



# Gestión de reclamaciones, una fuente para la mejora de su organización



**E**l tratamiento de quejas en las organizaciones es, o debería ser, un factor fundamental para la gestión y la mejora. Es de sobra conocida la expresión “una queja, un regalo” que da la visión de lo que debería aportar un correcto tratamiento de quejas, la obtención de una retroalimentación del cliente en cuanto a su satisfacción (o insatisfacción) y partiendo de esa información, la mejora de los productos y servicios de la organización.

Pero además de la oportunidad que nos ofrece un correcto tratamiento de quejas como un enfoque correctivo para la mejora de los productos de la organización, hay que tener presente que, hoy por hoy, un buen proceso de tratamiento de quejas puede ser considerado un factor competitivo y diferenciador para la organización. No existe la actividad empresarial en la que, de un modo u otro, no se den reclamaciones o quejas por incidencias que se producen y que hay que solucionar. Un proceso eficiente y bien gestionado de tratamiento de esas reclamaciones supone un valor añadido para la organización, por cuanto que la solución de incidencias es un eslabón del conjunto del servicio que la organización ofrece.

Como un apoyo para las organizaciones que deseen convertir un correcto tratamiento de quejas y reclamaciones en un medio para aumentar la satisfacción del cliente, se publicó en septiembre de 2004 la norma UNE-ISO 10002:2004 “Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones”, que ofrece indicaciones a las organizaciones sobre el diseño e implantación de un proceso de tratamiento de quejas eficaz y eficiente, de una manera consistente con la norma ISO 9001:2000, de modo que el proceso de tratamiento de quejas pueda ser un elemento más de un sistema de gestión de la calidad basado en la ISO 9001. La norma UNE-ISO 10002:2004 sustituye a la UNE 66922:2001.

La norma ISO 10002 sigue un ciclo PDCA en su desarrollo, dando orientaciones sobre

la planificación, el diseño, la operación, el mantenimiento y la mejora del proceso de tratamiento de quejas.

- En cuanto a la planificación, se parte de la necesidad del establecimiento por la organización de una política relativa al tratamiento de quejas y la definición de responsabilidades y autoridades en lo relativo al proceso. Asimismo, se establece la recomendación de planificar y diseñar el proceso de tratamiento de quejas de la organización.
- En cuanto a la operación del proceso, la norma da orientaciones sobre la secuencia de actividades que se debería llevar a cabo y cómo deberían desarrollarse. Partiendo de la recepción de la queja y el seguimiento, hasta el cierre de la misma.
- En lo relativo al mantenimiento del proceso de tratamiento de quejas, se ofrecen indicaciones sobre el análisis y evaluación de las quejas como una fuente de información para la mejora de los productos, el seguimiento del desempeño y de la satisfacción del proceso en sí, la auditoría al proceso y la revisión por la dirección del proceso de tratamiento de quejas.
- Por último, la norma da recomendaciones para la mejora continua haciendo referencia, además, a las orientaciones para la mejora continua que ofrece el anexo B de la norma ISO 9004:2000.

Como pilares o directrices generales para el proceso de tratamiento de quejas, la

ISO 10002, establece 9 “Principios de Orientación” que deberían ser observados por una organización que desee tener un sistema de quejas eficaz y eficiente. Los 9 principios y una somera explicación de los mismos se exponen a continuación:

- **Visibilidad:** transparencia en la organización de cara al cliente sobre cómo se puede realizar una reclamación.
- **Accesibilidad:** facilidad de acceso del cliente al proceso de tratamiento de quejas.
- **Respuesta diligente en el tratamiento de las quejas.** Dicho tratamiento debería producirse con prontitud.
- **Objetividad en el tratamiento de las quejas.** Todas ellas deben tratarse con equidad, objetividad e imparcialidad en todo momento.
- **Costos:** el acceso al proceso de tratamiento de quejas no debería tener ningún coste para el reclamante.
- **Confidencialidad** de la información del reclamante a lo largo de todo el proceso.
- **Enfoque al cliente** como principio fundamental.
- **Responsabilidad:** establecimiento de responsabilidades en lo relativo a las quejas, su tramitación, seguimiento y respuesta.
- **Mejora continua** del proceso de reclamaciones en sí y por ende del producto / servicio de la organización.

Por último, se ofrecen en los distintos anexos orientaciones adicionales de apoyo a las organizaciones para la aplicación de la norma. Resulta destacable el anexo A, donde, partiendo de la base de la posible dificultad para una pyme de dedicar los recursos necesarios para aplicar las orientaciones de la norma, se identifican los puntos clave donde se debe incidir en el proceso de tratamiento de quejas, de modo que sea posible en una empresa de cualquier tamaño la implementación de las orientaciones de la norma.

Asimismo y como otro medio de ayudar a las organizaciones que deseen aplicar la norma, ésta contiene en sus anexos B y D dos ejemplos de formularios que pueden usarse en la organización. El anexo B es un ejemplo de formulario para reclamantes donde éstos puedan registrar los datos que la organización necesitará para un correcto tratamiento de la queja y el anexo D es un formulario de seguimiento de quejas de uso interno para la organización, que le permita recoger la información necesaria para poder realizar el seguimiento de la queja y recopilar información para usarla en la mejora del proceso.

Al margen de la norma de la que hemos tratado y como un medio adicional de apoyo a las organizaciones, un grupo de trabajo del Comité de Calidad en los Servicios de la AEC publicó en 2003 una *Guía para la Gestión de Quejas y Reclamaciones de los Clientes*.

A pesar de que esta *Guía* no pretende ser una orientación para la aplicación de la norma ISO 10002:2004, su contenido es consistente y no choca en ningún momento con el de la norma, por lo que puede ser una alternativa para las organizaciones en cuanto al uso de orientaciones para el tratamiento de quejas. Hay que resaltar que la *Guía* tiene una aplicación más clara y un contenido más práctico que la norma, dado que:

- Está libre del inconveniente que tiene el “lenguaje normativo” que hace que las normas suelen presentar dificultades a la hora de ser entendidas.
- Tiene en su contenido una amplia serie de ejemplos que van desde los programas de registro y gestión de quejas hasta formatos de indicadores del proceso de gestión de quejas, pasando por una amplia batería de ejemplos de cartas que pueden usarse en el proceso de gestión de quejas.
- Incluye una relación de bibliografía sobre la materia.

- No es un documento largo o con un contenido demasiado amplio, sino que es claro, conciso y muy explicativo en las ideas que contiene.

Desde el CNIC, recomendamos a las organizaciones que no hayan considerado todavía la implantación de un sistema o proceso de tratamiento de quejas y reclamaciones que se planteen su necesidad e importancia como una fuente de importantes beneficios y como un medio de apoyo para esa implantación y mantenimiento, recomendamos el uso de la norma UNE-ISO 10002:2004 y de la *Guía para la Gestión de Quejas y Reclamaciones de los Clientes* publicada por la AEC, documentos, ambos, que ayudarán y servirán de apoyo a las organizaciones que afronten esa tarea. 

**ENRIQUE GONZÁLEZ / Centro Nacional de Información de la Calidad (CNIC) de la AEC**

