d

PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE RECLAMOS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS

PRO.[Código] 04.1

**INSERTAR LOGO EMPRESA**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Elaborado por:** | **Revisado por:** | | **Aprobado por:** |
| **Cargo de la persona** | **Cargo de la persona** | | **Cargo de la persona** |
| Firma | Firma | | Firma |
| FECHA DE PUBLICACIÓN | | VERSIÓN | |

1. **OBJETIVO**

Establecer un sistema estructurado y eficiente para la gestión de reclamos, felicitaciones y sugerencias recibidas por el Centro de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales **[Nombre de la Empresa]**.

A través de este procedimiento, se busca garantizar que todas las observaciones provenientes de personas candidata, clientes, empresas, evaluadores y otros grupos de interés sean registradas, analizadas y respondidas de manera oportuna, asegurando la mejora continua del servicio.

Asimismo, este procedimiento permite:

* Facilitar la comunicación entre los usuarios y la organización.
* Asegurar la correcta trazabilidad y documentación de los reclamos, felicitaciones y sugerencias.
* Implementar acciones correctivas y preventivas cuando corresponda.
* Reforzar la calidad y transparencia del proceso de evaluación y certificación de competencias laborales.
* Identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios del centro.

1. **ALCANCE**

Este procedimiento aplica a todas las áreas, unidades y personas que participan de manera directa en el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales bajo el modelo ChileValora (Ley 20.267). Su aplicación comprende las etapas de elegibilidad, aplicación de instrumentos y certificación, asegurando el cumplimiento de los estándares definidos por el organismo público regulador.

1. **REFERENCIAS NORMATIVAS.**

El presente procedimiento se fundamenta en la normativa vigente y en los lineamientos establecidos por **ChileValora** para la ejecución de los procesos de evaluación y certificación de competencias laborales.

A continuación, se detallan las normativas aplicables:

* **Ley 20.267 que Crea el Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales:** marco normativo que regula la certificación de competencias laborales en el país y establece las funciones de ChileValora.
* **Ley 21.666 Modifica La Ley Nº 20.267**: que crea el sistema nacional de certificación de competencias laborales y perfecciona el estatuto de capacitación y empleo, y otros cuerpos legales.
* **Ley 19.628 sobre Protección de la Vida Privada:** regula el tratamiento de datos personales en Chile y establece principios de confidencialidad y resguardo de información.
* **Decreto supremo N° 29:** Aprueba reglamento que regula la acreditación de centros de evaluación y certificación de competencias laborales y la habilitación de evaluadores.
* **Resolución Exenta 173-2024 - Guía de Evaluación y Certificación\_2024:** Documento que establece los lineamientos generales, orientaciones y criterios al momento de estructurar sus procesos, diseñar sus instrumentos e implementar metodologías para el desarrollo de los procesos de evaluación y certificación de competencias laborales y de las auditorías que los Centros deben realizar a dichos procesos.
* **Resolución Exenta 292-2023 – Manual de Normas Gráficas y Orientaciones Comunicacionales:** define los lineamientos gráficos y comunicacionales para la emisión de certificados y diplomas de certificación laboral.
* **IT 007 – Instrucciones para Validar Procesos de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales:** documento técnico que establece el procedimiento para la validación de los procesos de certificación ante ChileValora.
* **D016-01-18 Orientaciones Para La Elaboración De Procedimientos E Instrumentos De Evaluación De Competencias Laborales:** Documento que establece los criterios de elaboración de procedimientos operacionales.
* **D014-13-19 Asignación anual de supervisores:** Documento que establece la distribución de supervisores de centro de forma anual.
* **D017-04-23 Estructura del centro y modificaciones:** Documento que establece las directrices de formación y estructura de los equipos de centro
* **D019-01-19 Protocolo para la reevaluación de UCL(s) en perfiles de modalidad de certificación completa:** Documento que establece la metodología y los lineamientos generales para realizar procesos de reevaluación.
* **IT008-02-16 Directrices para validar instrumentos de simulación y análisis de caso - Uso de Centros 2022:** Documento que establece la forma en que se debe realizar la solicitud de procesos de simulación y análisis de caso.
* **Norma ISO 9001:2015 – Sistema de Gestión de Calidad:** Norma internacional que establece criterios para la gestión eficiente de procesos, asegurando calidad en la evaluación y certificación de competencias laborales.

