

	<b>Instrucción de Trabajo</b>	I.M.ME-01 Edición 04
	Manejo de Quejas y Sugerencias del Cliente	1 de 15

## 1. Objetivo

Establecer los lineamientos que se aplican en el INTECAP, para la recepción de quejas y sugerencias del cliente y la posterior clasificación, validación, análisis y tratamiento eficaz de la información de clientes y de otras partes interesadas.

## 2. Alcance

Aplica para gestionar las Quejas y/o Sugerencias del Cliente y de otras partes interesadas, de los servicios de Formación Profesional, Asistencia Técnica y Certificación Laboral brindados, de acuerdo con los requerimientos de la norma ISO 9001 e ISO 17024.

## 3. Responsabilidad

La jefatura de la Unidad Operativa o Administrativa es responsable de atender y tratar las quejas / sugerencias del cliente / oportunidad de mejora, que se presenten en la Unidad bajo su responsabilidad.

El Departamento de Certificación Laboral, es responsable de atender las quejas relacionadas con el servicio de Certificación Laboral.

## 4. Definiciones

**Cierre de queja:** Proceso final en el cual se tienen las evidencias que sirven de soporte, para dar por concluido el tratamiento eficaz de la inconformidad.

**Indagación:** Es averiguar, inquirir. Recabar información en relación con un problema o una situación específica, utilizando diferentes medios de información, con la finalidad de hacer comprensible una situación.

**Queja no procedente:** Condición o situación, que después de su análisis, se determina que no tiene mérito para continuar el proceso como queja.

**Queja procedente:** Condición o situación, que después de su análisis, se determina que sí tiene mérito para continuar el proceso como queja.

**Tratamiento de la queja:** Acciones a implementar, para la atención y eliminación de una inconformidad expresada por un cliente.

**Validación de la queja:** Acción mediante la cual se comprueba que la descripción de la Queja está relacionada con los servicios que brinda la institución.

## 5. Descripción

### 5.1 Comunicación de la queja o sugerencia

Las quejas y sugerencias de mejora del cliente y de otras partes interesadas, se pueden presentar por los medios siguientes:

	<b>Instrucción de Trabajo</b>	I.M.ME-01 Edición 04
	Manejo de Quejas y Sugerencias del Cliente	2 de 15

- Presencial (persona a persona) escrita o verbal
- Medios o canales públicos de información (prensa, radio, televisión, información pública u otros)
- Correo electrónico
- Teléfono
- Correo ordinario
- Libros de quejas y sugerencias del cliente\* (cada Unidad Operativa cuenta con 02 libros de quejas)
- Página de transparencia (solicitud de información pública)
- Redes sociales
- Plataformas internas institucionales (Portal de Participantes, Portal de Instructores, Portal de Empresas, Personal del INTECAP en (SITIO 2.0 Contacto).

## 5.2 Recepción de la queja o sugerencia

### **Por medio de las plataformas institucionales en SITIO 2.0 (Contacto)**

- Portal de Instructores: En esta sección, los instructores pueden ingresar sus quejas o sugerencias a través del (SITIO 2.0 Contacto).
- Portal de Participantes: En esta sección, los participantes, pueden ingresar sus quejas o sugerencias a través del (SITIO 2.0 Contacto).
- Portal de Empresas: En esta sección, todas empresas que han utilizado los servicios cuentan con usuario, desde la página de INTECAP, quienes pueden ingresar sus quejas o sugerencias, a través del (SITIO 2.0 Contacto).
- Personal Administrativo / Operativo: En esta sección, los trabajadores de la institución pueden ingresar sus quejas o sugerencias, a través de (SITIO 2.0 Contacto).

### **Por otros medios:**

- Cuando la queja o sugerencia del cliente o de otras partes interesadas ingresa directamente a la Unidad Operativa / Administrativa, por cualquier medio.

El responsable de la recepción de las quejas debe informar inmediatamente al Jefe de la Unidad, quien gestionará la atención inmediata de la queja.

Si la queja fue atendida de forma inmediata a satisfacción del cliente, únicamente debe llevar un control de dichas quejas para evitar la recurrencia, no se documenta en (SITIO 2.0 Contacto).

Si la queja no se puede atender de forma inmediata debido a la necesidad de recabar más información, la Unidad Operativa debe documentar la queja a través de (SITIO 2.0 Contacto).

- Si la queja o sugerencia del cliente la presentan en medios públicos, redes sociales, o directamente al Departamento de Mercadeo y Comunicación. El personal responsable de

	<b>Instrucción de Trabajo</b>	I.M.ME-01 Edición 04
	Manejo de Quejas y Sugerencias del Cliente	3 de 15

la recepción de quejas del Departamento de Mercadeo realiza la verificación y validación correspondiente las cuales se documentan en (SITIO 2.0 Contacto) y se comunica a la Unidad Operativa / Administrativa donde corresponde la queja, como también al Departamento de Aseguramiento de la Calidad para su validación.

Siempre que sea posible, se debe acusar recibo de la queja de manera inmediata.

Quando la queja es hacia una persona certificada, se tratará de acuerdo con el procedimiento **P.O.CL-04 Suspensión, Retiro o Reducción del Alcance de la Certificación**. Cuando un candidato no esté de acuerdo con los resultados de la evaluación de Certificación Laboral, se tratará de acuerdo a lo descrito en el procedimiento **P.O.CL-03 Gestión de Apelaciones**.

### 5.3 Gestión de una Queja o Sugerencia del Cliente

Las quejas/sugerencias/Oportunidad de Mejora clasificadas como procedentes en (SITIO 2.0), se les asignará un código único y la Unidad Operativa / Administrativa a la que corresponde, deberá trabajarla por medio del (SITIO Gestión de Calidad).

**5.3.1 Validación (Mercadeo).** Para validar una queja o sugerencia del cliente, ingresada en Sitio 2.0 / Contactos, el responsable es el Departamento de Mercadeo, quien revisa la información, de ser necesario, se comunica con la persona que presentó la situación, para aclarar o requerir información adicional relacionada con lo reportado. El Departamento de Mercadeo realiza el análisis correspondiente y establece la Categoría (queja, sugerencia de mejora, observación), Unidad Destino (Unidad Operativa / Administrativa a la que corresponde la queja/sugerencia). Para ello cuenta con 2 días hábiles para validar o invalidar lo ingresado. Si la descripción ingresada no es validada, se solicita apoyo a la Unidad Operativa / Administrativa para dar solución de inmediato a lo que se solicita (de ser necesario). Si es validada, se indican observaciones de validación y se opera en el sistema (SITIO Gestión de Calidad).

