



Procedimiento Reclamos y Oportunidades de Mejora

Código: P-SGC-003

Página 1 de 7

Revisión: 06

Fecha de Rev.: OCT. 2019

OBJETIVOS

El Objetivo de este procedimiento es establecer una metodología para recepcionar y tratar los Reclamos o Quejas de los clientes y, para detectar y tratar las Oportunidades de Mejora.

ALCANCE

Aplica a todas las Direcciones de Administración Central y Programas de la Fundación.

DEFINICIONES

Oportunidad de Mejora (OM): Sugerencia o acción destinada a la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad, y que no está relacionada con algún incumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.

Reclamo o Queja de un Cliente: Insatisfacción expresada formal o informalmente por un cliente (sujetos de atención, organismos de las redes institucionales tales como los Tribunales de Familia, Fiscalías, OPD, sistema educacional y de salud, empresas, etc.) en relación con incumplimientos de la Fundación relativos al servicio, atención de clientes, y compromisos contraídos.

Solicitud de Acción Correctiva (SAC): Formulario en el que se identifica, describe (sin mencionar sus posibles causas ni efectos) y notifica una No Conformidad o Reclamo de un cliente.

Acción Inmediata (Reacción): Acción tomada para eliminar el efecto del problema (No Conformidad) notificado. Su propósito es limitar sus efectos, corregirla y ponerlo bajo control.

Análisis de Causa: Actividad que permite identificar la(s) causa(s) que origina(n) una No Conformidad, que permite determinar la causa raíz del problema o desviación detectada y una buena definición de acciones correctivas que se deben tomar. Si no se investigan y definen correctamente las causas de una No Conformidad, es muy probable que:

- Esta vuelva a suceder con consecuencias similares o más graves; o
- Que se tomen medidas incorrectas o poco efectivas.

Acción Correctiva: Acciones necesarias y/o adoptadas para eliminar la(s) causa(s) de una No Conformidad detectada. Su propósito es evitar que el problema vuelva a ocurrir.

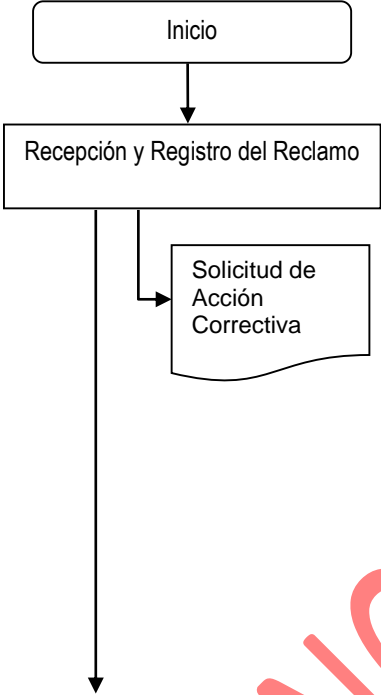
DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Norma ISO 9001:2015
- Documento Instrucciones para Presentar un Reclamo por Disconformidad con el Servicio Recibido (D-SGC-006).

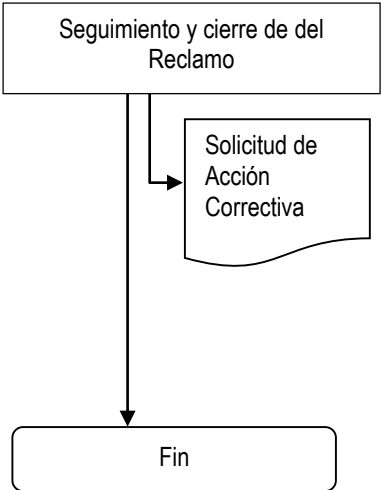
Preparado por: Encargada de Control de Gestión
Fecha: 30/10/2019
Firma:

Revisado por: Director Administración y Finanzas
Fecha: 30/10/2019
Firma:

