|  |
| --- |
| **SISTEMA DE CONSULTA, RECLAMO,** **SUGERENCIA O FELICITACIÓN** |
|  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| CONCESIÓN Aeropuerto InternacionalArturo Merino Benítez de Santiago |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Registro de las revisiones |  | Versión | Fecha de rev. | Páginas / Artículos revisados |
|  | C | 12 Ener 2016 | Documento original |
|  | 1 | 08 Agos. 2016 | Cambio de formato |
|  |  | 2 | 21 Oct 2016 | Cambio de Sistema CRSF, eliminando los libros de reclamos. Se cambia código a documento. |
|  |  | 3 | 03 Jul 2017 | Revisión y actualización anual. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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. |
|  | 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. |
|  | JAC | Junta Aeronáutica Civil. |
|  | MOP | Ministerio de Obras Públicas. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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 | Carla Araneda | Ingeniero Sistemas de Calidad |  |  |
| Revisado por | Antonio Baeza | Subgerente de Calidad y MA |  |  |
| Aprobado por | John Rathkamp | Gerente RRII y Calidad |  |  |

1. ALCANCE

Este procedimiento es válido para todas las consultas, reclamos, sugerencias o felicitaciones que sean ingresadas o derivadas al sistema de tickets de SC NUEVO PUDAHUEL.

B. PROCEDIMIENTO

**Plataforma Sistema CRSF**

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 (CRSF), el cual cuenta con 10 módulos interactivos, distribuidos a lo largo del terminal.

Las CRSF de los usuarios, se pueden presentar de las siguientes formas:

1. Vía telefónica, llamando al número de red fija, en que se informan vías de ingreso de CRSF
2. Por medio de la página *web* de SC NUEVO PUDAHUEL.
3. Utilizando los Módulos de auto atención, dispuestos en los Terminales de pasajeros.
4. Por medio del *Call Center.*

El Sistema CRSF está soportado bajo una plataforma, que permite a los usuarios ingresar comentarios según sus requerimientos y/o necesidades: Consultas – Reclamos – Felicitaciones – Sugerencias.

****

Las CRSF que son ingresados al sistema, pueden ser clasificados y derivados a las instituciones y organizaciones responsables conforme a las siguientes categorías:



Los CRSF que son responsabilidad de la concesionaria Nuevo Pudahuel, son clasificados conforme a las siguientes categorías principales:



A continuación, se incluye un flujograma respecto de las principales fuentes de CRSF y su posterior derivación según corresponda:

**Descripción**

Las CRSF ingresadas vía telefónica, módulos interactivos, call center o página web son derivadas por la Plataforma CRSF a la Concesión, Subconcesionarios o al MOP según corresponda.

* CRSF asociados a la Concesión: relacionados con NUEVO PUDAHUEL.
* CRSF asociados a Subconcesionarios: relacionados con locatarios, servicios y estacionamiento.
* CRSF asociados a MOP: relacionados con la JAC (Líneas Aéreas) y Organismos Públicos.

Para las CRSF asociadas a la Concesión, se siguen los siguientes pasos:

* Coordinadora de Redes Sociales revisa sistema de tickets on-line.
* Coordinadora Redes Sociales responde al pasajero en primera instancia (cuando corresponda, la respuesta es realizada en coordinación con las distintas áreas de NP), CC a KAM NP.
* KAM NP actualiza la información en el sistema de tickets on line y cierra el ticket si corresponde.

KAM NP es responsable de administrar y gestionar la Plataforma de Tickets exclusiva de NP. Dicha Plataforma de Tickets contendrá todos los comentarios y datos ingresados al Sistema CRSF por los usuarios y cuyos comentarios serán redistribuidos por el KAM NP, a las diferentes áreas responsables predefinidas en un plazo máximo de 24hs para su correspondiente gestión.

Para las CRSF asociadas a los Subconcesionarios, se siguen los siguientes pasos:

* Subconcesionario es responsable de revisar las CRSF que lleguen a su email.
* Subconcesionario debe responder formalmente al pasajero con copia a KAM de NP, (en un plazo de cinco días hábiles).
* KAM NP actualiza la información en el sistema de tickets on line y cierra el ticket si corresponde.

Posterior a la respuesta entregada al pasajero, Global Metrics aplica una encuesta, dejando registro de su resultado en la plataforma CRSF.

**Indicadores de desempeño NUEVO PUDAHUEL**

La Gerencia de RRII & Calidad informará mensualmente a Inspección Fiscal sobre la gestión del sistema CRSF utilizando los siguientes indicadores:

* Cantidad de Consultas
* Cantidad de Reclamos
* Cantidad de Sugerencias
* Cantidad de Felicitaciones

Estos resultados serán complementados con la indicación de cuantos han sido atendidos en plazo inferior a 30 días (instructivo resumen de los servicios, umbrales y metas SCEL-OPS-GEN-IS-001) y lo acumulado anual de los mismos, además del estatus de cada uno de ellos según las siguientes categorías:

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

El informe será entregado al MOP, dentro de los primeros 10 (diez) días del mes siguiente al período informado, según punto 1.8.2 letra g de BALI.