

INSTRUCCIÓN DE TRABAJO


Manejo de quejas y sugerencias del cliente

Edición 05

Elaborado por:	Fecha	Firma
Jefe del Departamento de Imagen Institucional	05/11/2007	

Revisado Por:	Fecha	Firma
Jefe del Departamento de Aseguramiento de la Calidad	06/11/2007	

Aprobado Por:	Fecha	Firma
Representante de la Dirección	07/11/2007	

	Instrucción de Trabajo	I.M.IM-01 Edición 05
	<u>Manejo de quejas y sugerencias del cliente</u>	2 de 7

1. OBJETIVO

Dar tratamiento eficaz y eficiente a las quejas y sugerencias de clientes del INTECAP.

2. ALCANCE

El manejo de quejas y sugerencias de mejora del INTECAP se enmarca en la siguiente política:

“Mejorar continuamente la resolución de quejas y sugerencias de mejora de los servicios de capacitación y asistencia técnica, aplicando los valores institucionales, para incrementar la fidelidad y la satisfacción de los clientes.”

Para el cumplimiento de la política de manejo de quejas y sugerencias de mejora, el INTECAP a través del SGCI, busca:

- a. facilitar al cliente la comunicación y satisfacción de sus quejas y sugerencias hacia el INTECAP;
- b. incrementar el nivel de satisfacción del cliente;
- c. proporcionar al reclamante acceso a un proceso de tratamiento de quejas abierto y sencillo;
- d. incrementar la capacidad del SGCI de responder a las quejas de forma responsable, coherente y sistemática para lograr la satisfacción del reclamante y del INTECAP;
- e. incrementar la habilidad del INTECAP para identificar tendencias, eliminar las causas de las quejas y mejorar los procesos del SGCI;
- f. ayudar al INTECAP a crear un acercamiento al enfoque al cliente, para la resolución de las quejas y alentar al personal a mejorar sus habilidades en el trato con los clientes; y
- g. proveer la base para la revisión y análisis continuo del proceso de tratamiento de las quejas, su resolución y los procesos de mejora realizados.

3. RESPONSABILIDAD

La Alta Dirección es responsable de:


- a. asegurarse de que se ha establecido el proceso de tratamiento de las quejas y los objetivos en el INTECAP;
- b. asegurarse de que el proceso de tratamiento de las quejas se ha planificado, diseñado, implementado, mantenido y mejorado de forma continua;

La Jefatura del Departamento de Imagen Institucional es la responsable de:

- a. velar para que se faciliten los medios de comunicación idóneos, para que el cliente y el reclamante del INTECAP, pueda expresarse libremente sobre sus quejas y sugerencias hacia la institución;
- b. recibir, analizar, clasificar y canalizar a donde corresponde, las quejas y sugerencias del cliente del INTECAP;
- c. informar a los clientes de lo actuado en relación a sus quejas.

La Jefatura del Departamento de Aseguramiento de la Calidad es responsable de:

- a. dar seguimiento a las acciones para atender las correcciones, acciones correctivas y preventivas, planteadas por las unidades administrativas u operativas a través de sus jefaturas, estableciendo la documentación, y el cumplimiento de los tiempos límites, para atender las quejas y sugerencias del cliente y del reclamante hacia el INTECAP;
- b. elaborar el informe de avance de la situación de las quejas, para el respectivo análisis en las revisiones por la Dirección.

	Instrucción de Trabajo	I.M.IM-01 Edición 05
	<u>Manejo de quejas y sugerencias del cliente</u>	3 de 7

La Jefatura de la División de Recursos Humanos es responsable de:

- a. asegurarse de la toma de conciencia, sensibilización y capacitación del personal sobre el proceso de tratamiento de las quejas y la necesidad del enfoque al cliente a través de todo el INTECAP;
- b. aplicar el régimen disciplinario, cuando se determine que la queja o la sugerencia del cliente y del reclamante hacia el INTECAP, tiene origen en negligencia o incumplimiento de las funciones del personal involucrado.