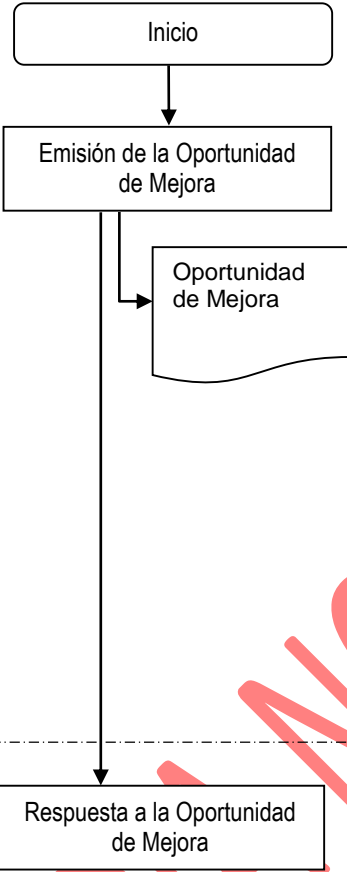
Aprobado por: Director Administración y Finanzas
Fecha: 30/10/2019
Firma:

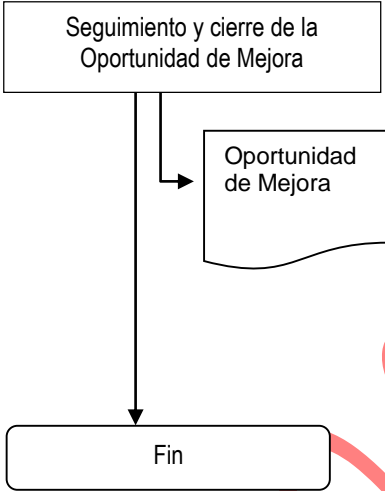
QUIÉN	HACE QUÉ	CÓMO, CUÁNDO Y CON QUÉ																																			
RECLAMOS																																					
Directores(as) de Programa	 <pre> graph TD Inicio[Inicio] --> Recepcion[Recepción y Registro del Reclamo] Recepcion --> Solicitud[Solicitud de Acción Correctiva] </pre>	<p>Los niños, niñas, adolescentes y sus familias atendidos por los Programas de la Fundación y los organismos de las redes institucionales con las cuales se relacionan los Programas (Tribunales de Familia, Fiscalías, OPD, sistema educacional y de salud, y empresas, entre otros), podrán presentar sus reclamos por disconformidades con el servicio recibido:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Por escrito, a través del Libro de Reclamos que estará disponible en la oficina de las Secretarías de los Programas, o por medio de una carta dirigida al Director(a) del Programa o al Director Ejecutivo de la Fundación; y • En forma verbal, por vía telefónica o personalmente a los Directores(as) de los Programas, quienes deberán registrarlo en el Libro de Reclamos, dejando constancia de la fecha, nombre y firma (cuando corresponda) de la persona que lo presenta, derecho que les será informado por los Directores(as) al momento de ingresar al Programa. <p>Todos los Programas deberán mantener en un lugar visible de la sala de recepción un letrero con las instrucciones para presentar un reclamo, el que tendrá el texto del Documento Instrucciones para Presentar un Reclamo por Disconformidad con el Servicio Recibido (D-SGC-006).</p> <p>Los Directores(as) de Programa que reciban un reclamo deben:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registrar el reclamo en un Formulario de Solicitud de Acción Correctiva SAC (F-SGC-006), completando las grillas 1,2 y 3 del formulario, ver ejemplo a continuación. <table border="1" data-bbox="966 998 1984 1412"> <tr> <td data-bbox="966 998 1134 1039">1</td> <td data-bbox="966 998 1134 1039">Dir. / Programa</td> <td colspan="2" data-bbox="1134 998 1690 1039">PRM de Concepción</td> <td data-bbox="1690 998 1984 1039">N° 25</td> </tr> <tr> <td data-bbox="966 1039 1134 1079">2</td> <td data-bbox="966 1039 1134 1079">Responsable</td> <td colspan="2" data-bbox="1134 1039 1690 1079">Mauricio Pinto González</td> <td data-bbox="1690 1039 1984 1079">Fecha de Solicitud: 15.MAR.19</td> </tr> <tr> <td data-bbox="966 1079 1134 1258">3</td> <td data-bbox="966 1079 1134 1258">Fuente Generadora</td> <td data-bbox="1134 1079 1585 1128"> <input type="checkbox"/> Auditoría Interna o Externa </td> <td data-bbox="1585 1079 1690 1128"></td> <td data-bbox="1690 1079 1984 1128">Revisión por la Dirección</td> </tr> <tr> <td data-bbox="966 1128 1134 1169"></td> <td data-bbox="966 1128 1134 1169"></td> <td data-bbox="1134 1128 1585 1169"> <input type="checkbox"/> Servicio No Conforme </td> <td data-bbox="1585 1128 1690 1169"></td> <td data-bbox="1690 1128 1984 1169">Comité de Gestión de Calidad</td> </tr> <tr> <td data-bbox="966 1169 1134 1209"></td> <td data-bbox="966 1169 1134 1209"></td> <td data-bbox="1134 1169 1585 1209"> <input checked="" type="checkbox"/> Reclamo de Cliente </td> <td data-bbox="1585 1169 1690 1209"></td> <td data-bbox="1690 1169 1984 1209">Indicadores de Desempeño de Proceso</td> </tr> <tr> <td data-bbox="966 1209 1134 1258"></td> <td data-bbox="966 1209 1134 1258"></td> <td data-bbox="1134 1209 1585 1258"> <input type="checkbox"/> Encuesta de Satisfacción Cliente </td> <td data-bbox="1585 1209 1690 1258"></td> <td data-bbox="1690 1209 1984 1258">Otra:</td> </tr> <tr> <td colspan="5" data-bbox="966 1258 1984 1412"> DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD: </td> </tr> </table>	1	Dir. / Programa	PRM de Concepción		N° 25	2	Responsable	Mauricio Pinto González		Fecha de Solicitud: 15.MAR.19	3	Fuente Generadora	<input type="checkbox"/> Auditoría Interna o Externa		Revisión por la Dirección			<input type="checkbox"/> Servicio No Conforme		Comité de Gestión de Calidad			<input checked="" type="checkbox"/> Reclamo de Cliente		Indicadores de Desempeño de Proceso			<input type="checkbox"/> Encuesta de Satisfacción Cliente		Otra:	DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD:				
1	Dir. / Programa	PRM de Concepción		N° 25																																	
2	Responsable	Mauricio Pinto González		Fecha de Solicitud: 15.MAR.19																																	
3	Fuente Generadora	<input type="checkbox"/> Auditoría Interna o Externa		Revisión por la Dirección																																	
		<input type="checkbox"/> Servicio No Conforme		Comité de Gestión de Calidad																																	
		<input checked="" type="checkbox"/> Reclamo de Cliente		Indicadores de Desempeño de Proceso																																	
		<input type="checkbox"/> Encuesta de Satisfacción Cliente		Otra:																																	
DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD:																																					

