


PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

(CALI-PTO-04)


Ed.	Realizado	Revisado	Aprobado
1.0	J. Ma. Cavero 17/04/2012	J. Ma. Cavero	Mar Palacios 05/06/2012

Documento de uso interno. Está permitida su difusión a todos los empleados y voluntarios de InteRed, y a cualquier persona interesada.
Nivel de confidencialidad: 0

	SISTEMA DE GESTION	
Procedimiento de atención de quejas, reclamaciones y sugerencias CALI-PTO-03	Edición: 1.0 Fecha: 17/04/2012 Página 2	


HOJA DE MODIFICACIONES

Edición	Fecha	Naturaleza de la revisión
1.0		Documento de nueva edición

	SISTEMA DE GESTION
Procedimiento de atención de quejas, reclamaciones y sugerencias CALI-PTO-03	Edición: 1.0 Fecha: 17/04/2012 Página 3

Contenido

1.	OBJETO	4
2.	CAMPO DE APLICACIÓN (ALCANCE).....	4
3.	DEFINICIONES	4
4.	ENTRADAS	5
5.	SALIDAS	5
6.	DESARROLLO.....	5
	6.1 Recepción	5
	6.2 Evaluación y registro	6
	6.3 Análisis y asignación	6
	6.4. Resolución y cierre	7
7.	SEGUIMIENTO	7
8.	PUBLICIDAD INTERNA Y EXTERNA DEL PROCEDIMIENTO.....	8
9.	PROPIETARIO.....	8
10.	RESPONSABILIDADES.	8
11.	REGISTROS	8
12.	DOCUMENTOS REFERENCIADOS	8
13.	NORMATIVA Y LEGISLACIÓN DE REFERENCIA.....	9
14.	ANEXOS	10

	SISTEMA DE GESTION
Procedimiento de atención de quejas, reclamaciones y sugerencias CALI-PTO-03	Edición: 1.0 Fecha: 17/04/2012 Página 4

1. OBJETO

La búsqueda de la satisfacción de sus partes interesadas constituye uno de los ejes fundamentales sobre los que se construye el sistema de gestión de la calidad de InteRed. Por ello, cualquier manifestación que refleje su insatisfacción con los servicios prestados y las actividades realizadas, relacionados, por ejemplo con el incumplimiento de compromisos, deficiencias de calidad, baja profesionalidad de su personal, carencias en las instalaciones o en los materiales utilizados para la realización de las actuaciones, etc. debe ser objeto de atención por parte de InteRed para garantizar que se da una adecuada respuesta y se ponen en marcha las acciones necesarias para evitar su repetición en el futuro.

Respondiendo a este objetivo, el presente documento describe el procedimiento que se lleva a cabo cuando alguna de las partes interesadas afectadas por las actividades de InteRed plantea alguna queja, reclamación o sugerencias sobre las actividades y servicios de InteRed.

2. CAMPO DE APLICACIÓN (ALCANCE)

Este procedimiento cubre la atención a las quejas, reclamaciones y sugerencias presentadas por las partes interesadas relacionadas con las intervenciones y proyectos realizados por InteRed.


El procedimiento se centra específicamente en las quejas, reclamaciones y sugerencias presentadas por los beneficiarios de las actividades de InteRed, por sus contrapartes u otras entidades, las personas socias y donantes y la Administración. No se aplica a los formulados por otras contrapartes, como son los empleados o voluntarios porque existen otros mecanismos para atenderlos y satisfacerlos, tal y como se describe en el Manual de Gestión de RRHH y el Procedimiento de gestión del voluntariado respectivamente.

Cualquier empleado de InteRed está obligado a aplicar este procedimiento, en las actuaciones que le correspondan, en la medida en que deben responsabilizarse de identificar, registrar y canalizar cualquier queja, reclamación o sugerencia recibida por las partes interesadas.

