

# PROCEDIMIENTO DE GESTION EN:

- QUEJAS
- DENUNCIAS
- RECLAMOS
- SUGERENCIAS O FELICITACIONES



## DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

1. Las denuncias, quejas, reclamos sugerencias y felicitaciones serán recibidas a través de los siguientes medios.

De forma presencial.:

En las salas de espera de cada establecimiento se encuentra en forma visible Libro físico de Reclamos y Sugerencias.

De forma online:

Correo electrónico: [adm.centralesperanza@gmail.com](mailto:adm.centralesperanza@gmail.com)

Pagina web: CTesperanza.cl

2. Importancia del comunicado que vaya con correo electrónico o número de teléfono visible para dar las respectivas respuestas.
3. En un plazo de 24 hrs se le informara la recepción de correo o revisión de libro de sugerencias y reclamos, además de informar que la Corporación tiene el plazo de 1 mes para dar una respuesta adecuada.
4. Según procedimiento interno, una vez recibida la notificación, el directorio informa al profesional asignado, el cual será el encargado de ponerse en contacto con la persona para coordinar día y hora de una entrevista telefónica, vía zoom o presencial. De igual manera profesional asignado también realiza entrevistas a la contraparte.
5. Después de reunida toda la información, profesional asignado entrega toda la información al directorio.
6. El directorio tiene una semana para revisar el caso.
7. Una vez revisado el caso el directorio se reúne con profesional asignado y le informa la resolución.
8. Profesional asignado se comunica con la persona o usuario y le da a conocer respuesta a su caso.

Cabe señalar, si se diera el caso de una denuncia de un trabajador hacia otro profesional, jefe directo u otra persona de mayor jerarquía, el procedimiento inmediato es separar al denunciado del denunciante hasta que se realice todo el procedimiento antes indicado.