



“Level Trainings”

PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS, SUGERENCIAS Y NO CONFORMIDADES

Última actualización: 14 de octubre de 2025
Versión: 1.0

“Capacitación de calidad, confiable, eficiente.”

LEVELTRA Level Trainings SpA
78.019.327-1

*Organismo Técnico de Capacitación acreditado bajo la Norma Chilena NCH 2728:2015
Certificación Confidence*

Contenido

1. Propósito	2
2. Alcance	2
3. Definiciones	2
4. Responsabilidades	3
5. Procedimiento General	3
5.1. Recepción	3
5.2. Clasificación	3
5.3. Análisis y Tratamiento	4
5.4. Comunicación de Respuesta	4
5.5. Seguimiento y Cierre	4
6. Control y Archivo de Registros	5
7. Indicadores de Gestión	5
8. Revisión y Mejora Continua	5
9. Legislación y Normas Aplicables	6
10. Contacto	6
LEVELTRA Level Trainings SpA	6

1. Propósito

Establecer las **directrices y responsabilidades** para la recepción, registro, análisis, tratamiento y cierre de **reclamos, sugerencias y no conformidades**, garantizando la **mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad (SGC)** de **LEVELTRA Level Trainings SpA**, conforme a los requisitos de la **Norma Chilena NCH 2728:2015**.

Este procedimiento busca asegurar una atención oportuna, transparente y documentada a toda manifestación presentada por clientes, alumnos, colaboradores o entidades externas.

2. Alcance

Aplica a todas las **acciones formativas, procesos administrativos, académicos, comerciales y de soporte técnico** de LEVELTRA, en modalidades **e-learning asincrónica, sincrónica y corporativa (B2B)**.

Incluye los reclamos o sugerencias recibidos por medio de:

- Formularios web y encuestas institucionales.
- Correo electrónico corporativo o contacto directo.
- Plataforma e-learning Moodle u otros entornos educativos.
- Auditorías internas, externas o visitas de seguimiento.

3. Definiciones

Término	Descripción
Reclamo:	Manifestación formal de insatisfacción por parte de un cliente, participante o usuario respecto a un servicio prestado.
Sugerencia:	Propuesta o comentario constructivo orientado a mejorar la calidad del servicio.
No Conformidad:	Incumplimiento de un requisito establecido en la NCH 2728:2015, en los procedimientos internos o en compromisos contractuales.

4. Responsabilidades

Cargo	Función principal
Gerente General	Supervisar la gestión global del procedimiento, aprobar acciones correctivas y velar por su cumplimiento.
Encargado de Calidad	Recibir, registrar y analizar las manifestaciones; proponer acciones correctivas y verificar eficacia.
Coordinador Académico / Tutor Responsable	Evaluar reclamos académicos y mantener comunicación directa con el participante.
Área Administrativa	Apoyar en documentación, seguimiento y cierre de casos.

5. Procedimiento General

5.1. Recepción

Los reclamos, sugerencias o no conformidades podrán recibirse por los siguientes canales oficiales:

- **Correo electrónico:** contacto@leveltra.com
- **Formulario web:** disponible en www.leveltra.com/reclamos-y-sugerencias
- **Encuestas de satisfacción o diagnósticos,** integradas en la plataforma e-learning.
- **Teléfono institucional:** +56 9 4003 6611
- **Presencial:** mediante formulario físico en dependencias de la empresa o durante visitas de auditoría.

Todos los canales digitales son controlados por el **Encargado de Calidad**, garantizando su trazabilidad y respaldo documental dentro del SGC.

Cada manifestación recibida deberá ser registrada en el **Formulario F-RC-01 – Registro de Reclamos y No Conformidades**, asignándole un número correlativo único.

5.2. Clasificación

El Encargado de Calidad clasificará cada caso en una de las siguientes categorías:

- **RC:** Reclamo de cliente o participante.
- **SG:** Sugerencia o mejora.
- **NC:** No conformidad detectada.

Se determinará además el **grado de criticidad:** leve, moderada o grave, según su impacto en la satisfacción del cliente o en el cumplimiento normativo.