**5.3.2 Validación (Queja procedente).** Aseguramiento de Calidad, es el responsable de declarar la queja o sugerencia del cliente como procedente o no procedente, para ello cuenta con 2 días hábiles para indicar si la misma procede o no procede. Cuando una queja se declara como No procedente, se debe indicar el criterio para cerrarla como no procedente (SITIO Gestión de Calidad). Una queja se puede declarar como Procedente (se evalúa si la queja es pertinente a los servicios prestados por el INTECAP –procedimientos establecidos, recursos proporcionados o personal bajo responsabilidad de la institución, entre otros), también se le puede asignar la categoría de Oportunidad de mejora o una sugerencia. Si es procedente, se opera en el sistema (SITIO Gestión de Calidad) para la siguiente fase.

**5.3.3 Indagación:** Para la indagación, la Unidad Operativa / Administrativa, dispone de 2 días hábiles para presentar la información en (SITIO Gestión de Calidad). Para esta actividad puede apoyarse con mediciones de satisfacción del cliente, entrevistas, supervisiones, entre otros,

	<b>Instrucción de Trabajo</b>	I.M.ME-01 Edición 04
	Manejo de Quejas y Sugerencias del Cliente	4 de 15

reuniendo toda la información relacionada a la queja. La Jefatura de la Unidad Operativa / Administrativa debe analizar la información con base en la cual elabora el plan de acción.

Cuando el caso lo amerita, la Unidad Operativa / Administrativa ha de realizar un análisis de causa, para evitar la recurrencia, subiendo la evidencia en (SITIO Gestión de Calidad).

**5.3.4 Resultado de la Indagación:** Con base en los resultados de la indagación, la Unidad Operativa / Administrativa elabora el plan de acción y lo sube a (SITIO Gestión de Calidad).

**5.3.5 Plan de Acción:** La Unidad Operativa / Administrativa, dispone de 2 días hábiles para ingresar a la plataforma el plan de acción, (SITIO Gestión de Calidad).

**5.3.6 Revisión / Aprobación (Plan de acción):** El Departamento de Aseguramiento de Calidad, revisa las evidencias y cuando procede la aprueba, disponiendo de 2 días hábiles para aprobar o rechazar. Si es rechazado se indican los ajustes necesarios y se regresa a la Unidad Operativa / Administrativa, quien dispone de 2 días hábiles para realizar los ajustes para la aprobación correspondiente

**5.3.7 Seguimiento:** La Jefatura de la Unidad Operativa / Administrativa, debe asegurar que los responsables designados en el plan de acción cumplan las actividades programadas y suban a (SITIO Gestión de Calidad), las evidencias correspondientes.

Cuando corresponda, se informará a la División de Recursos Humanos u otro proceso relacionado, para las acciones correspondientes.

Cuando la Unidad Operativa / Administrativa completa las acciones definidas en el Plan de Acción, se deben subir las evidencias a (SITIO Gestión de Calidad), las cuales son analizadas para determinar su efectividad. La Unidad Operativa / Administrativa hará los ajustes necesarios para lograr los resultados esperados, cuando sea necesario.

**5.3.8 Cierre:** El cierre de las quejas las realiza el Departamento de Aseguramiento de la Calidad, verificando las evidencias en (SITIO Gestión de Calidad), para asegurar la ejecución de las acciones propuestas en el plan de acción, tendientes a evitar la recurrencia.

Siempre que sea posible, se debe notificar de lo actuado a la persona que presentó la queja.

Notificación de cierre: Aseguramiento de la Calidad envía información de cierre a la Unidad Operativa / Administrativa responsable, con copia al Departamento de Mercadeo y Comunicación y a la Jefatura del Departamento Técnico Pedagógico.

	<b>Instrucción de Trabajo</b>	I.M.ME-01 Edición 04
	Manejo de Quejas y Sugerencias del Cliente	5 de 15

#### 5.4. Atención a casos especiales:

Al presentarse situaciones difíciles de abordar, con personas conflictivas o de alcance mayor al de la Unidad Operativa / Administrativa, la Jefatura inmediata superior solicita la conformación de comisión para definir el tratamiento eficaz de la queja.

La comisión será integrada, de acuerdo con el objeto de la queja, por Jefe de la Unidad, Jefe Regional, Auditor Financiero, Asesor Legal, Control Académico, Técnico Pedagógico, Jefe de Taller, Instructor, Supervisor de Procesos, entre otros; según lo defina la Jefatura inmediata superior.

La comisión evaluará la queja y las evidencias presentadas por la Jefatura de la Unidad y determinará el plan de acción. Se registrará lo actuado por la comisión para agregarlo al expediente de la queja

#### 5.5. Oportunidad de mejora y Acciones correctivas

La investigación y seguimiento de una queja puede requerir que se documente una acción correctiva o una oportunidad de mejora, de acuerdo con lo establecido en el P.M.AC-01 Administración de no conformidades y acciones correctivas. También se puede generar una acción preventiva para el Sistema de Certificación Laboral.

#### 5.6. Informe a la Alta Dirección

El Departamento de Aseguramiento de la Calidad, elabora informe para ser presentado en las Reuniones Gerenciales o de Revisión por la Dirección.

### 6. Control de Cambios

Edición	Sección del Documento	Cambio
04	<b>4. Definiciones</b>	Se agregó el término Indagación
	<b>5. Descripción</b> Comunicación de la queja o sugerencia.	Se agregó otro medio de comunicación: Página de transparencia (solicitud de información pública).
	5.2 Recepción de la queja o sugerencia.	Se indica de manera detallada la manera del ingreso a (SITIO 2.0 Contacto) de los Portales de Instructor, Participante y Empresas.
	5.3 Gestión de una queja o sugerencia del cliente	- Cómo el Departamento de Mercadeo va a validar una queja. Se definen días para validar.

