asociados a SC NUEVO PUDAHUEL: relacionados con la concesionaria y subconcesionarios
- CRSF asociados a MOP: relacionados con la JAC (Líneas Aéreas) y Organismos Públicos

Para los CRSF asociados a SC NUEVO PUDAHUEL, el encargado de EOL a través de la plataforma EOL realiza los siguientes pasos:

- Categorización interna de CRSF
- Clasifica el CRSF según nivel de importancia
- Responde al usuario en primera instancia
- Deriva al subconcesionario o área SC NUEVO PUDAHUEL correspondiente
- Los CRSF que correspondan a las áreas de SC NUEVO PUDAHUEL se informaran en Staff Gerencial para análisis

Cada subconcesionario o Area SC NUEVO PUDAHUEL responsable, en caso que corresponda, entrega una respuesta formal al usuario con copia escrita de ésta al mail Gerencia Comercial que es gestionado por EOL en un plazo de cinco días hábiles.

En encargado de EOL ingresa la respuesta del subconcesionario o Areas SC NUEVO PUDAHUEL correspondiente a la plataforma EOL, en la cual queda registro del proceso realizado, donde SC NUEVO PUDAHUEL y el usuario tienen acceso para ver el estado de CRSF.

Para concluir el proceso, el encargado de EOL confecciona mensualmente el Informe de CRSF el cual será enviado a las Gerencias de SC NUEVO PUDAHUEL incluyendo la Gerencia Comercial la cual lo deriva al MOP.

3.3 Indicadores de desempeño

Con una periodicidad mensual serán medidos los siguientes indicadores:

- Cantidad de Consultas
- Cantidad de Reclamos
- Cantidad de Sugerencias
- Cantidad de Felicitaciones

Los cuáles serán complementados con la indicación de cuantos han sido atendidos en plazo inferior a 30 días y lo acumulado anual de los mismos.

Esos indicadores deberán además considerar dos categorías:

- Proceso encerrado, sin ninguna acción para implementar;
- Proceso en curso, con acción en fase de implementación (complementado con la fecha previsional para su conclusión)

ANEXO 1

SISTEMA DE MANEJO DE LAS CONSULTAS, LOS RECLAMOS, LAS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES



HOME

PERFIL

TECNOLOGIA Y DESARROLLO

PRODUCTOS Y SERVICIOS

HERRAMIENTAS ESTADISTICAS

MANEJO DE RECLAMOS

MANEJO DE RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Este servicio se configura en una forma eficiente para “escuchar” las necesidades e inquietudes de sus clientes mediante un avanzado sistema de información para gestionar reclamos, sugerencias y felicitaciones.

EL COMPROMISO

Todo reclamo, sugerencia o felicitación que se realice por esta vía, será enviado a la persona correcta dentro de 24 hrs. Cada persona que envíe un mensaje, podrá ver por internet el status de éste.

EOL ha desarrollado “Directo a Gerencia”, un software que permite asistir al cliente en todo su proceso de comunicación con la empresa y sus dependencias.

El software permite el direccionamiento de las comunicaciones enviadas por los clientes mediante un sistema online auto-administrado y supervisado por un ejecutivo de EOL.

Toda comunicación será enviada a los destinatarios correspondientes mediante listas pre-establecidas y actualizadas periódicamente. El sistema permite la interacción de los involucrados a fin de incorporar el status de cada comunicación.

PLATAFORMA DE OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN MULTICANAL

KIOSKO



WEB (INTERNET-INTRANET)



CALL CENTER



- EOL ha desarrollado un completo software de análisis y procesamiento de información on-line con soporte WEB.
- Se organizan los CRSF en 88 categorías.
- El sistema de información permite analizar la información mediante un sistema de gráficos dinámicos y tablas de frecuencias.