1. **RESPONSABILIDADES**
   1. **RESPONSABLE DEL CENTRO:** El/La Responsable del Centro es encargado(a) de garantizar la gestión documental del centro, asegurando el cumplimiento de normativas internas y externas en la materia.

|  |  |
| --- | --- |
| Responsabilidades | Actividades |
| Gestión Estratégica del Procedimiento: | * Definir y establecer las directrices generales para la gestión de reclamos, felicitaciones y sugerencias. * Garantizar la alineación del procedimiento con los estándares de calidad y mejora continua del centro. * Coordinar con los distintos actores clave la ejecución efectiva del procedimiento. |
| Comunicación y actualización del procedimiento: | * Informar al equipo sobre la existencia, cambios o mejoras en el procedimiento. * Asegurar la socialización del procedimiento a través de reuniones y capacitaciones. * Coordinar la actualización del procedimiento conforme a cambios normativos o requerimientos de mejora. |
| Cumplimiento Normativo: | * Velar por el cumplimiento de las normativas internas y externas relacionadas con la gestión de reclamos, felicitaciones y sugerencias. * Asegurar la trazabilidad y documentación de todas las acciones derivadas del procedimiento. * Responder a auditorías internas y externas respecto a la correcta implementación del procedimiento. |
| Ejecución Operativa del Procedimiento: | * Supervisar la adecuada recepción, registro, evaluación y resolución de reclamos, felicitaciones y sugerencias. * Coordinar la implementación de acciones correctivas y preventivas cuando corresponda. * Monitorear la efectividad de las respuestas brindadas a los remitentes. * Realizar seguimiento de las sugerencias y su impacto en la mejora continua del servicio. |

* 1. **COORDINADOR(A) TÉCNICO(A):** El/La Coordinador(a) Técnico(a) es responsable de la implementación, supervisión y mejora del procedimiento de gestión de reclamos, felicitaciones y sugerencias. Asegura que todas las etapas del proceso se ejecuten de manera eficiente, garantizando la correcta documentación, evaluación y resolución de los casos. Además, vela por la alineación del procedimiento con los estándares de calidad del centro y coordina con los evaluadores y el equipo administrativo para su cumplimiento efectivo.

|  |  |
| --- | --- |
| Responsabilidades | Actividades |
| Organización y Supervisión del Procedimiento: | * Garantizar que el procedimiento de gestión de reclamos, felicitaciones y sugerencias sea implementado correctamente. * Supervisar la correcta recepción, registro y análisis de los casos reportados. * Asegurar la adecuada documentación de las acciones tomadas en cada caso. |
| Conducción Metodológica del Procedimiento: | * Desarrollar y actualizar los formatos y registros requeridos para la ejecución del procedimiento. * Establecer criterios claros para la evaluación y clasificación de reclamos, felicitaciones y sugerencias. * Coordinar con los responsables la correcta aplicación del procedimiento en cada una de sus fases. |
| Gestión y Alineación de los Evaluadores: | * Coordinar la participación de los evaluadores en la resolución de reclamos cuando corresponda. * Asegurar que los evaluadores comprendan y apliquen el procedimiento de manera consistente. * Monitorear el desempeño de los evaluadores en relación con la correcta gestión de los reclamos y sugerencias |
| Mejora Continua y la Toma de Decisiones: | * Analizar tendencias y datos obtenidos de los reclamos y sugerencias para identificar oportunidades de mejora. * Proponer ajustes en el procedimiento cuando se detecten deficiencias o áreas de optimización. * Coordinar con el Responsable del Centro la implementación de mejoras en los procesos del centro. |