Las Jefaturas de División y las Jefaturas de los Departamentos que dependen de la Gerencia, son responsables de:

- a. atender y satisfacer inmediatamente, cualquier queja o sugerencia del cliente y del reclamante del INTECAP;
- b. Informar sobre acciones y decisiones con respecto al tratamiento de las quejas; cumpliendo con los tiempos y límites fijados.

Todo personal en contacto con los clientes y los reclamantes debe:

- a. recibir formación en el tratamiento de las quejas;
- b. cumplir con cualquier requisito para la comunicación del tratamiento de las quejas que se determinen en el SGCI;
- c. tratar cortésmente a los cliente y responder rápidamente a sus quejas o remitirlos al departamento de Imagen Institucional ;
- d. demostrar buenas habilidades interpersonales y de comunicación.

Todo el personal del INTECAP debe:

- a. ser consciente de sus funciones, sus responsabilidades y su autoridad con respecto a las quejas de los clientes y los reclamantes hacia el INTECAP;
- b. ser consciente de los procedimientos a seguir y la información a dar a los reclamantes; e
- c. informar de aquellas quejas que tienen un alto impacto para el INTECAP.

4. DEFINICIONES

Acción Correctiva: Acción necesaria para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable. La acción correctiva se toma para evitar que esta situación vuelva a ocurrir.


Acción Inmediata: Es la acción que por su urgencia se ejecuta a la mayor brevedad posible, para corregir deficiencias que afectan directamente la calidad de los servicios que ofrece el INTECAP.

Acción Preventiva: Acción (es) tomada (s) para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable. La acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda.

Cliente: se considera como cliente del INTECAP: a los trabajadores, a los empresarios y a la población en general que requiere de los servicios que ofrece el INTECAP.

Corrección: Las correcciones son acciones de ajuste efectivas, que se aplican para eliminar no conformidades detectadas, situaciones o condiciones indeseables, quejas, observaciones y sugerencias de mejora, cuya causa u origen se conoce o resulta obvio, y que no requieren de la aplicación del análisis de causa.

No Procedente: Circunstancia que no tiene mérito para ser tramitada.

	Instrucción de Trabajo	I.M.IM-01 <u>Edición 05</u>
	<u>Manejo de quejas y sugerencias del cliente</u>	4 de 7

Quejas: **Inconformidad** del reclamante o cliente referente a servicios deficientes o no realizados.

Reclamante: persona, organización o su representante, que expresa una queja.

Sugerencias: información relacionada con recomendaciones que no constituyan insatisfacción o reclamo.

Congratulaciones: información relacionada con satisfacciones, felicitaciones y agradecimientos de los clientes por servicios y atenciones prestadas.

5. DOCUMENTOS RELACIONADOS:

CÓDIGO	Nombre del Documento
E.G.AC-006	ISO10002:2005 Gestión de la Calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones
R.M.AC-009	Acciones Correctivas
R.M.AC-012	Acciones Preventivas
R.M.IM-002	Libro de quejas y sugerencias del cliente
R.M.IM-001	Quejas y sugerencias del cliente

6.

DESCRIPCIÓN:

El INTECAP da tratamiento eficaz y eficiente, a las quejas de los clientes, a través del SGCI, para permitir tanto al personal como a los clientes, contribuir a la mejora de los procesos y servicios de la institución, mejorar el nivel de satisfacción y fidelidad de los clientes. Con el propósito de cumplir con el compromiso descrito, el SGCI aplica los principios de visibilidad, accesibilidad, respuesta diligente, objetividad, costos, confidencialidad, enfoque al cliente, responsabilidad, y mejora continua, establecidos en los apartados 4.2 a 4.10 de la norma **(E.G.AC-006) ISO10002:2005 Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones.**

7. PROCEDIMIENTO:


7.1. Comunicación:

Con el propósito de captar la información de las quejas y sugerencias de mejora del cliente y del reclamante del INTECAP a través del Departamento de Imagen Institucional se establecen las siguientes formas de comunicación del cliente hacia el INTECAP: 1) Presencial (persona a persona) escrita o verbal. 2) Medios o canales públicos de información (prensa, radio, televisión u otros). 3) Correo Electrónico. 4) Teléfono. 5) Correo ordinario. 6) Buzones o libros de quejas y sugerencias. 7) Consulta Institucional directa al cliente.