QUIÉN	HACE QUÉ	CÓMO, CUÁNDO Y CON QUÉ															
<p>Director(a) de Programa, Coordinador(a) Técnico(a)</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> Establecimiento soluciones inmediatas, análisis de causas y acciones correctivas </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-left: 20px;"> Solicitud de Acción Correctiva </div>	<ul style="list-style-type: none"> Comunicar a la persona u organismo que presentó el reclamo que se le dará respuesta en forma personal o por escrito, según corresponda, dentro de un plazo no superior a 10 días hábiles, desde que se recepcionó el reclamo; Entregar en una entrevista con la persona u organismo que presentó el reclamo, la respuesta por escrito con los descargos y/o las acciones correctivas adoptadas por el Programa en relación al reclamo. <p>Director(a) de Programa responsable del Reclamo debe realizar las siguientes actividades, en un plazo no superior a diez días hábiles contados a partir de la fecha de recepción del Reclamo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Tomar una solución inmediata (reacción), con la finalidad de limitar sus efectos, corregirlo y ponerlo bajo control, y registrar las acciones tomadas en la grilla N° 4 del Formulario de la SAC; Realizar el análisis para identificar la(s) causa(s) del Reclamo, utilizando alguna herramienta estadística, tal como: los 5 ¿por qué?, diagramas causa-efecto, árbol de problemas, gráficos de espina de pescado, gráficos de Pareto, u otra. Luego registra en análisis en la grilla N° 5 del Formulario de la SAC; y Determinar y registrar en la grilla N° 6 del Formulario de la SAC las acciones correctivas adoptadas para eliminar la(s) causa(s) del Reclamo, señalando los responsables y las fechas de implementación, con el propósito de evitar que el problema vuelva a ocurrir. <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>4 REACCIÓN/ SOLUCION INMEDIATA:</p> <hr/> <p>5 CAUSA RAIZ DE LA NO CONFORMIDAD: (utilizar la técnica de los 5 ¿por qué?)</p> <hr/> <p style="text-align: center;">PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 5%;">N°</th> <th style="width: 40%;">Actividad</th> <th style="width: 15%;">Responsable</th> <th style="width: 15%;">Fecha de Implementación</th> <th style="width: 25%;">Fecha Reprogramada</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>6</p> <p>Dentro del plazo de los diez días hábiles desde la recepción del reclamo, el Director(a) del Programa envía la SAC vía correo electrónico a el(la) Coordinador(a) Técnico(a) responsable de su revisión y seguimiento. Además, envía copia del reclamo a la Encargada de Control de Gestión, para su conocimiento.</p>	N°	Actividad	Responsable	Fecha de Implementación	Fecha Reprogramada										
N°	Actividad	Responsable	Fecha de Implementación	Fecha Reprogramada													