* 1. **ASISTENTE ADMINISTRATIVO(A):** El/La Asistente Administrativo(a) es responsable del registro, control y distribución de los documentos dentro del sistema de gestión documental del centro. Asegura la correcta administración de la información relacionada con los reclamos, felicitaciones y sugerencias, garantizando su trazabilidad y disponibilidad para la toma de decisiones.

|  |  |
| --- | --- |
| Responsabilidades | Actividades |
| Gestión Administrativa del Procedimiento: | * Registrar y actualizar los reclamos, felicitaciones y sugerencias en los formatos y plataformas establecidas. * Mantener el orden y control de los documentos asociados al procedimiento. * Apoyar en la generación de informes periódicos sobre el estado de los reclamos y sugerencias recibidas. |
| Coordinación Operativa: | * Canalizar la información entre el Responsable del Centro, el Coordinador Técnico y los demás actores involucrados en el procedimiento. * Apoyar en la comunicación con los remitentes de reclamos y sugerencias, asegurando respuestas oportunas. * Coordinar reuniones o instancias de seguimiento según los requerimientos del procedimiento. |
| Gestión Documental y Soporte de Información: | * Organizar y archivar digitalmente los registros en las carpetas designadas para garantizar su trazabilidad. * Garantizar el acceso oportuno a la información documentada para auditorías o revisiones internas. * Respaldar y resguardar los registros de reclamos, felicitaciones y sugerencias para asegurar su disponibilidad cuando sea necesario. |

* 1. **AUDITOR(A) DE CERTIFICACIÓN:** El/La Auditor(a) de Certificación es responsable de validar y auditar la documentación para asegurar su conformidad con normativas y estándares vigentes. Su rol es clave en la supervisión del cumplimiento normativo, la evaluación de los procesos y la identificación de oportunidades de mejora dentro del sistema de gestión.

|  |  |
| --- | --- |
| Responsabilidades | Actividades |
| Supervisión del Cumplimiento Normativo: | * Verificar que el procedimiento de gestión de reclamos, felicitaciones y sugerencias cumpla con los estándares y normativas vigentes. * Asegurar la correcta documentación y trazabilidad de las acciones realizadas en cada caso. * Realizar revisiones periódicas para evaluar la adecuación del procedimiento a normativas externas e internas. |
| Auditoría de Procesos: | * Ejecutar auditorías internas sobre la implementación del procedimiento, detectando posibles desviaciones. * Analizar la efectividad de las acciones correctivas y preventivas adoptadas. * Emitir informes de auditoría con hallazgos, observaciones y recomendaciones para la mejora del procedimiento. |
| Identificación de Áreas de Mejora: | * Evaluar la gestión de reclamos, felicitaciones y sugerencias para detectar oportunidades de optimización. * Proponer ajustes en la documentación o en la operatividad del procedimiento para mejorar su eficiencia. * Colaborar con el Responsable del Centro y el Coordinador Técnico en la implementación de mejoras. |
| Capacitación y Acompañamiento: | * Brindar orientación al equipo sobre buenas prácticas en la gestión de documentación y cumplimiento normativo. * Apoyar en la capacitación del personal en aspectos relacionados con estándares y normativas vigentes. * Fomentar la cultura de calidad y mejora continua dentro del centro. |

1. **DESARROLLO DEL PROCESO.**
   1. **RECEPCIÓN Y REGISTRO DE RECLAMOS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS.**

El Centro de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales [**Nombre de la Empresa**] ha establecido distintos canales de comunicación externos para la recepción de reclamos, felicitaciones y sugerencias. Estos podrán ser recibidos y registrados por el/la **Coordinador(a) Técnico(a)** y **Asistente Administrativo(a)**, a través de los siguientes medios:

1. **Oral**: A través de llamadas telefónicas, entrevistas presenciales u otros medios de comunicación directa.
2. **Escrito en formato físico**: Mediante cualquier documento impreso que la persona externa haya decidido utilizar para expresar su reclamo, felicitación o sugerencia.
3. **Medios electrónicos**: A través de correo electrónico, formularios en la página web, mensajería instantánea (WhatsApp u otras plataformas), entre otros.
4. **Personalmente**: Cualquier miembro del equipo del Centro podrá recibir reclamos, felicitaciones o sugerencias en persona y deberá canalizarlos al Coordinador Técnico o su reemplazo.
   * 1. **Registro y Documentación.**