7.2. Evaluación de la queja e investigación:

Los criterios básicos que se aplican para la evaluación de la queja son: severidad, implicaciones en la satisfacción, la mejora continua, complejidad, impacto, urgencia y sentido común. Los anteriores criterios sirven también de referencia para la inversión en el esfuerzo y recursos destinados para la investigación.

Si la queja se declara procedente, la Jefatura de Imagen Institucional la comunica a la Jefatura superior de la Unidad Administrativa u Operativa involucrada, determinará la aplicación de una acción inmediata, o si se requiere la declaración de una acción correctiva o preventiva, aplicará el registro **(R.M.AC-009) Acciones correctivas Preventivas**.

	Instrucción de Trabajo	I.M.IM-01 <u>Edición 05</u>
	<u>Manejo de quejas y sugerencias del cliente</u>	5 de 7

7.3. Queja procedente y no procedente:

Si la queja se declara no procedente, de acuerdo al criterio de la Jefatura de Imagen Institucional, no se generará ninguna documentación. Si se declara procedente, se comunica a la Jefatura superior de la Unidad Administrativa u Operativa involucrada, determinando la aplicación de una acción inmediata, o si se requiere la declaración de una acción correctiva o preventiva, se aplicará el registro (R.M.AC-009) Acciones correctivas preventivas. Copia de esta documentación se envía a la Jefatura del Departamento de Aseguramiento de la Calidad para su conocimiento y seguimiento.

7.4. Investigación y solución de la queja:

La Jefatura de la unidad relacionada con una queja, es responsable de atender, investigar, analizar y resolver de acuerdo a sus funciones la queja. Para el tratamiento a la queja se pueden aplicar una corrección o una acción correctiva, o preventiva para la cual se aplica el registro (R.M.AC-009) Acciones correctivas preventivas, informando y coordinado el avance de los satisfactores a la Jefatura del Departamento de Aseguramiento de la Calidad.

El tiempo comprendido desde que la Jefatura Superior de la Unidad responsable recibe la información hasta que se plantean las correcciones, acciones correctivas y preventivas, no excederá de los cinco (5) días hábiles, al término de los mismos la Jefatura Superior de la unidad responsable debe enviar sin corresponde el registro (R.M.AC-009) Acciones correctivas preventivas, con el correspondiente análisis de causa y las correcciones propuestas al Departamento de Aseguramiento de la Calidad.

7.5. Cierre de la queja:

El cierre de la queja lo realiza la Jefatura del Departamento de Aseguramiento de la Calidad, cuando considera que se ha cumplido los satisfactores, para lo cual dentro del seguimiento que ejecuta, revisa el satisfactor en relación al análisis de causa y el Plan de acción propuesto por la unidad operativa o administrativa, aprobando o no las acciones o planes propuestos y declarando el cierre cuando el plan está ejecutado y satisface los criterios institucionales.

7.6. Información al cliente de la queja o sugerencia:

El Jefe del Departamento de Aseguramiento de la Calidad informa al Jefe del Departamento de Imagen Institucional sobre el cierre de la queja o sugerencia, para que éste se comuniquen con el reclamante y le informe de la acción institucional sobre su queja. Las respuestas se ofrecen únicamente a los reclamantes que se han identificado plenamente.

7.7. Informe a la División de Recursos Humanos:

Cuando se determine necesario la Jefatura del Departamento de Aseguramiento de la Calidad envía copia del Registro (R.M.IM-001) Quejas y Sugerencias del Cliente y la información que considere necesaria a la División de Recursos Humanos, con el propósito que, cuando corresponda, ésta ejecute acciones de capacitación al personal correspondiente o aplique el régimen disciplinario.

7.8. Informe y Archivo:


El Departamento de Aseguramiento de la Calidad archiva la documentación y elabora el informe para ser presentado en la Reunión de la Revisión por la Dirección

MANEJO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DEL CLIENTE

Responsable	Cliente del INTECAP	Jefatura del Departamento de Imagen Institucional	Jefatura Departamento Aseguramiento de la Calidad	Divisiones Operativas y Administrativas	Jefatura División de Recursos Humanos	Documento de Consulta	Documento Generado
Inicio							
1 Comunica su queja o sugerencia							1
2 Analiza la queja						1	2
FIN	NO	SI					
3 Recibe información y da seguimiento						2,3 *,4	
4 Investiga y solucina el problema						2,3,4	
5 1.cierra la queja 2.Informa a Imagen Institucional 3.si procede informa a División de Rec. Humanos.				NO		2,3,4	
7 Informa al cliente.		FIN					
8 Desarrolla capacitación o régimen disciplinario						2,3,4	
9 Archiva e informa a la Dirección						2,3,4	
Fin							

* Se aplica si se refiere a una corrección, a una acción preventiva, o a una acción correctiva, en este último caso se requiere de análisis de causa.

Documento 1 R.M.IM-002 Libro de quejas y sugerencias del cliente
 Documento 2 R.M.IM-001 Quejas y sugerencias del cliente
 Documento 3 R.M.AC-009 Acciones Correctivas
 Documento 4 R.M.AC-012 Acciones Preventivas

	Instrucción de Trabajo	I.M.IM-01 <u>Edición 05</u>
	<u>Manejo de quejas y sugerencias del cliente</u>	7 de 7

ANEXO 1

Características del libro de quejas y sugerencias:

- En la portada (pasta) lleva el número de registro, el nombre del libro y el Centro al que pertenece.
- En la primera página se anotan las instrucciones para su utilización por el cliente.
- Cada diseño (1 o 2 por hoja) constituirá un formato para las comunicaciones o quejas, las cuales están debidamente numeradas de 1 a 100 (así: 1/100, 2/100 etc.).
- Cuando un libro se llena en su totalidad, éste se archiva en el Departamento de Aseguramiento de la Calidad, y se administra como se establece en el Procedimiento **(P.G.AC-02) Control de Registros de Calidad**.
- El Departamento de Imagen Institucional es el responsable de proveer de estos libros a los Centros correspondientes.

PORTADA:

(R.M.IM-002) Libro de quejas y sugerencias del cliente

CENTRO DE CAPACITACIÓN: _____

INSTRUCCIONES PARA LA UTILIZACIÓN DE ESTE LIBRO

Con el propósito de mejorar día a día nuestros servicios, usted podrá anotar en este libro las quejas y sugerencia las cuales pueden ser: felicitaciones, agradecimientos, recomendaciones, quejas o reclamos, que considere necesario hacerlas del conocimiento de las autoridades de la Institución, para atender en mejor forma a los usuarios de los Servicios que brinda el INTECAP.

Se recomienda no utilizar el presente libro para quejas de carácter personal, que se originen por aspectos no relacionados con el servicio, y que no incidan en la buena atención a los distintos grupos de usuarios de la institución.

Si desea, puede plantear su información o queja en forma anónima, en cuyo caso no será posible informarle personalmente sobre lo actuado para atender su inquietud.

Se recomienda escribir en forma clara y resumida.

Cada información o queja será analizada y si es procedente, será objeto de atención siguiendo la instrucción establecida en el Sistema de Gestión de Calidad del INTECAP.

Sus quejas y sugerencias son valiosas para mejorar permanentemente nuestros servicios.

INTECAP

CONTENIDO DE CADA HOJA:

1. Número de hoja
2. Nombre de la Persona que proporciona la comunicación o queja
3. Curso al que pertenece, o relación con la Institución
4. Teléfono, dirección, correo electrónico a donde se le puede comunicar
 - Si usted lo desea puede mantener su anonimato, en éste caso no se le podrá informar de lo actuado
5. Comunicación o queja que desea expresar:

Firma: (si lo desea)