

Registro de las revisiones

| Versión | Fecha de rev. | Páginas / Artículos revisados |
|---------|---------------|-------------------------------|
| C | 12 Ener 2016 | 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 CSRF | Sistema en línea que administra la base de datos de los CRSF (Anexo 1). |
| Módulos de Autoatención | 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. |
| Libros de CRSF | Estos se ubican en áreas definidas por cada Subconcesionario, disponibles para el registro de CRSF adicionalmente a los Módulos de Atención. |
| Usuario | Persona que es usuaria de los Terminales del aeropuerto y que realiza un CRSF |
| JAC | Junta Aeronáutica Civil |
| Informe de CRSF | Registro mensual que el encargado de Plataforma CRSF confecciona a partir de la información entregada por la Plataforma CRSF (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

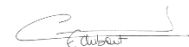
Presentar el sistema con el cual se genera el proceso de gestión de Consulta, Reclamo, Sugerencia o Felicitación, asegurando que se utilicen y respeten las etapas necesarias para su correcta implementación.

Distribución

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

Elaborado por

Florence CHIBOUT ADPm / Expert. Aeropuertos 12/02/2016



Aprobado por

Antonio R. MENDES SCNP / Gerente O&M 12/02/2016

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 Consulta, Reclamo, Sugerencia o Felicitación.

Dicho sistema considera un sistema propio o uno externo de atención de consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones vía telefónica (*call center*) y funciona en coordinación, tanto con el Sitio Web como con el Sistema de Información y Atención Ciudadana (SIAC-MOP).