El/La **Coordinador(a) Técnico(a)** y **Asistente Administrativo(a)** deberán registrar toda la información en el [**Código - Registro y Análisis de Reclamos, Sugerencias o Felicitaciones**], el cual contendrá los siguientes datos mínimos:

* Fecha y hora de recepción.
* Nombre y contacto del remitente (si corresponde).
* Medio por el cual se recibió.
* Descripción detallada del reclamo, felicitación o sugerencia.
* Persona responsable de la recepción.
* Acciones inmediatas realizadas (si aplica).

Una vez registrada la información pertinente, el/la **Coordinador(a) Técnico(a)** deberá:

* Garantizar la adecuada atención y gestión del caso, asegurando que se responda en un plazo razonable.
* Evaluar la importancia y procedencia del reclamo, felicitación o sugerencia, determinando su aceptación o rechazo.
* Coordinar la implementación de acciones correctivas o preventivas, en caso de que el reclamo lo requiera.
* Informar al cliente o remitente, si es necesario, sobre el estado o resolución del caso.
* Tomar medidas adicionales según la gravedad del reclamo, incluyendo la posibilidad de detener, anular y/o reanudar servicios relacionados con el mismo.
  1. **EVALUACIÓN DEL RECLAMO.**

Una vez recibido y registrado el reclamo, el/la **Coordinador(a) Técnico(a)** y **Asistente Administrativo(a)** deberán llevar a cabo una evaluación detallada, asegurando una gestión transparente y eficiente del caso.

1. **Recopilación de Información.**

El/La **Coordinador(a) Técnico(a)** deberá investigar y recopilar todos los antecedentes relacionados con la situación expuesta en el reclamo, incluyendo:

* Datos del remitente (nombre, contacto, relación con el Centro, si corresponde).
* Fecha, hora y medio de recepción del reclamo.
* Detalles específicos de la situación reclamada.
* Registros asociados (documentos, correos electrónicos, evaluaciones, informes previos, entre otros).
* Testimonios o declaraciones de las personas involucradas en el proceso.

1. **Análisis y Determinación de Procedencia**

Una vez reunida la información, el/la **Coordinador(a) Técnico(a)** derivará el caso al/a la **Responsable del Centro**, quien determinará la procedencia del reclamo con base en los antecedentes recopilados. Para ello, se deberá considerar:

* Si el reclamo está fundamentado y tiene mérito para ser gestionado.
* Si el reclamo requiere acciones correctivas y/o preventivas para evitar situaciones similares en el futuro.
* Si el reclamo no es procedente, en cuyo caso se debe informar al remitente con la debida justificación.

1. **Coordinación de Actores Claves.**

En caso de que el reclamo sea aceptado como procedente, se deberá convocar a todas las personas involucradas para evaluar el caso y coordinar las acciones de levantamiento del reclamo. Esto puede incluir:

* Evaluador(es) involucrado(s).
* Coordinador Técnico.
* Asistente Administrativo.
* Otros actores pertinentes según la naturaleza del reclamo.

1. **Plan de Acción.**

**El/La Coordinador(a) Técnico(a)** establecerá un plan de acción con las medidas necesarias para atender el reclamo, el cual podrá incluir:

* Implementación de acciones correctivas para resolver la situación puntual.
* Acciones preventivas para evitar la repetición del incidente.
* Plazos definidos para la resolución del reclamo.
* Responsables asignados para cada acción.
  1. **TRATAMIENTO DEL RECLAMO.**

El/La **Coordinador(a) Técnico(a)** y **Responsable del Centro** deberá acusar recibo de cada reclamo, felicitación o sugerencia recibido, asegurando la comunicación oportuna con la persona o entidad remitente. Asimismo, deberá mantener informados a los interesados sobre el estado y avance de la gestión del reclamo hasta su resolución final.

1. **Plazos y Respuesta.**

La solicitud será atendida en estricto orden de recepción.