QUIÉN	HACE QUÉ	CÓMO, CUÁNDO Y CON QUÉ
<p>Coordinador(a) Técnico(a)</p>	 <pre> graph TD A[Seguimiento y cierre de del Reclamo] --> B[Fin] A --> C[Solicitud de Acción Correctiva] </pre>	<p>Después de tres meses, desde la fecha de implementación de las acciones correctivas comprometidas por el Director(a) del Programa, el Coordinador Técnico correspondiente, realiza el seguimiento a las acciones tomadas para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar, mediante evidencia, la implementación de las sluciones inmediatas y las acciones correctivas conforme a lo programado. • Evaluar la eficacia de las acciones correctivas implementadas, tomando una nueva muestra reciente. <p>El Seguimiento puede ser realizado a través de: comunicación escrita, visita al Programa y/u otros medios apropiados.</p> <p>Una vez que la eficacia de las acciones correctivas haya sido verificada, el Coordinador Técnico, correspondiente, cierra el Reclamo.</p> <p>En los casos en que el Coordinador Técnico determine que las acciones correctivas no son eficaces, se solicita un nuevo análisis de causas y acciones correctivas para la No Conformidad, volviendo a la fase de "Establecimiento soluciones inmediatas, análisis de causas y acciones correctivas".</p>