3. DEFINICIONES

Para una mejor comprensión del documento conviene señalar que en el marco de este procedimiento los términos queja y reclamación se utilizan con el siguiente significado:

- **Queja:** Declaración formal de insatisfacción de un agente como consecuencia del descontento o disconformidad con las actividades o servicios prestados por InteRed o con la atención recibida.
- **Reclamación:** Protesta formal contra una actuación que se considera injusta o que incumple compromisos acordados, así como contra una no actuación y que exige, por tanto, una contestación y subsanación adecuadas, como pudieran ser una explicación, una compensación, un compromiso, etc.
- **Sugerencia:** Comunicación de una oportunidad de mejora o cambio que se considere que puede resultar de valor para InteRed y/o sus contrapartes con un objetivo de contribuir al cumplimiento de su misión y todo lo relacionado con la misma, sin que se deba derivar ninguna respuesta más allá de la que se establezca como manifestación de

	SISTEMA DE GESTION
Procedimiento de atención de quejas, reclamaciones y sugerencias CALI-PTO-03	Edición: 1.0 Fecha: 17/04/2012 Página 5

la recepción y consideración de la misma, e independientemente del uso que la organización haga de la información aportada con un objetivo de mejora.

En muchos casos, una reclamación irá acompañada de una queja, pero puede haber quejas que no den lugar a reclamación, en el sentido de no exigirse una subsanación y, de la misma forma, puede haber reclamaciones que no originen quejas

4. ENTRADAS

- Quejas y reclamaciones formuladas formalmente

5. SALIDAS

- Registro de quejas y reclamaciones.
- Informes de Análisis de quejas, reclamaciones y sugerencias.
- Quejas y reclamaciones cerradas.

6. DESARROLLO

La atención y gestión de las quejas, reclamaciones y sugerencias que se reciban en InteRed consta de las siguientes fases:

6.1 Recepción

Cualquier persona u organización que se considere afectado por las actividades de InteRed, puede plantear quejas, reclamaciones o sugerencias utilizando los diversos canales existentes como son:


- Página web de InteRed
- Comunicación via correo electrónico o postal dirigida a la Dirección, delegadas o responsables de InteRed
- Comunicación telefónica con cualquier empleado o voluntario de InteRed,

Excepto en el primer caso en el que la queja/reclamación/sugerencia llega directamente al responsable de calidad, en todos los demás casos, la persona que reciba la comunicación deberá remitir la información recibida al responsable de calidad, completándola con los datos que considere necesarios para su correcto análisis.

En el caso de que la comunicación se haya realizado telefónicamente, la persona que haya atendido la llamada, antes de transmitirla al responsable de calidad, deberá recoger la máxima información posible sobre la misma:

- Datos del comunicante: Nombre, dirección, teléfono, email, etc.
- Descripción, lo más completa posible, de la queja, reclamación, sugerencia, indicando la fecha en que se produjo el evento que la originó, persona u organización con la que se contactó, etc.

En el caso de reclamaciones, siempre existirán datos del reclamante, ya que lo que se demanda es una actuación que elimine un problema o error, pero en el caso de quejas o sugerencias no siempre tiene que ser así. En estos casos no es necesario forzar a la identificación del comunicante, si este prefiere mantener su anonimato, aunque esta identificación facilitará un mejor entendimiento del motivo de la queja/sugerencia y

	SISTEMA DE GESTION
Procedimiento de atención de quejas, reclamaciones y sugerencias CALI-PTO-03	Edición: 1.0 Fecha: 17/04/2012 Página 6

permitirá mantener una comunicación con la persona para poder disminuir su insatisfacción.

6.2 Evaluación y registro

A la recepción de la información, el responsable de calidad procederá a realizar un primer análisis, recabando la información adicional que considere oportuna y, en caso de considerar que corresponde a una queja, reclamación o sugerencia, que deba ser atendida de acuerdo con lo establecido en este procedimiento, la registrará utilizando el formulario REGISTRO DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS que se muestra en el ANEXO I, con los siguientes datos:


- Código identificativo de la queja/reclamación/sugerencia
- Datos de la persona que ha recibido la queja/reclamación/sugerencia
 - Nombre
 - Ubicación organizativa
 - Teléfono
 - Email
 - Fecha
- Datos de la persona que ha realizado la queja/reclamación/sugerencia (cuando se disponga de ellos)
 - Nombre
 - Dirección
 - Teléfono
 - Email
- Información de la queja/reclamación/sugerencia:
 - Descripción
 - Fecha en la que se produjo el evento que dio origen a la queja/reclamación/sugerencia
 - Instancia u organización sobre la que se realiza la queja/reclamación/sugerencia:
- Tipo, que puede ser
 - Q: Queja
 - R: Reclamación
 - S: Sugerencia
- Estado: Pendiente de análisis

6.3 Análisis y asignación

Seguidamente, el responsable de calidad procederá a realizar un análisis de las causas que han motivado la queja/reclamación/sugerencia, las posibles soluciones, las organizaciones afectadas, etc. Este análisis se realizará en colaboración con las distintas áreas, instancias o personas sobre las que se muestre la incidencia de InteRed y se reflejará en el REGISTRO DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.

Como consecuencia de este análisis se podrán tomar las siguientes acciones:

- No aplicable: Se considera que la queja/reclamación/sugerencia no debe dar lugar a ninguna actuación por que serian difíciles de implantar, tener un impacto o coste muy alto, responder a una queja puntual, desestimarse la reclamación, etc.

	SISTEMA DE GESTION
Procedimiento de atención de quejas, reclamaciones y sugerencias CALI-PTO-03	Edición: 1.0 Fecha: 17/04/2012 Página 7

- Acción de resolución: Se indicará las actuaciones a realizar para dar respuesta a la reclamación, implantar la sugerencia o evitar futuras quejas. En este caso se indicará además
 - Área responsable de la resolución/respuesta (que puede ser la propia función de calidad)
 - Fecha prevista de resolución/respuesta

Todo esto se recogerá también en el REGISTRO DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.

En los casos en los que la actuación suponga cambios importantes en los procesos y procedimientos de InteRed, cuando impliquen compensaciones económicas y, en general, cuando se considere conveniente, se requerirá que la Dirección de InteRed apruebe la actuación a realizar.

El responsable de calidad pondrá la queja/reclamación/sugerencia en estado En resolución o cerrado (si no hay que llevar a cabo ninguna acción)

Además, cuando corresponda y existan datos que lo permitan, el responsable de calidad informará a la persona que realizó la queja/reclamación/sugerencia de las acciones emprendidas para responder a su comunicación o bien, de su desestimación, informándole también de las razones para ello.

En los casos en los que se considere conveniente, esta comunicación la podrá hacer la Dirección de InteRed o la responsable del área sobre la que recaiga la queja/reclamación/sugerencia, pero enviando copia de la comunicación al responsable de calidad que es el responsable de la gestión de las quejas/reclamaciones/sugerencias.

6.4. Resolución y cierre

El responsable de calidad llevará un seguimiento de las acciones de resolución identificadas que se encuentren en fase de resolución. Llegada la fecha prevista comprobará si la queja o reclamación está resuelta. Si no fuera así, acordará con el área responsable de la misma una nueva fecha.


Una vez ejecutada la acción y comprobada su efectividad, el responsable de calidad dará la queja/reclamación/sugerencia por cerrada y registrará además la fecha de cierre.

En determinados casos de reclamaciones en los que se estime conveniente, el responsable de calidad se pondrá en contacto con la persona que formuló la reclamación para comprobar que la da por resuelta.

7. SEGUIMIENTO

Las quejas y reclamaciones son una de las herramientas más potentes de que disponen las organizaciones para conocer la insatisfacción de sus partes interesadas. Por ello es necesario realizar un seguimiento continuo de su evolución y de los tiempos de resolución.

En consecuencia, el responsable de calidad presentará mensualmente un informe con las nuevas quejas/reclamaciones/sugerencias recibidas, para su discusión en Equipo Directivo, donde se aprobarán también las acciones de resolución de las mismas que se consideren pertinentes.