Se establece un plazo máximo de **5 días hábiles** para generar una respuesta formal y concreta a la situación reclamada.

La respuesta incluirá tanto acciones correctivas para solucionar la situación actual como acciones preventivas para evitar la repetición de la misma.

Toda la información deberá quedar consignada en el informe final del reclamo, registrado en el formulario [**Código – Registro y Análisis de Reclamos, Sugerencias o Felicitaciones**].

1. **Comunicación de la Resolución.**

Una vez realizado el análisis y registrada la resolución del caso, el/la **Coordinador(a) Técnico(a)** y **Asistente Administrativo(a)** deberán coordinar una reunión con la persona reclamante para informar la solución propuesta.

La reunión podrá realizarse de forma presencial o virtual (a través de plataformas como Microsoft Teams o Zoom).

El formato de la reunión deberá ser acordado considerando la disponibilidad de la persona reclamante.

A la reunión deberá asistir el/la **Coordinador(a) Técnico(a)** y **Asistente Administrativo(a)**, quienes serán los encargados de presentar la solución al reclamo de manera clara y fundamentada.

1. **Acuerdo o Desacuerdo con la Resolución.**

Durante la reunión, el/la **Coordinador(a) Técnico(a)** presentará la resolución del reclamo, basada en los antecedentes recopilados y el análisis efectuado. Según la respuesta de la persona o institución reclamante, se procederá de la siguiente manera:

* **Si las partes llegan a un acuerdo:**

Se procederá a la ejecución de las acciones correctivas y preventivas dentro de los plazos definidos.

Los responsables designados en el informe final serán los encargados de implementar dichas acciones y hacer seguimiento a su cumplimiento.

* **Si las partes no llegan a un acuerdo:**

La persona reclamante tendrá la posibilidad de presentar una apelación, aportando antecedentes adicionales que sustenten su solicitud.

Para ello, deberá completar el ítem correspondiente en el [**Código – Registro y Análisis de Reclamos, Sugerencias o Felicitaciones**].

La apelación deberá ser presentada al/a la **Coordinador(a) Técnico(a)** dentro de un plazo máximo de **3 días hábiles** posteriores a la fecha de la reunión.

Si la apelación no es presentada dentro del plazo estipulado, se considerará cerrada la solicitud de reclamo.

* 1. **TRATAMIENTO DE FELICITACIONES Y SUGERENCIAS.**

El/La **Coordinador(a) Técnico(a)** y **Responsable del** **Centro** deberán reconocer la importancia de gestionar de manera adecuada tanto las felicitaciones como las sugerencias recibidas, ya que estas contribuyen a fortalecer la calidad del servicio y a fomentar la mejora continua dentro de la organización.

1. **Recepción y Registro.**

Las felicitaciones y sugerencias pueden ser recibidas por el/la **Coordinador(a) Técnico(a)**, **Asistente Administrativo(a)** y **Responsable del Centro**, ya sea de forma presencial o a través de los canales de comunicación habilitados.

Cualquier felicitación o sugerencia registrada deberá ser remitida al/a la **Responsable del Centro**, quien se encargará de derivarla al/a la **Asistente Administrativo(a)** para su debido registro y confirmación de recepción al remitente, cuando corresponda.

1. **Almacenamiento y Comunicación.**

El/La **Asistente Administrativo(a)** deberá archivar todas las felicitaciones y sugerencias digitalmente en la carpeta designada: “**Reclamos, Felicitaciones y Sugerencias**”.

El/La **Responsable del Centro** deberá informar al equipo de trabajo sobre las felicitaciones recibidas, con el objetivo de reconocer el buen desempeño del personal y reforzar las buenas prácticas.

En cuanto a las sugerencias, se deberá comunicar su contenido a los miembros del equipo para su análisis y consideración dentro del proceso de mejora continua.

1. **Evaluación y Acciones de Mejora.**

El/La **Responsable del Centro** deberá analizar las sugerencias recibidas para determinar su viabilidad e impacto en la mejora de los servicios.