COPIA NO CONTROLADA

QUIÉN	HACE QUÉ	CÓMO, CUÁNDO Y CON QUÉ															
OPORTUNIDADES DE MEJORA																	
Auditores Internos / cualquier integrante de la Fundación	 <pre> graph TD Inicio[Inicio] --> Emision[Emisión de la Oportunidad de Mejora] Emision --> Oportunidad[Oportunidad de Mejora] Emision --> Respuesta[Respuesta a la Oportunidad de Mejora] </pre>	<p>Los Auditores(as) Internos y cualquier integrante de la Fundación puede detectar una Oportunidad de Mejora a un proceso, procedimiento, instructivo, documento o formulario del sistema de gestión de calidad.</p> <p>Las oportunidades de mejora detectadas por los Auditores internos en el proceso de auditoría interna se registran y tratan en el módulo "Gestión Auditoría 2.0", de la plataforma isotools.</p> <p>Las oportunidades de mejora detectadas por otros integrantes de la Fundación deberán ser registradas en las grillas N° 1, 2 y 3 del Formulario de Oportunidad de Mejora (F-SGC-014), como se indica en el ejemplo, y enviada al Director(a) de Administración Central o Director(a) de Programa, correspondiente, por correo electrónico, y con copia a la Encargada de Control de Gestión para su seguimiento.</p> <table border="1" data-bbox="932 711 2003 922"> <thead> <tr> <th>Dir. / Programa</th> <th colspan="2">Depto. CID</th> <th>N°</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 Emisor</td> <td colspan="2">Marcela Ramirez Torres</td> <td>Fecha de Solicitud: 15.MAR.11</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">2 Fuente Generadora</td> <td>Auditoría Interna o Externa</td> <td></td> <td>Revisión por la Gerencia</td> </tr> <tr> <td>Encuesta de Satisfacción Cliente</td> <td>X</td> <td>Otra: F-SGC-031</td> </tr> </tbody> </table> <p>3 DESCRIPCION DE LA OPORTUNIDAD DE MEJORA: En el Procedimiento de Ejecución de Proyectos (P-SGC-013), en lo que respecta al párrafo 5.2.2 inciso segundo que dice relación con la Carpeta Individual del Usuario, específicamente el Plan de Intervención Individual (F-SGC-031), se sugiere incorporar en el F-SGC-031 "Programa de Intervención Individual" un lugar para indicar la fecha de actualización.</p>	Dir. / Programa	Depto. CID		N°	1 Emisor	Marcela Ramirez Torres		Fecha de Solicitud: 15.MAR.11	2 Fuente Generadora	Auditoría Interna o Externa		Revisión por la Gerencia	Encuesta de Satisfacción Cliente	X	Otra: F-SGC-031
Dir. / Programa	Depto. CID		N°														
1 Emisor	Marcela Ramirez Torres		Fecha de Solicitud: 15.MAR.11														
2 Fuente Generadora	Auditoría Interna o Externa		Revisión por la Gerencia														
	Encuesta de Satisfacción Cliente	X	Otra: F-SGC-031														
Director(a) de Administración Central, Director(a) de Programa	Respuesta a la Oportunidad de Mejora	<p>El Director(a) de Administración Central o Director(a) de Programa responsable de una Oportunidad de Mejora deberá realizar las siguientes actividades, en un plazo no superior a un mes a partir de la fecha de recepción del Formulario F-SGC-014:</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar si acoge o no la sugerencia de mejora, registrando en la grilla N° 4 del Formulario, el responsable y el plazo para su implementación; Enviar copia de la Oportunidad de Mejora, vía correo electrónico, a la Encargada de Control de Gestión. 															

QUIÉN	HACE QUÉ	CÓMO, CUÁNDO Y CON QUÉ
		<p>4 RESPUESTA: (en caso de acoger la Oportunidad de Mejora se debe establecer el responsable y el plazo para su implementación)</p>
<p>Encargada de Control de Gestión</p>	 <pre> graph TD A[Seguimiento y cierre de la Oportunidad de Mejora] --> B[Oportunidad de Mejora] A --> C[Fin] </pre>	<p>Cumplido el plazo para las actividades de implementación de la Oportunidad de Mejora, la Encargada de Control de Gestión realiza su seguimiento y cierre, registrándolo en la grilla N°5 del Formulario de Oportunidad de Mejora.</p> <p>5 SEGUIMIENTO:</p>

COPIA NO CONTROLADA



Procedimiento Reclamos y Oportunidades de Mejora

Código: P-SGC-003

Página 7 de 7

Revisión: 06

Fecha de Rev.: OCT. 2019

REGISTROS

Nombre del Registro	Responsable Almacenamiento	Tipo de Soporte (Físico y/o Digital)	Lugar de Almacenamiento	Tiempo Almacenamiento de	Disposición Final
Formulario Solicitud de Acción Correctiva (F-SGC-006) (Reclamos)	Encargada de Control de Gestión.	Digital	Digital: Archivo Encargada de Control de Gestión.	5 años	Eliminar
Oportunidad de Mejora (F-SGC-014) (Isotools)	Encargada de Control de Gestión.	Digital	Digital: Archivo Encargada de Control de Gestión. Isotools	5 años	Eliminar

CONTROL DE CAMBIOS

Motivo de los Cambio	Fecha	Nº de Rev.	Páginas
Se actualiza procedimiento de acuerdo a modificación del Organigrama de la Fundación	30.ENE.19	05	Todas
Se cambia formato de procedimiento.	30.OCT.19	06	Todas

ANEXOS

No aplica