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

B. ORGANIZACIONES INVOLUCRADAS

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

C. PROCEDIMIENTO

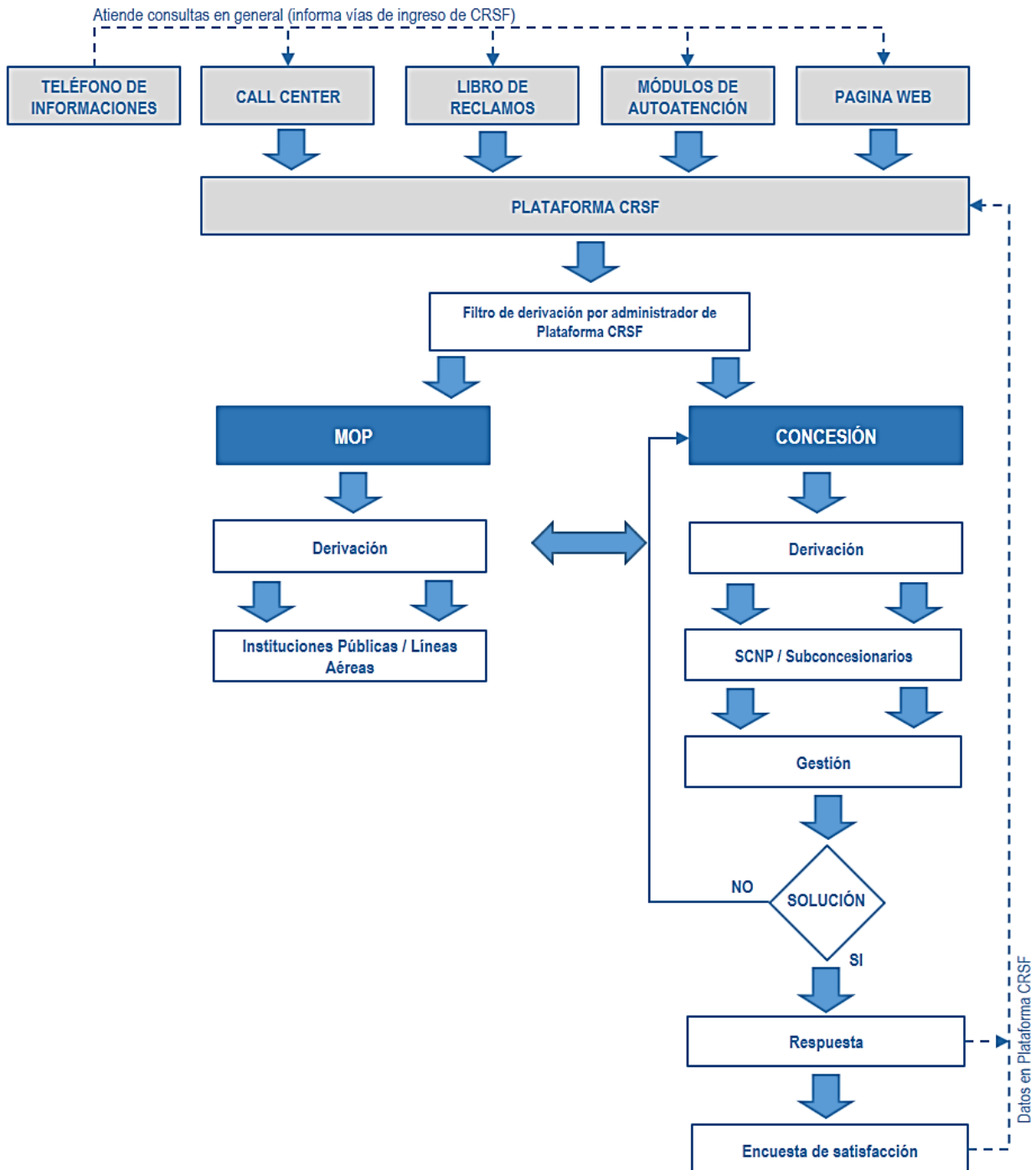
1. MEDIO DE COMUNICACIÓN

Las Consultas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones 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, en que se informan vías de ingreso de CRSF:
 - (+56) 2-2690-1752
 - (+56) 2-2690-1753
 - (+56) 2-2690-1798
- b) A través de los Libros de CSRF, ubicados en áreas definidas por cada Subconcesionario.
- c) Por medio de la página *web* de SC NUEVO PUDAHUEL.
- d) Utilizando los Módulos de Autoatención (Anexo 1), dispuestos al efecto en los Terminales de pasajeros.
- e) Por medio del *Call Center*

2. POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS Y RECLAMOS

El seguimiento de los CRSF 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 de Relaciones Institucionales y Calidad, sobre cada uno de ellos, quien hará lo propio a la Inspección Fiscal.



PROCESO

3.1 Alcance

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

3.2 Descripción

Primero se debe producir el ingreso de un CRSF a la Plataforma CRSF a través de cuatro canales:

- Libros de CRSF
- Página *web* SC NUEVO PUDAHUEL
- Módulos de Autoatención
- *Call Center*

Los CRSF que son ingresados a través de Libros de CRSF son compilados, gestionados e ingresados en Plataforma CRSF (Anexo 1).

Los CRSF de los Módulos de Autoatención, *Call Center* y Página *web* SC NUEVO PUDAHUEL son derivados por la Plataforma CRSF (Anexo 1) a la Concesión o al MOP según corresponda.

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

El encargado de la Plataforma CRSF hace llegar mensualmente un informe a SC NUEVO PUDAHUEL en donde la Gerencia de Relaciones Institucionales y Calidad lo deriva físicamente al MOP.

Para los CRSF asociados a la Concesión, el encargado de la Plataforma CRSF realiza los siguientes pasos:

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

Cada Subconcesionario o área de SC NUEVO PUDAHUEL responsable, en caso que corresponda, entrega una respuesta formal al usuario con copia escrita de ésta al mail que es gestionado por encargado de Plataforma CRSF y SC NUEVO PUDAHUEL para este efecto, en un plazo de cinco días hábiles.

El encargado de Plataforma CRSF ingresa la respuesta del Subconcesionario o área de SC NUEVO PUDAHUEL correspondiente a la Plataforma CRSF, en la cual queda registro del proceso realizado, donde SC NUEVO PUDAHUEL y el usuario tienen acceso para ver el estado de CRSF.

Posterior a la respuesta entregada al usuario, el encargado de Plataforma CRSF, aplica encuesta al usuario y registra resultado de la misma en Plataforma CRSF.

Para concluir el proceso, el encargado de Plataforma CSRF confecciona mensualmente el Informe de CSRF el cual será enviado a las Gerencias de SC NUEVO PUDAHUEL incluyendo la Gerencia de Relaciones Institucionales y Calidad, la cual lo revisa y 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 cerrado, sin ninguna acción para implementar;
- Proceso abierto (en curso), con acción en fase de implementación (complementado con la fecha previsual para su conclusión)

ANEXO 1

SISTEMA DE MANEJO DE LAS CONSULTAS, RECLAMOS, 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



- La empresa encargada de Plataforma CSRF (EOL u otra) cuenta con software de análisis y procesamiento de información on-line con soporte WEB.
- El sistema de información permite analizar la información mediante un sistema de gráficos dinámicos y tablas de frecuencias.
- Se organizan los CSRF en las siguientes categorías principales:

- Accesos
- Check In
- Control de Pasaporte
- Seguridad
- Orientación
- Instalaciones del Aeropuerto
- Entorno/ Confort Aeropuerto

Los CRSF ingresados a través de Libros de CRSF, tienen un formato definido por el encargado de Plataforma CRSF, incluyendo la solicitud de la siguiente información básica a usuarios en idioma español e inglés:

- Nombre del Usuario
- Nacionalidad
- Identificación del Subconcesionario
- Fecha y hora del CRSF
- Teléfono y Correo Electrónico
- Clasificación del CSRF.