En caso de que una sugerencia sea considerada pertinente, se deberá registrar en [**Código – Registro y Análisis de Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones**], indicando:

* La descripción de la sugerencia.
* El análisis de factibilidad y beneficios.
* Las acciones de mejora a implementar.
* El responsable de la ejecución de las acciones.
* El plazo estimado para su implementación.

El/La **Responsable del Centro** deberá realizar seguimiento a las acciones de mejora derivadas de las sugerencias, asegurando su implementación en el corto plazo y evaluando sus resultados.

* 1. **CANALIZACIÓN DE CONSULTAS DESDE CHILEVALORA.**

El/La **Responsable del Centro** deberá gestionar las consultas, reclamos, felicitaciones o sugerencias que sean canalizadas a través de ChileValora. Para ello, se establecen las siguientes directrices:

1. **Recepción y Registro de Consultas.**

Las consultas provenientes de ChileValora podrán recibirse mediante:

* Correo electrónico oficial de ChileValora.
* Plataformas o formularios de contacto de ChileValora.
* Derivaciones directas desde ChileValora a través de comunicaciones formales.

Toda consulta recibida deberá ser registrada en el Formulario [**Código – Registro de Consultas Desde ChileValora**], que incluirá:

* Fecha y medio de recepción.
* Nombre y contacto del remitente.
* Descripción detallada de la consulta, reclamo, felicitación o sugerencia.
* Requerimiento específico (si aplica).
* Fecha máxima de respuesta solicitada por ChileValora.
* Responsable de gestión en el Centro.

1. **Análisis y Respuesta.**

Una vez recibida la consulta, el/la **Coordinador(a) Técnico(a)** deberá evaluar su contenido y derivará la información al/a la **Responsable del Centro** para su gestión.

Si la consulta requiere información adicional, el/la **Responsable del Centro** podrá solicitar antecedentes a los involucrados antes de generar una respuesta formal.

Se deberá emitir una respuesta dentro del plazo establecido por ChileValora o, en su defecto, dentro de un máximo de **5 días hábiles** desde su recepción.

1. **Comunicación de la Respuesta.**

El/La **Coordinador(a) Técnico(a)** deberá enviar la respuesta oficial a ChileValora a través del canal utilizado para la consulta (correo electrónico, plataforma o comunicación formal).

Si la consulta requiere acciones internas en el Centro, se deberá coordinar con el equipo correspondiente y registrar las acciones realizadas.

En caso de tratarse de un reclamo o sugerencia, se gestionará conforme al procedimiento descrito en los apartados anteriores.

1. **Registro y Seguimiento.**

Todas las consultas provenientes de ChileValora deberán archivarse digitalmente en la carpeta “**Consultas ChileValora**”, garantizando su trazabilidad y disposición para futuras auditorías o revisiones.

El **Responsable del Centro** deberá realizar un seguimiento para verificar el cumplimiento de las acciones derivadas de estas consultas y asegurar la mejora continua en la comunicación con ChileValora.

* 1. **METODOLOGÍA DE COMUNICACIÓN E INTERNALIZACIÓN.**

1. **Distribución de Procedimientos y Actualizaciones.**

El/La **Coordinador(a) Técnico(a)** y **Responsable del centro** cada vez que un procedimiento sea creado o actualizado deberá:

* Mantener en una plataforma de gestión documental. (disposición)
* Enviar una notificación por correo electrónico a todo el personal involucrado.
* Mantener un archivo digital con la versión vigente del procedimiento.

1. **Reuniones de Socialización y Capacitación.**

El/La **Coordinador(a) Técnico(a)** y **Responsable del centro** deberán realizar reuniones anuales o cada vez que se actualice un procedimiento relevante, con el propósito de informar al personal sobre los siguientes cambios:

* Explicación detallada del procedimiento o actualización.
* Espacio para preguntas y aclaraciones.
* Casos prácticos o simulaciones si aplica.

El/La **Coordinador(a) Técnico(a)** y **Responsable del centro** deberán registrar la asistencia de la actividad e incluir un temario, con el fin de evidenciar la socialización del procedimiento.