	SISTEMA DE GESTION
Procedimiento de atención de quejas, reclamaciones y sugerencias CALI-PTO-03	Edición: 1.0 Fecha: 17/04/2012 Página 8

Además, el responsable de calidad elaborará anualmente un informe sobre gestión de quejas/reclamaciones/sugerencias que se discutirá con motivo de la Revisión del Sistema por la Dirección.

En dicho informe se recogerá, entre otros aspectos:

- Número de quejas/reclamaciones/sugerencias (clasificadas por tipo)
- Distribución por estado de resolución
- Distribución por áreas, contrapartes, etc.
- Porcentaje de desestimadas
- Tiempo medio de resolución
- Relación de actuaciones significativas como consecuencia de las quejas/reclamaciones/sugerencias

A partir de esta información se identificarán acciones de mejora, que se tratarán en la forma descrita en el procedimiento de Procedimiento de gestión de no conformidades, acciones correctoras, preventivas Y de mejora (CALI-PTO-03)

8. PUBLICIDAD INTERNA Y EXTERNA DEL PROCEDIMIENTO

InteRed hace públicos los datos de sus canales de presentación de quejas/reclamaciones/sugerencias de forma visible y fácilmente accesible en su página web, en los documentos de convenio y establecimiento de compromisos y en todas las instalaciones a las que tuvieran acceso partes interesadas externas a la organización.

9. PROPIETARIO.

Responsable de Calidad

10. RESPONSABILIDADES.


- Responsable de Calidad:
 - Registro, análisis y cierre de las quejas/reclamaciones/sugerencias
 - Comunicación con la parte interesada
 - Elaboración de informes sobre la situación de las quejas/reclamaciones/sugerencias
- Dirección:
 - Aprobar las acciones de resolución que le correspondan
- Resto de las áreas y personal contratado y voluntariado de InteRed incluidos en el alcance del procedimiento
 - Recibir cualquier quejas/reclamaciones/sugerencias y trasladársela al responsable de calidad

11. REGISTROS


- Registro de quejas, reclamaciones y sugerencias
- Informes de Calidad

12. DOCUMENTOS REFERENCIADOS

- Procedimiento de gestión de no conformidades, acciones correctoras, preventivas Y de mejora (CALI-PTO-03)

	SISTEMA DE GESTION
Procedimiento de atención de quejas, reclamaciones y sugerencias CALI-PTO-03	Edición: 1.0 Fecha: 17/04/2012 Página 9

13. NORMATIVA Y LEGISLACIÓN DE REFERENCIA

	SISTEMA DE GESTION
Procedimiento de atención de quejas, reclamaciones y sugerencias CALI-PTO-03	Edición: 1.0 Fecha: 17/04/2012 Página 10

14. ANEXOS

ANEXO I - REGISTRO DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

1. Tipo:

QUEJA	RECLAMACIÓN	SUGERENCIA
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Quien recibe la queja/reclamación/sugerencia:

Nombre:

Apellidos:

Ubicación organizativa:

Teléfono:

Email:

Fecha:

3. Quien formula la queja/reclamación/sugerencia

Nombre:

Apellidos:

Ubicación organizativa:

Teléfono:

Email:

Fecha: DD/MM/AÑO

4. Información de la queja/reclamación/sugerencia

Descripción:

Fecha de la incidencia: DD/MM/AÑO

Instancia u organización sobre la que se realiza:

5. Estado:


Pendiente de análisis	Analizada	
<input type="checkbox"/>	Aplicable <input type="checkbox"/>	No Aplicable <input type="checkbox"/>

En caso de que sea aplicable:

- Acción de resolución:
- Área responsable de la resolución/respuesta:
- Fecha prevista de resolución/respuesta: DD/MM/AÑO

6. Avance:

En resolución	Cerrada
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	SISTEMA DE GESTION
Procedimiento de atención de quejas, reclamaciones y sugerencias CALI-PTO-03	Edición: 1.0 Fecha: 17/04/2012 Página 11

7. Comunicación de la resolución con quien formula la Queja/Reclamación/Sugerencia:

Nombre

Apellido

Área a la que pertenece:

Fecha de la comunicación: DD/MM/AÑO

8. Fecha de cierre: DD/MM/AÑO