

# PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

20  
22

**Fundación** |   
*Psicología sin fronteras*

C/ Teniente Muñoz Díaz, 5, 28018, Madrid  
psf@psicologiasinfronteras.net  
644 720 567

## PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

---

La Fundación Psicología Sin Fronteras establece un protocolo de quejas y reclamaciones que puede ser utilizado por las personas usuarias del Servicio Integral a Personas con Vulnerabilidad Psicológica y Social. 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 Fundación Psicología Sin Fronteras, con el objetivo de poder dar respuesta a las insatisfacciones expresadas por las personas usuarias y, de esta forma, aumentar el grado de satisfacción de las mismas.

### DEFINICIÓN

Se entiende por reclamación o queja la insatisfacción de la persona usuaria expresada por cualquier medio en relación a los servicios ofertados por la Fundación Psicología Sin Fronteras.

### 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 cuáles las personas usuarias podrán expresar su insatisfacción con los servicios que les ofrecemos.

Los datos de contacto son los siguientes:

- [info@psicologossinfronteras.net](mailto:info@psicologossinfronteras.net)

- Telf. 644 720 567
- Hojas de Reclamaciones

La recepción de las reclamaciones se hará por 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 la persona usuaria el formato, convirtiendo una solicitud verbal en escrita. Se deberá dirigir a la persona usuaria a la Dirección de la asociación.

## **REGISTRO**

El siguiente paso es registrar la queja o reclamación, esté o no justificada. Aquí deberemos tener en cuenta el canal de comunicación a través del cual la hemos 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 de la clientela y la persona receptora.

Para ello se establece un registro de reclamación por cada una de las reclamaciones recibidas de las personas usuarias. 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 de la persona reclamante.
- Identificador de la persona receptora de la reclamación.
- Conclusiones y fecha de cierre de la reclamación.

El último paso en esta primera fase es, evidentemente, comunicar a la persona 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 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, debemos determinar si es necesario un plan de acciones correctoras para evitar que el mismo problema pueda reproducirse en el futuro.

También debemos considerar 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

Hemos ofrecido a la persona usuaria diferentes canales de comunicación para expresar su disconformidad, la hemos registrado y clasificado, hemos intentado ofrecerle una solución inmediata para, a continuación, buscar la causa raíz del problema y hemos definido y ejecutado un plan de acciones correctivas y/o preventivas. Queda ahora comprobar si todo este proceso ha servido para algo.

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

Para evaluarla existen diferentes mecanismos que pueden utilizarse de forma aislada o combinada, entre los que podemos destacar:

- Preguntar a la persona 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 de la clientela 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 la persona usuaria se establece desde el primer momento, comunicándole el registro de su queja o reclamación, las acciones que tomaremos de forma inmediata, el inicio de un proceso de investigación y, si es pertinente, las acciones que tomaremos 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 los 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 desestimamos atender la petición de la clientela (la clientela no siempre tiene la razón), es fundamental justificar tal decisión.

Tras la última comunicación, podremos proceder al cierre de la reclamación en el que deberemos asegurar el correcto registro de todas las acciones emprendidas y los resultados obtenidos, así como un análisis de las lecciones aprendidas y propuestas de mejora.