	<b>Instrucción de Trabajo</b>	I.M.ME-01 Edición 04
	Manejo de Quejas y Sugerencias del Cliente	6 de 15

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cómo el Departamento de Aseguramiento de Calidad declara como procedente o no procedente una queja. Se definen días para la declaración.</li> <li>- En la indagación, se debe analizar la información en base a resultados obtenidos, para elaborar el plan de acción, de ser necesario un análisis. Se definen días para presentarlo.</li> <li>- El plan de acción es aprobado por el Departamento de Aseguramiento de Calidad, si el mismo es rechazado la U.O / U.A realiza los ajustes necesarios. Se definen días para presentarlo.</li> <li>- Para el seguimiento la U.O / U.A debe dar cumplimiento al plan de acción, subiendo las evidencias necesarias (SITIO Gestión de Calidad).</li> <li>- Para el cierre el Departamento Aseguramiento de la Calidad, verifica el cumplimiento de las acciones propuestas.</li> </ul>
--	--	--

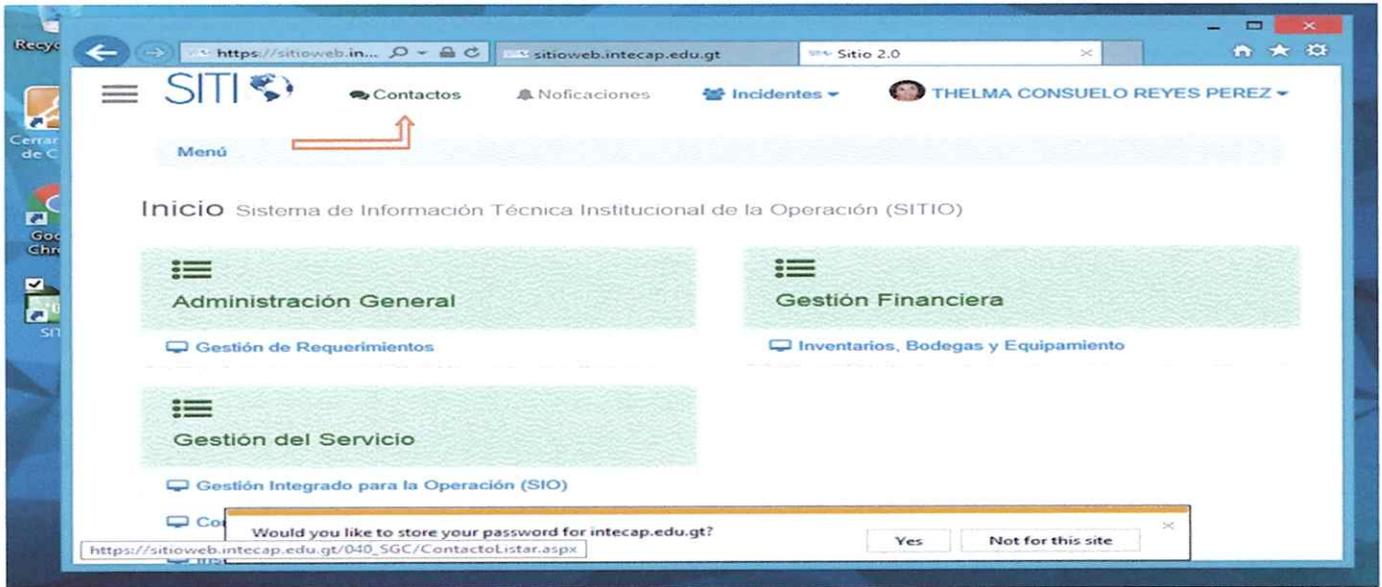
Aprobado por	Fecha	Firma
Sub Gerencia	13/08/2020	

	<b>Instrucción de Trabajo</b>	I.M.ME-01
	Manejo de Quejas y Sugerencias del Cliente	Edición 04 7 de 15

## 7. Anexos:

### Guía para el ingreso y gestión de las quejas / sugerencia del cliente SITIO

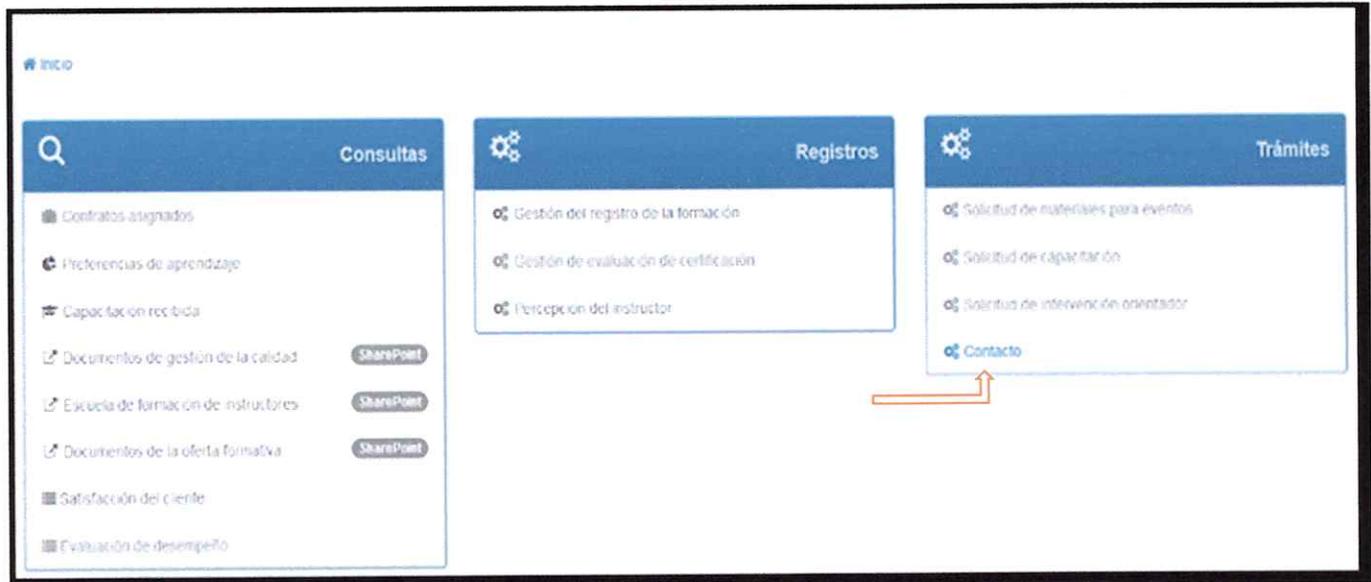
#### Ingreso al Portal Interno Sitio 2.0 Contacto