1. **Firma de Compromiso y Aceptación de Procedimientos.**

El/La **Coordinador(a) Técnico(a)** y **Responsable del centro** deberán solicitar la firma de cada miembro del equipo en el documento [**Código – Registro de Lectura y Aceptación de Procedimientos**], como confirmación de que ha recibido, comprendido y se compromete a aplicar los procedimientos establecidos.

1. **Seguimiento y Evaluación.**

El/La **Coordinador(a) Técnico(a)** y **Responsable del centro** deberán realizar revisiones periódicas para verificar la correcta aplicación de los procedimientos y documentar dicha instancia en el [**Código – Seguimiento de Aplicabilidad del Procedimiento**].

Para evaluar la comprensión del personal sobre los procedimientos críticos, se aplicarán encuestas de conocimiento.

En caso de detectarse desviaciones, se implementarán capacitaciones de refuerzo para garantizar la correcta aplicación de los procedimientos.

1. **DEFINICIONES.**

* **Reclamo:** Expresión de insatisfacción de un usuario, persona candidata, cliente o empresa respecto a un servicio recibido, un proceso de evaluación, una conducta del personal o cualquier otro aspecto relacionado con la gestión del Centro.
* **Felicitación:** Reconocimiento formal por parte de un usuario, candidato, cliente o empresa sobre la calidad del servicio recibido o el desempeño del personal del Centro.
* **Sugerencia:** Propuesta de mejora realizada por un usuario, candidato, cliente o empresa con el objetivo de optimizar los procesos o servicios del Centro.
* **ChileValora:** Comisión del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales en Chile, encargada de regular y supervisar los Centros de Evaluación y Certificación.
* **Canales de Comunicación:** Medios oficiales mediante los cuales el Centro recibe reclamos, felicitaciones y sugerencias, incluyendo:
* **Acciones Correctivas:** Medidas implementadas para solucionar un problema identificado en un reclamo y evitar que vuelva a ocurrir.
* **Acciones Preventivas:** Medidas adoptadas para eliminar las causas de una posible no conformidad antes de que ocurra, con el fin de evitar futuros reclamos.
* **Plan de Acción:** Estrategia definida por el Centro para abordar un reclamo, incluyendo responsables, plazos y medidas a implementar.
* **Apelación:** Solicitud formal de reconsideración de un reclamo, presentada por el reclamante cuando no está de acuerdo con la resolución del Centro.
* **Auditor(a) de Certificación:** El/La Auditor(a) de Certificación es el responsable de supervisar el cumplimiento normativo y la correcta aplicación de los procedimientos en el Centro de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales. Su función principal es garantizar la imparcialidad, transparencia y calidad en los procesos de evaluación y certificación, asegurando el cumplimiento de la Ley N° 20.267, el Decreto Supremo N° 29 y los estándares establecidos por ChileValora.

1. **ANEXOS.**

[**Código - Registro y Análisis de Reclamos, Sugerencias o Felicitaciones**] – Formulario donde se registran y analizan los reclamos, sugerencias y felicitaciones recibidas. Incluye información sobre el remitente, la descripción del caso, acciones tomadas y seguimiento.

[**Código – Registro de Consultas Desde ChileValora**] – Documento para registrar consultas recibidas desde ChileValora, detallando la fecha de recepción, el remitente, la descripción de la consulta y la respuesta proporcionada.

[**Código – Registro de Lectura y Aceptación de Procedimientos**] – Documento utilizado para documentar la firma del personal, confirmando que han leído, comprendido y aceptado los procedimientos internos.

**[Código – Seguimiento de Aplicabilidad del Procedimiento]** – Documento que confirma de forma periódica la aplicación correcta del procedimiento.

1. **CONTROL DE CAMBIOS.**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| CONTROL DE CAMBIOS | | | | | | |
| N° | **FECHA** | **Sección / Párrafo Modificado** | **Antes** | **Después** | **Motivo del Cambio** | **Aprobado por** |
| 1 | DD/MM/AAAA | Ajuste del procedimiento a la empresa. |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |