

PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS

1. OBJETIVO

Establecer un procedimiento acorde a la normativa legal vigente, que permita a clientes y terceros afectados (Reclamantes) a presentar sus quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones a la empresa SERVICIOS LEGALES Y TECNOLOGIA LTDA, respecto de su actuación a través de sus marcas comerciales LEGALTEC y AUTENTICAR, en adelante genéricamente "LEGALTEC".

2. ALCANCE

Aplica a todas las quejas y reclamos, sugerencias o felicitaciones que presente cualquier persona a LEGALTEC, relacionados con posibles incumplimientos de normas legales o internas que rigen el desarrollo y ejecución de las operaciones, contratos, servicios o productos que ofrezca o preste LEGALTEC, dentro de su giro social, así como también las quejas y reclamos relativos a la calidad en la prestación del servicio, hasta que se da respuesta y se tomen las medidas pertinentes.

3. RESPONSABILIDAD

LEGALTEC pone a disposición de cualquier persona los medios y accesos para canalizar las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones relativas a los servicios prestados por la compañía. Además, será responsable de la planificación, evaluación y resolución de las quejas y reclamos planteados por el recurrente, en conformidad con la legislación vigente.

4. DEFINICIONES

- a) **Reclamante:** Toda persona natural o jurídica que recibe un producto o servicio de LEGALTEC. Para efectos del presente procedimiento, cliente se refiere siempre a un cliente externo. También considera a una persona natural o jurídica que sin ser cliente de LEGALTEC, se siente afectado por la actuación de legaltec, en especial por la emisión de informes de vehículos o prestación de otros servicios.
- b) **Queja:** Manifestación de disconformidad contra LEGATEC, en la que revela la ocurrencia de un hecho irregular que no está relacionado directamente con las condiciones inicialmente pactadas con LEGALTEC o con su actuación en general.
- c) **Reclamo:** Protesta presentada por un Reclamante relacionada con fallas en los productos o en la prestación del servicio, así como el incumplimiento de las obligaciones contractuales o legales en general.
- d) **Sugerencia:** Idea o insinuación de algo que se quiere decir o hacer.
- e) **Felicitación:** Manifestación de satisfacción por el servicio o la atención recibidos.
- f) **Retroalimentación:** Proceso mediante el cual la empresa utiliza la información recibida por parte de los Reclamantes, con el fin de mejorar la prestación de los servicios y la atención.

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Para la elaboración de este reglamento, se han tomado en consideración las siguientes normas:

- Ley N° 19.628 sobre protección de la vida privada o protección de datos de carácter personal.
- Ley N° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores.
- Entre otras

6. PROCEDIMIENTO

- Los reclamos serán formalizados por escrito y recepcionados por cualquier persona de LEGALTEC, quien derivará a la Gerencia General vía mail para su registro y gestión interna.
- LEGALTEC pone a disposición de los potenciales Reclamantes las siguientes vías para la comunicación que la Reclamación:
 - Página Web: mediante la comunicación bajo el menú contacto.
 - Correo electrónico dirigido a reclamos@legaltec.cl
 - Carta dirigida a Coyancura N° 2283, piso 11, Providencia.
 - Libro de reclamos y sugerencias en sus oficinas, de la misma dirección anterior.
- El requerimiento deberá contener, a lo menos, los siguientes datos:
 - Nombres y Apellidos del reclamante
 - Dirección completa, teléfono de contacto y correo electrónico
 - Descripción de los hechos
 - Derechos que considera vulnerados
 - Peticiones
- La Gerencia analizará la situación y avisará vía E-Mail o telefónicamente al encargado del área, solicitando las acciones inmediatas para la solución del problema.
- El área que corresponda dará solución inmediata al problema e informará a la Gerencia General la solución adoptada.

7. RESPUESTA AL RECLAMANTE

La Gerencia es responsable de entregar una respuesta al reclamante, vía E-Mail o telefónica, en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción del mismo. En el caso que el requerimiento sea recepcionado y solucionado por el área responsable.

8. ACCIONES CORRECTIVAS

LEGALTEC llevará un Registro de No Conformidad, en el cual se ingresarán cualquier requerimiento planteado a la compañía, dependiendo de la naturaleza y alcance del reclamo.

LEGALTEC mantendrá contacto con el reclamante para solicitarle antecedentes adicionales que permitan determinar las causas del reclamo. Si el contacto en telefónico o presencial, deberá quedar consignado por escrito.

Las áreas responsables deberán determinar y adoptar las acciones correctivas que se implementarán para evitar la repetición de las situaciones que ocasionaron el reclamo, e informar a la Gerencia.

Si después de implementar la acción correctiva existen acciones que involucren al reclamante, la Gerencia informará a través del mecanismo que considere apropiado (carta formal, correo electrónico, llamado telefónico u otro) al Reclamante lo que corresponda, dejando registro de retroalimentación del Reclamante para el cierre del reclamo.

15 de Diciembre de 2012