#### Datos de quien ingresa la queja o sugerencia (SITIO 2.0 Contacto)

	<b>Instrucción de Trabajo</b>	<b>I.M.ME-01</b> <b>Edición 04</b>
	<b>Manejo de Quejas y Sugerencias del Cliente</b>	<b>8 de 15</b>

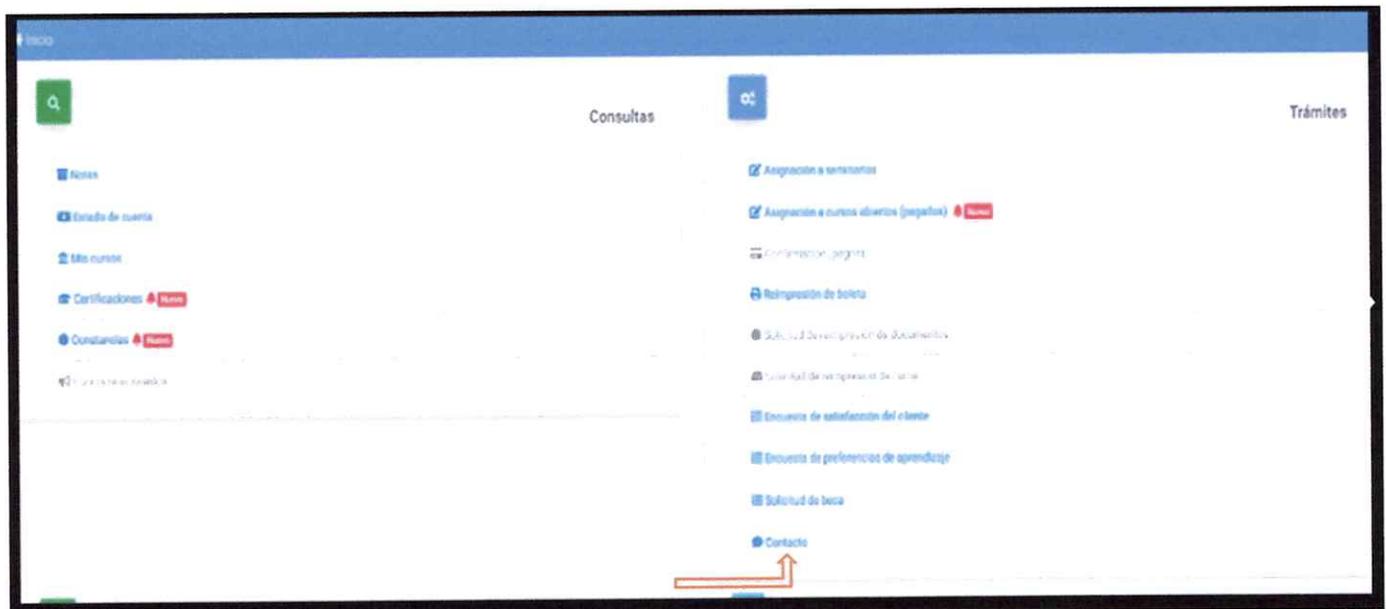
### Portal de Instructores (SITIO 2.0 Contacto)



The screenshot displays the Instructor Portal interface. It features three main navigation columns:

- Consultas:** Includes options like 'Contratos asignados', 'Preferencias de aprendizaje', 'Capacitación recibida', and 'Evaluación de desempeño'. Several items have 'SharePoint' links.
- Registros:** Includes 'Gestión del registro de la formación', 'Gestión de evaluación de certificación', and 'Percepción del instructor'.
- Trámites:** Includes 'Solicitud de materiales para eventos', 'Solicitud de capacitación', 'Solicitud de intervención orientador', and 'Contacto'. An orange arrow points to the 'Contacto' option.

### PORTAL DE PARTICIPANTES (SITIO 2.0 Contacto)

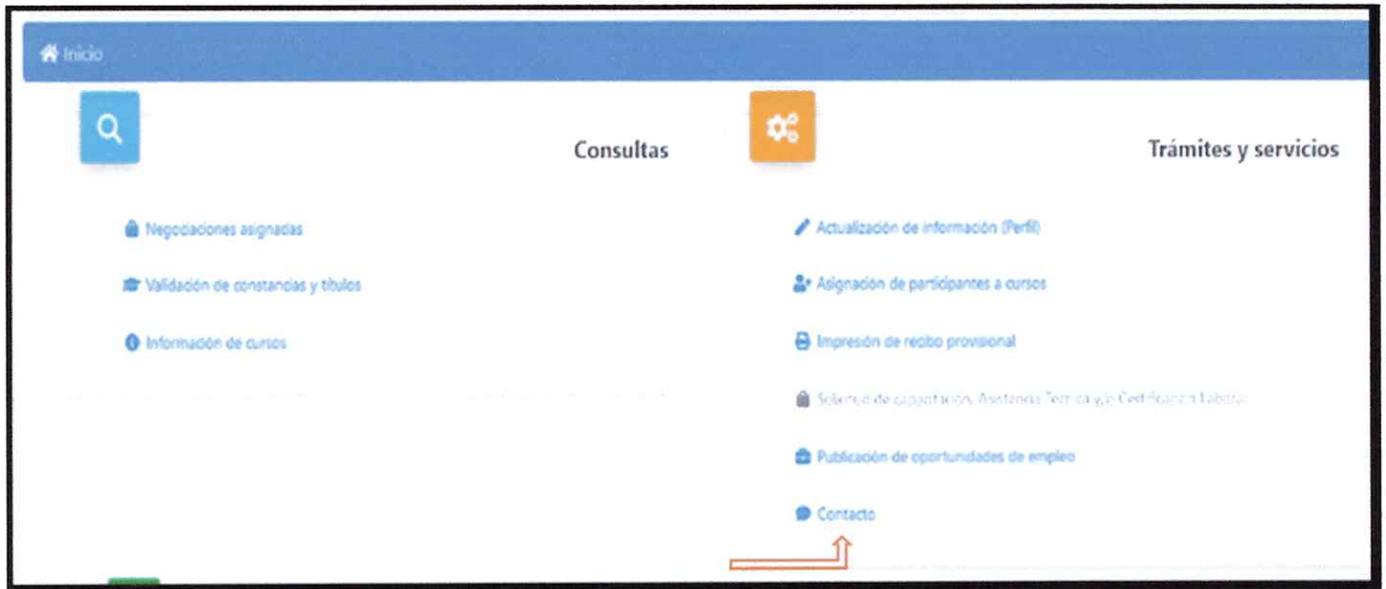


The screenshot displays the Participant Portal interface. It features two main navigation columns:

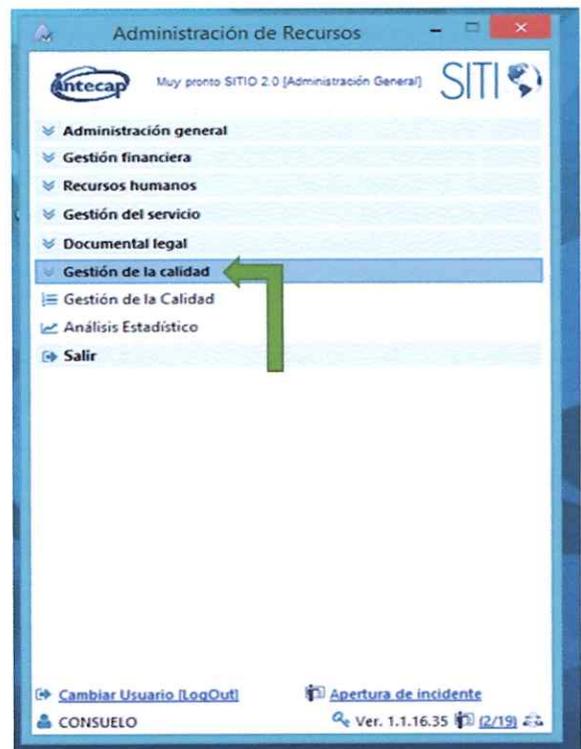
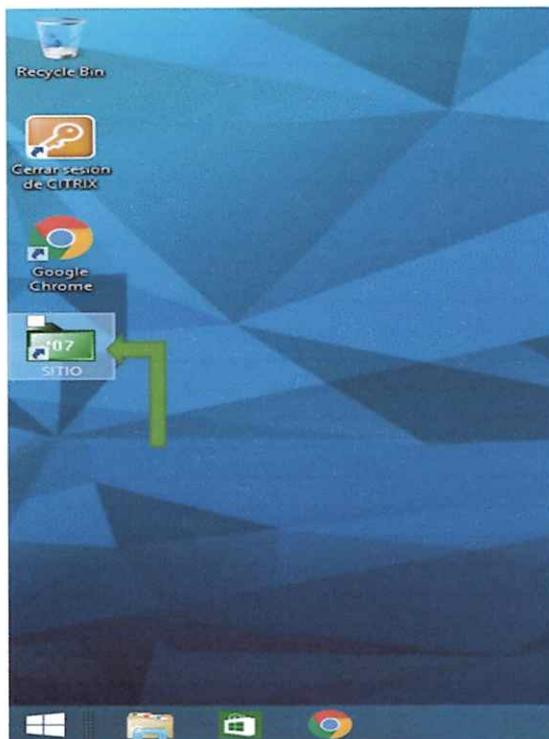
- Consultas:** Includes 'Notas', 'Estado de cuenta', 'Mis cursos', 'Certificaciones', 'Constantes', and 'Evaluación de desempeño'.
- Trámites:** Includes 'Asignación a seminarios', 'Asignación a cursos abiertos (pagados)', 'Comprobante pagado', 'Reimpresión de boleto', 'Solicitud de verificación de documentos', 'Solicitud de verificación de curso', 'Encuesta de satisfacción del cliente', 'Encuesta de preferencias de aprendizaje', 'Solicitud de beca', and 'Contacto'. An orange arrow points to the 'Contacto' option.

	<b>Instrucción de Trabajo</b>	I.M.ME-01
	Manejo de Quejas y Sugerencias del Cliente	Edición 04
		9 de 15

### Portal de Empresas (SITIO 2.0 Contacto)

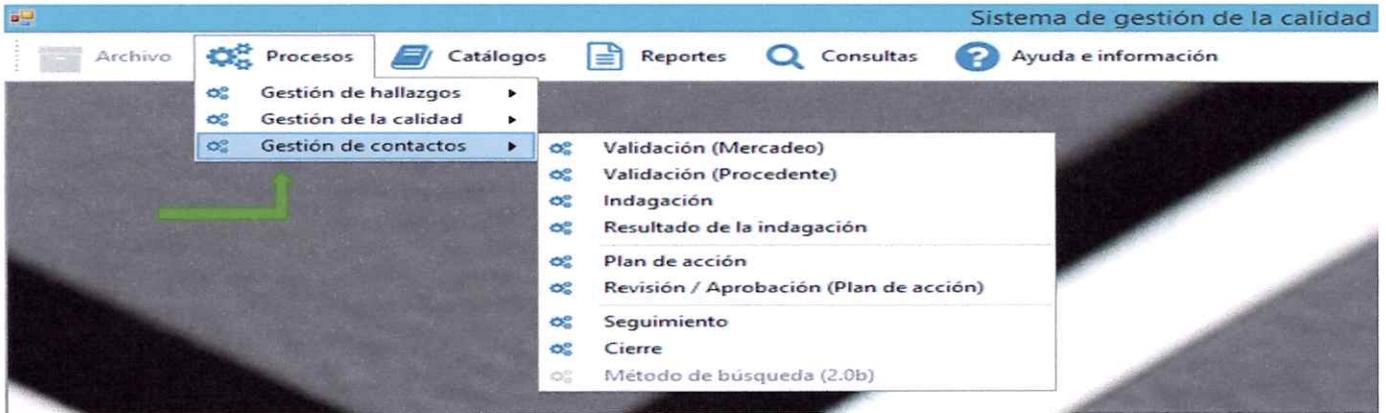


### Gestión de la Queja o Sugerencia (SITIO Gestión de la Calidad)

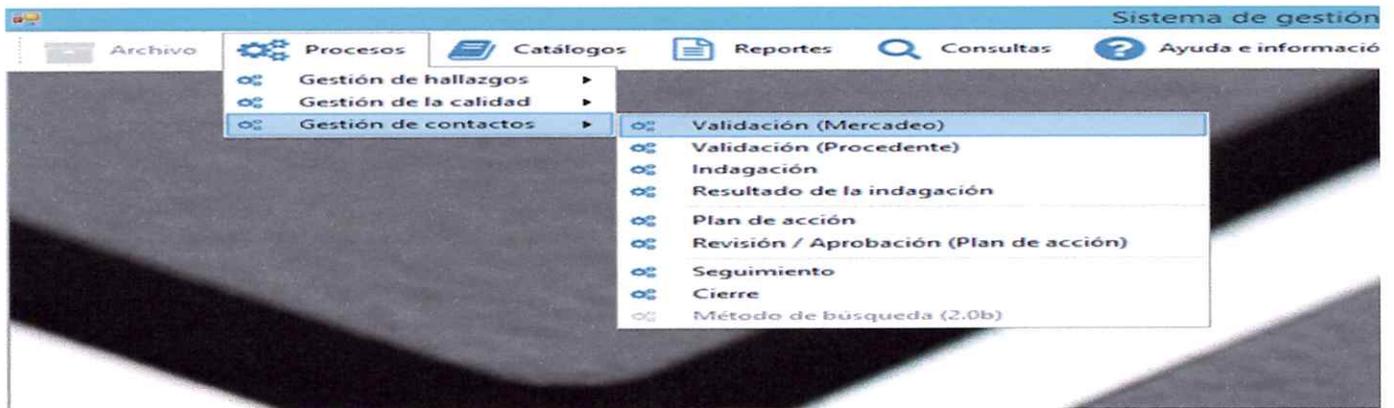


	<b>Instrucción de Trabajo</b>	I.M.ME-01
	Manejo de Quejas y Sugerencias del Cliente	Edición 04
		10 de 15

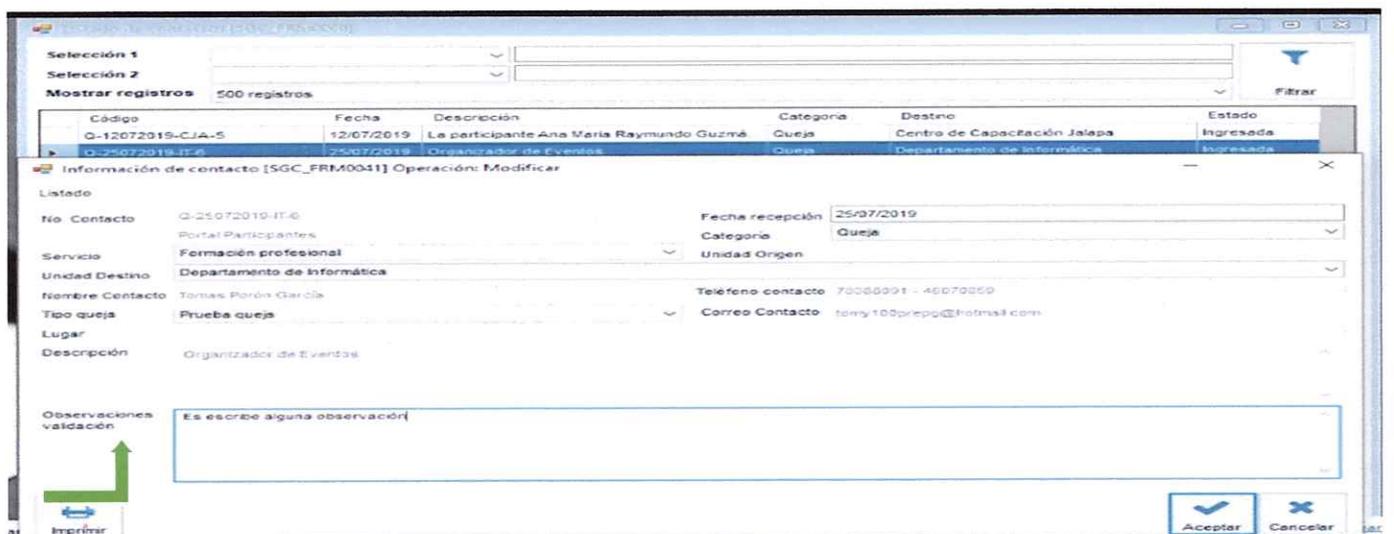
**Para Gestión de la Queja (SITIO / Gestión de Calidad / Gestión de Contactos)**



**Mercadeo Valida (SITIO Gestión de Calidad)**

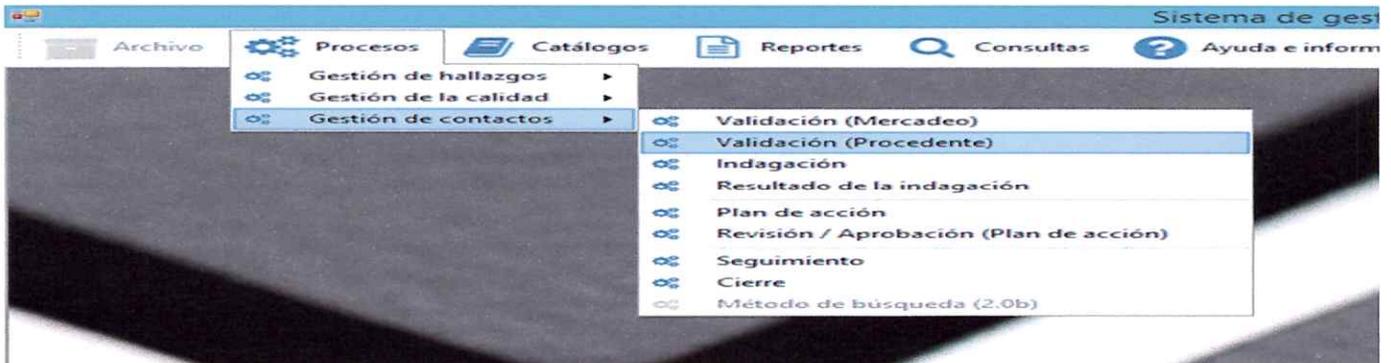


**Mercadeo realiza observaciones de validación (SITIO Gestión de Calidad)**



	<b>Instrucción de Trabajo</b>	I.M.ME-01
	Manejo de Quejas y Sugerencias del Cliente	Edición 04
		11 de 15

**DAC realiza validación (SITIO Gestión de Calidad)**



**DAC clasifica (procedente-no procedente) (SITIO Gestión de Calidad)**

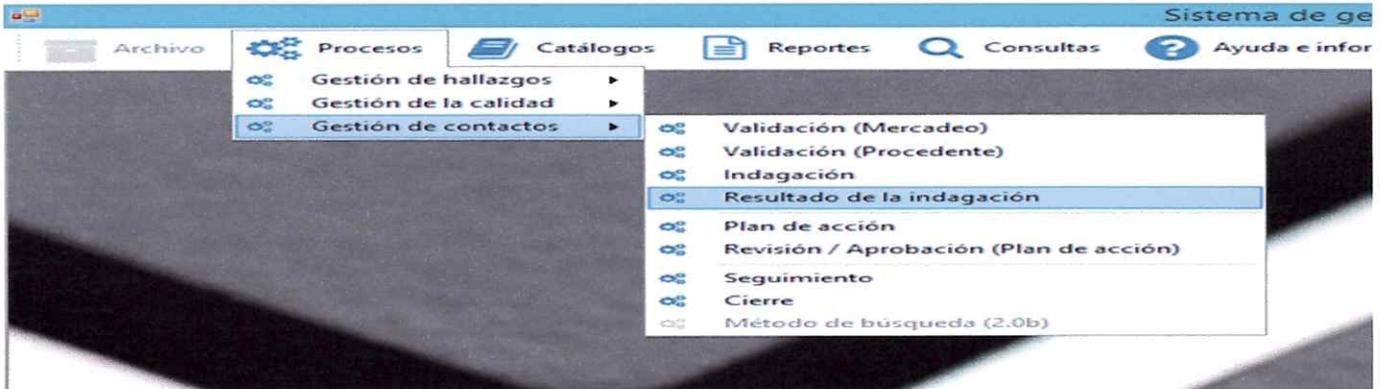


**Si la queja es procedente, se continua con la Indagación, caso contrario, se cierra como no procedente.  
(SITIO Gestión de Calidad)**



	<b>Instrucción de Trabajo</b>	I.M.ME-01 Edición 04
	Manejo de Quejas y Sugerencias del Cliente	12 de 15

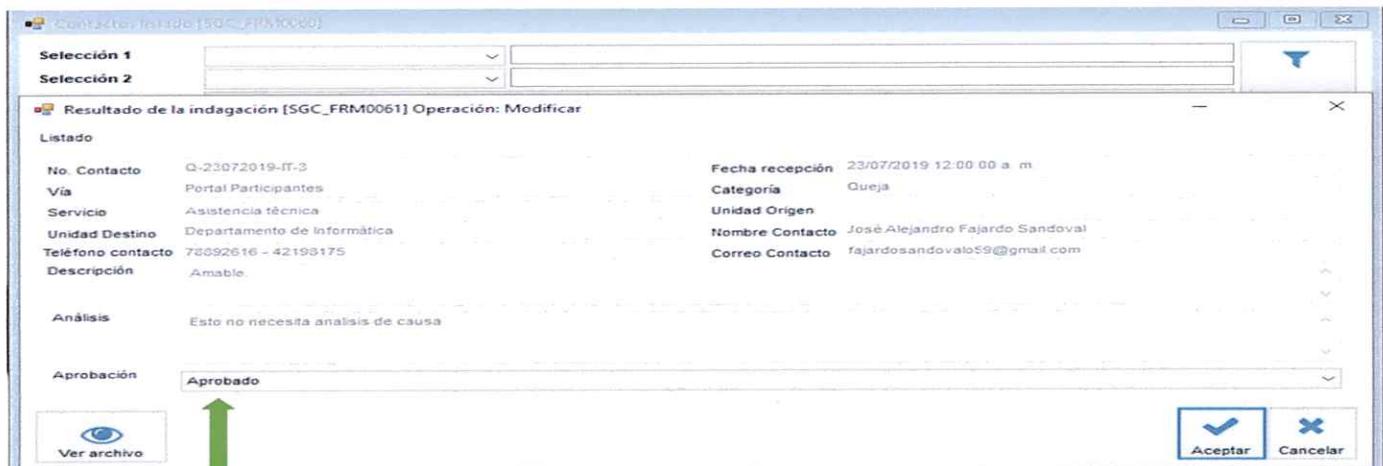
**Se debe evidenciar el resultado de la indagación (SITIO Gestión de Calidad)**



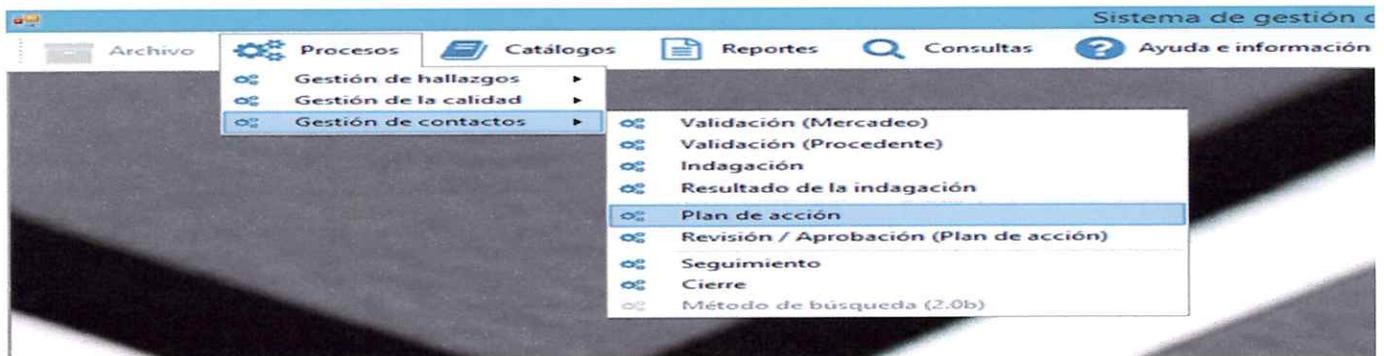
**De acuerdo al análisis realizado por UO/UA se sube el archivo de la indagación (SITIO Gestión de Calidad)**



**DAC aprueba el análisis, debe estar relacionado con la queja, caso contrario no se aprueba y debe replantearse (SITIO Gestión de Calidad)**



**Plan de acción (SITIO Gestión de Calidad)**



**Se deben especificar, causas, actividades, fechas, responsables (SITIO Gestión de Calidad)**

Listado

No. Contacto: Q-25072019-IT-6  
 Fecha recepción: 25/07/2019 12:00:00 a. m.  
 Vía: Portal Participantes  
 Categoría: Queja  
 Servicio: Formación profesional  
 Unidad Origen:  
 Unidad Destino: Departamento de Informática  
 Nombre Contacto: Tomas Porón García  
 Teléfono contacto: 73366091 - 46070559  
 Correo Contacto: tomy100prepg@hotmail.com  
 Descripción: Organizador de Eventos

Observaciones:

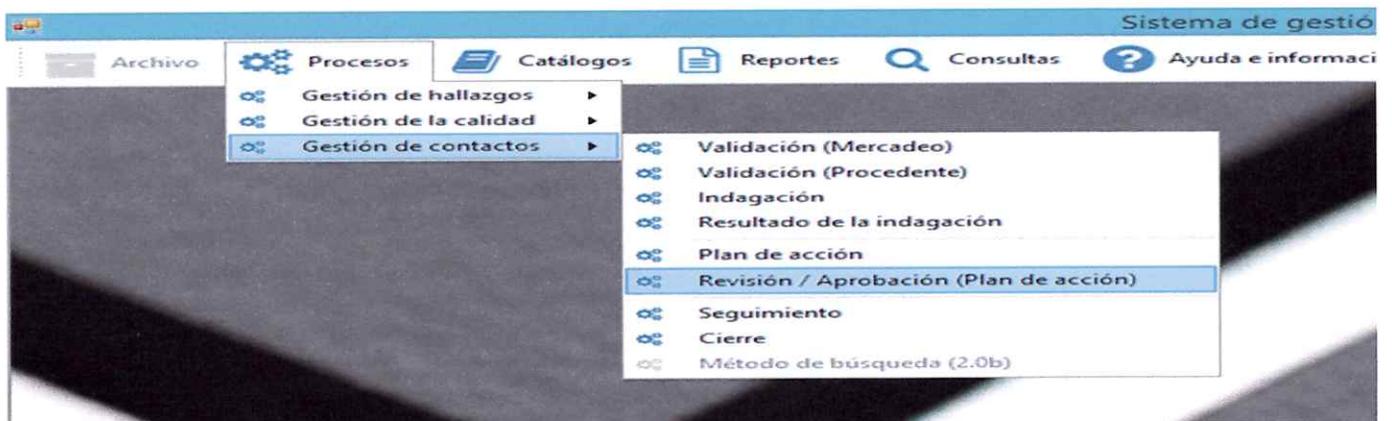
Observaciones de no aprobación: Son aprobadas las actividades

Tratamiento: Continuar plan de acción

Selección 1

Causa	Actividad	Cumplimiento	Responsable
causa1	actividad 1	04/02/2020	Juan
causa 1	actividad 2	04/02/2020	Jorge
causa 2	actividad 1	04/02/2020	mario

**Se revisan las actividades para aprobar plan de acción, caso contrario se replantean (SITIO Gestión de Calidad)**



**Aprobadas, pasan a fase de seguimiento (SITIO Gestión de Calidad)**

Revisión de plan de acción [SGC\_FRM0046] Operación: Modificar

**Detalle de Contacto:**  
 No. Contacto: 0-25072019-RT4  
 Fecha recepción: 25/07/2019 12:03:00 a. m.  
 Vía: Portal Participantes  
 Categoría: Queja  
 Servicio: Formación profesional  
 Unidad Origen:  
 Unidad Destino: Departamento de informática  
 Nombre Contacto: Tomas Porón García  
 Teléfono contacto: 70300091 - 46070059  
 Correo Contacto: tomy100prepp@gmail.com  
 Descripción: Organizador de Eventos

Observaciones:

Selección 1:

Causa	Actividad	Fecha	Responsable
causa 1	actividad 1	04/02/2020 2	Juan
causa 1	actividad 2	04/02/2020 2	Jorge
causa 2	actividad 1	04/02/2020 2	maria

Aprobado: Aprobado

Observaciones: Sin aprobadas las actividades

Botones: Consultar, Aceptar, Cancelar

**Se registran actividades de seguimiento (SITIO Gestión de Calidad)**

Sistema de gestión

Archivos: Procesos, Catálogos, Reportes, Consultas, Ayuda e inform.

Menú: Gestión de hallazgos, Gestión de la calidad, Gestión de contactos

- Validación (Mercadeo)
- Validación (Procedente)
- Indagación
- Resultado de la indagación
- Plan de acción
- Revisión / Aprobación (Plan de acción)
- Seguimiento**
- Cierre
- Método de búsqueda (2.0b)

**Las actividades de seguimiento tienen un % de avance de cumplimiento (SITIO Gestión de Calidad)**

Contacto información/ Tratamientos [SGC\_FRM0047] Operación: Modificar

**Detalle de Contacto:**  
 No. Contacto: 0-25072019-RT4  
 Fecha recepción: 25/07/2019 12:02:00 a. m.  
 Vía: Portal Participantes  
 Categoría: Queja  
 Servicio: Formación profesional  
 Unidad Origen:  
 Unidad Destino: Departamento de informática  
 Nombre Contacto: Tomas Porón García  
 Teléfono contacto: 70300091 - 46070059  
 Correo Contacto: tomy100prepp@gmail.com  
 Descripción: Organizador de Eventos

Observaciones:

Selección 1:

Causa	Actividad	Cumplimiento	RESPONSABLE	Avance
causa 1	actividad 1	04/02/2020	Juan	100
causa 1	actividad 2	04/02/2020	Jorge	100
causa 2	actividad 1	04/02/2020	maria	100

Botones: Consultar, Modificar, Imprimir, Aceptar, Cancelar

El Cierre se realiza, al haber dado cumplimiento con todas las actividades indicadas en plan de acción (SITIO Gestión de Calidad).



Se verifica cumplimiento de actividades y que las mismas hayan sido efectivas. Se notifica de lo actuado a la persona que presentó la queja (SITIO Gestión de Calidad).