5.3. Análisis y Tratamiento

El análisis de la causa raíz deberá realizarse en un plazo máximo de **5 días hábiles** desde la recepción del caso, utilizando herramientas como los **5 Porqués**, **Diagrama de Ishikawa** o revisión directa con el área involucrada.

El Encargado de Calidad propondrá las **acciones correctivas o preventivas** correspondientes, documentadas en el **Formulario F-AC-01 – Plan de Acción Correctiva**.

5.4. Comunicación de Respuesta

LEVELTRA se compromete a responder formalmente a toda manifestación dentro de un plazo máximo de **10 días hábiles**, indicando:

- Resultado del análisis.
- Medidas correctivas o preventivas aplicadas.
- Plazos de seguimiento y cierre.

Las respuestas podrán ser entregadas por correo electrónico o a través del mismo formulario web, garantizando trazabilidad y evidencia digital.

5.5. Seguimiento y Cierre

Una vez ejecutadas las acciones correctivas, el Encargado de Calidad verificará su eficacia. El caso se dará por cerrado solo si:

- Se eliminó la causa raíz.
- Se notificó al reclamante.
- Se registró evidencia suficiente en el **Informe de Cierre de Caso (F-CC-01)**.

Todos los documentos asociados se archivarán en formato digital, integrándose al repositorio institucional de calidad.

6. Control y Archivo de Registros

Tipo de Registro	Código	Medio de almacenamiento	Plazo mínimo
Registro de Reclamos y Sugerencias	F-RC-01	Carpeta digital “Gestión de Calidad”	5 años
Informe de Análisis de No Conformidades	F-NC-02	Servidor interno / nube institucional	5 años
Plan de Acción Correctiva	F-AC-01	Carpeta digital “Acciones Correctivas”	5 años
Informe de Cierre de Caso	F-CC-01	Sistema documental / respaldo PDF	5 años
Formularios Web y Encuestas Asociadas	R-FQ-04	Integrado en el sitio web institucional	5 años

Todos los registros electrónicos, formularios web y encuestas vinculadas a este procedimiento son considerados **evidencias válidas del Sistema de Gestión de Calidad (SGC)** de LEVELTRA.

7. Indicadores de Gestión

Indicador	Descripción	Meta	Frecuencia
Tasa de Resolución de Reclamos	(Reclamos cerrados / Reclamos recibidos) x 100	≥ 95%	Semestral
Tiempo promedio de respuesta	Días hábiles entre recepción y cierre	≤ 10 días	Mensual
Satisfacción del reclamante	Evaluación post-respuesta (escala 1-7)	≥ 5.5	Semestral
Cumplimiento de reuniones de revisión	% de reuniones de calidad efectuadas	100%	Mensual

8. Revisión y Mejora Continua

Este procedimiento será revisado anualmente por la **Gerencia General** y el **Encargado de Calidad**, considerando:

- Resultados de auditorías internas o externas.
- Indicadores de desempeño.
- Retroalimentación de usuarios y clientes.

- Análisis de las tendencias de reclamos y sugerencias.

Las mejoras se registrarán mediante el **Formulario de Control Documental (F-CD-01)** y se comunicarán a todo el personal involucrado.

9. Legislación y Normas Aplicables

- **Norma Chilena NCH 2728:2015 – Sistema de Gestión de Calidad para OTEC.**
- **Ley N°19.496** sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.
- **Ley N°19.628** sobre Protección de la Vida Privada.
- **Documento Institucional: “VISIÓN, MISIÓN, POLÍTICA DE CALIDAD, OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y VALORES INSTITUCIONALES.”**

10. Contacto

LEVELTRA Level Trainings SpA

RUT: 78.019.271-1

Certificada bajo Norma NCH 2728:2015 – Confidence

Registrada ante SENCE

Dirección: Av. Colón Sur #765, oficina 7, San Bernardo, Chile

Correo: contacto@leveltra.com

Teléfono: +56 9 4003 6611



Oscar Bozo Robles
Representante Legal
LEVELTRA SpA

“Capacitamos personas, potenciamos equipos y transformamos organizaciones.”