

Procedimiento de Reclamos y Controversias

Procedimiento corporativo de atención y gestión de reclamos

Documento	Procedimiento de Reclamos y Controversias
Versión	1.0
Responsable	Senior Móvil
Estado	Vigente

1. Objetivo

Establecer un procedimiento claro, transparente y oportuno para recibir, gestionar y resolver los reclamos, sugerencias y controversias relacionadas con los servicios prestados por Senior Móvil, garantizando un trato respetuoso y una solución eficiente para los clientes.

2. Alcance

Este procedimiento aplica a clientes, familiares o representantes autorizados, acompañantes y empresas que contraten servicios de Senior Móvil.

3. Tipos de reclamos

- Calidad del servicio
- Retrasos en el traslado
- Conducta del conductor o acompañante
- Cobros o facturación
- Incumplimiento de horarios
- Seguridad durante el servicio
- Problemas con la reserva
- Incidentes durante el traslado

4. Canales de recepción

Los reclamos podrán presentarse a través del correo electrónico, WhatsApp oficial de Senior Móvil.

5. Información requerida

Nombre completo, número de reserva o servicio, fecha y hora del servicio, descripción de los hechos, antecedentes de respaldo (si existen) y datos de contacto.

6. Procedimiento de atención

Recepción: registro del reclamo.

Confirmación: respuesta de recepción dentro de 2 días hábiles.

Investigación: revisión de antecedentes, declaración del conductor, registros del servicio y GPS cuando corresponda.

Resolución: respuesta fundada dentro de un plazo máximo de 10 días hábiles, salvo casos complejos.

7. Medidas correctivas

Disculpas formales, reprogramación del servicio, capacitación al personal, medidas disciplinarias internas y mejoras operativas.

8. Controversias

Si el cliente no está conforme con la respuesta podrá solicitar una revisión interna aportando nuevos antecedentes. Si la controversia persiste, podrá ejercer las acciones que contemple la legislación chilena ante los organismos competentes.

9. Confidencialidad

Toda la información será tratada de forma confidencial y conforme a la legislación vigente sobre protección de datos personales.

10. Registro y mejora continua

Senior Móvil mantendrá un registro de los reclamos para identificar oportunidades de mejora, implementar acciones preventivas y evaluar la calidad del servicio.

11. Compromiso de Senior Móvil

Atender todos los reclamos con respeto, imparcialidad y confidencialidad, investigar objetivamente los hechos, entregar respuestas oportunas y promover la mejora continua.