

PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

La Asociación ProVida Alcalá de Henares establece un protocolo de quejas y reclamaciones que puede ser utilizado por los usuarios y usuarias del Servicio de Ayuda a la Vida. Este protocolo es de obligado cumplimiento para poder atender cualquier queja o reclamación.

OBJETIVO

Se pretende establecer un protocolo de actuación por parte de la Asociación ProVida Alcalá de Henares con el objetivo de poder dar respuesta a las insatisfacciones expresadas por los usuarios y usuarias, y de esta forma, aumentar el grado de satisfacción de los mismos.

DEFINICIÓN

Se entiende por reclamación o queja la insatisfacción del usuario o usuaria expresada y comunicada por cualquier medio en relación a los servicios ofertados por la Asociación ProVida Alcalá de Henares.

PROCEDIMIENTO

Para una correcta gestión de una queja o reclamación deben seguirse los siguientes pasos:

1. Recepción
2. Registro
3. Reparación inmediata
4. Análisis de causas
5. Corrección permanente y Prevención
6. Evaluación de la eficacia
7. Comunicación y Cierre

RECEPCIÓN

Lo primero es establecer los canales de comunicación a través de los cuales los usuarios y usuarias podrán expresar su insatisfacción con los servicios que les ofrecemos. Los datos de contacto son los siguientes:

- ALCALA.TORREJON.PROVIDA@GMAIL.COM
- Teléfono +34605156574
- Hojas de Reclamaciones

La recepción de las reclamaciones se hará en la DIRECCIÓN DEL SERVICIO que se encargará de dirigir estas reclamaciones a quien sea oportuno.

Las personas que reciban quejas o reclamaciones verbales o por teléfono deberán diligenciar con el usuario o usuaria el formato, convirtiendo una solicitud verbal en escrita. Se deberá dirigir al usuario o usuaria a la Dirección de la Asociación.

REGISTRO

El siguiente paso es registrar la queja o reclamación, esté o no justificada. Aquí se tendrá en cuenta el canal de comunicación a través del cual se ha recibido, el origen (interna, externa), el servicio afectado, el motivo de la demanda y su tipología, además de otros aspectos de carácter más administrativo como la fecha de recepción o los datos del cliente y el receptor.

Para ello se establece un registro de reclamación por cada una de las reclamaciones de los usuarios o usuarias recibidas. El registro de reclamación debe contener de forma detallada los siguientes aspectos:

- Código de la reclamación (fecha de recepción de la reclamación);
- Descripción de la reclamación lo más exacta posible;
- Datos de identificación del reclamante;
- Identificador del receptor de la reclamación;
- Conclusiones y fecha de cierre de la reclamación.

El último paso en esta primera fase es, evidentemente, comunicar al usuario o usuaria el registro de la incidencia y el inicio del proceso de reparación e investigación de las causas que han provocado tal disconformidad.

REPARACIÓN INMEDIATA

En la mayor parte de los casos, es posible reparar el problema de forma inmediata. Son problemas de resolución sencilla y que, por tanto, pueden y deben atenderse con la máxima celeridad. Pero el trabajo no termina aquí, sólo acaba de comenzar. Las quejas o reclamaciones verbales deberán resolverse inmediatamente en la medida de lo posible.

INVESTIGACIÓN DE LAS CAUSAS

Es necesario indagar en las causas que han provocado la reclamación, bien de forma individual o de forma colectiva cuando se acumulan quejas de una misma tipología.

Para acometer esta investigación, el diagrama de Ishikawa (también conocido como el diagrama de causa-efecto) resulta de utilidad, al igual que la aplicación de la técnica de los Cinco Porqués ideada por Toyota. Ambas herramientas ofrecen mecanismos para permitir profundizar hasta determinar la verdadera causa del problema.

CORRECCIÓN PERMANENTE Y PREVENCIÓN

Identificada la causa raíz que ha provocado una reclamación puntual o un conjunto de ellas de la misma naturaleza, se determinará si es necesario un plan de acciones correctoras para evitar que el mismo problema pueda reproducirse en el futuro.

También se considerará la prevención, íntimamente relacionada con la implantación de Buenas Prácticas. Es necesario analizar la información recopilada para extraer conclusiones, plantear propuestas de mejora o corrección y establecer Mejores Prácticas que puedan extrapolarse a otros proyectos, servicios o áreas de la organización.

EVALUACIÓN DE LA EFICACIA

Se ha ofrecido al usuario o usuaria diferentes canales de comunicación para expresar su disconformidad, se ha registrado y clasificado, se ha intentado ofrecerle una solución inmediata para, a continuación, buscar la causa raíz del problema, y se ha definido y ejecutado un plan de acciones correctivas y/o preventivas. Queda ahora comprobar la eficacia y eficiencia de todo este proceso.

La evaluación de las acciones de contención (o inmediatas) suele ser sencilla. Sin embargo, la eficacia de las acciones correctoras y preventivas requiere mayor atención.

Para evaluarla se utilizarán los siguientes mecanismos de forma aislada o combinada:

- Preguntar al usuario o usuaria si el problema ha sido subsanado (más adecuado para la solución inmediata).
- Utilizar datos estadísticos e indicadores para comprobar, de forma objetiva, si el número de incidencias en un cierto proceso ha disminuido.
- Realizar encuestas de evaluación de la satisfacción del usuario o usuaria en busca de mejoras (evaluación subjetiva).
- Revisar y/o auditar los procesos afectados para comprobar la correcta implantación de las acciones propuestas.

COMUNICACIÓN Y CIERRE

La comunicación con el usuario o usuaria se establece desde el primer momento, comunicándole el registro de su queja o reclamación, las acciones que se tomarán de forma inmediata, el inicio de un proceso de investigación y, si es pertinente, las acciones que se tomarán para evitar que el problema se reproduzca en el futuro o evitar su aparición en otras áreas de la organización.

La queja o reclamación se deberá resolver en el plazo de 15 días hábiles siguientes a la fecha de su recibo y la respuesta a las mismas será responsabilidad de la persona implicada en su resolución. Cuando no es posible resolver o contestar en el plazo establecido se deberá informar expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará respuesta.

Incluso cuando sea desestimada la petición del usuario o usuaria, se justificará tal decisión con los motivos que correspondan.

Tras la última comunicación se podrá proceder al cierre de la reclamación en el cual se comprobará el correcto registro de todas las acciones emprendidas y los resultados obtenidos, así como un análisis de las lecciones aprendidas y propuestas de mejora.