
Soy Calidad

4. Reclamos internos y externos

MANUAL SOY CALIDAD VERSIÓN 17 - GRUPO PROYCON › RECLAMOS

Colección	Manual Soy Calidad Versión 17 - GRUPO PROYCON
Sección	Reclamos
Artículo	4. Reclamos internos y externos
Última actualización	09/09/2026
Fecha de exportación	25 de noviembre de 2026

La sección **Reclamos** permite registrar, investigar y gestionar reclamos, sugerencias u otras comunicaciones recibidas por la organización, manteniendo la información necesaria desde su identificación hasta la solución y respuesta correspondiente.

El sistema diferencia los registros en:

- **Reclamos internos :** registrados directamente por usuarios de la organización.
- **Reclamos externos :** recibidos de clientes, usuarios u otras personas externas.

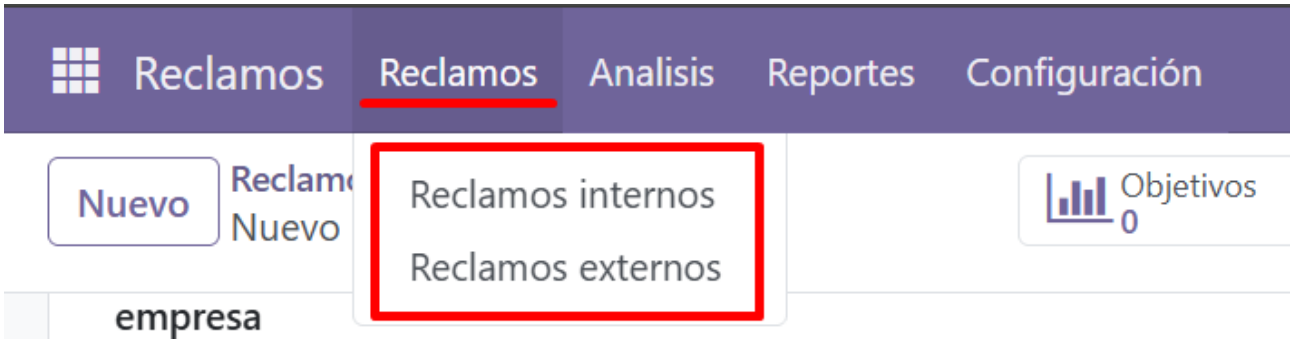
En ambos casos se mantiene una estructura similar para facilitar su seguimiento.

4.1. Visualización de reclamos

Al ingresar a la sección correspondiente, el sistema muestra los reclamos previamente registrados.

La vista permite consultar información como:

- **Fecha de detección**
- **Atendida por**
- **Nombre**
- **Elaborado**
- **Categoría**
- **Estado**



La barra de búsqueda permite localizar registros específicos y revisar rápidamente su situación.

Para registrar un nuevo reclamo, selecciona **Nuevo**.

4.2. Reclamos internos

Los **Reclamos internos** permiten registrar situaciones comunicadas directamente dentro de la organización.

Para crear un registro:

1. Ingresa a **Reclamos** .
2. Selecciona **Reclamos internos** .
3. Selecciona **Nuevo** .
4. Registra el **Nombre** del reclamo.
5. Completa la información de identificación.
6. Registra los datos personales cuando correspondan.
7. Completa la información de la investigación.
8. Registra la solución definida.
9. Guarda la información.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

4.3. Reclamos externos

Los **Reclamos externos** permiten gestionar las comunicaciones recibidas de personas externas a la organización.

En la vista general pueden encontrarse registros elaborados por usuarios externos y categorías como:

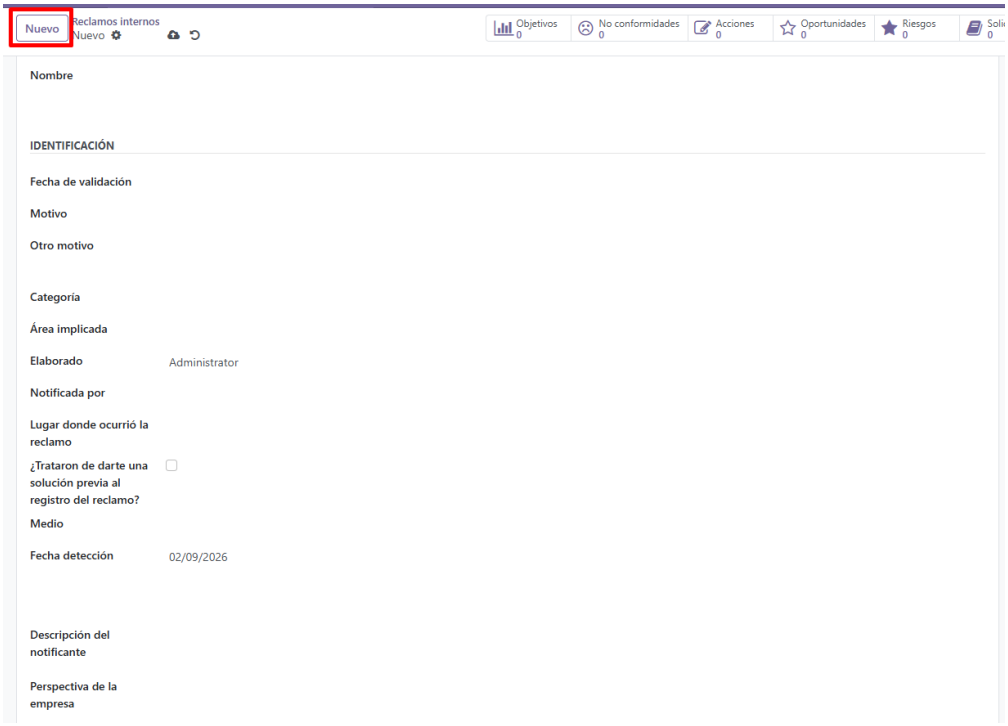
- Reclamo.
- Sugerencia.

La información recibida debe ser revisada por la persona responsable para completar posteriormente la investigación, solución y respuesta.

El procedimiento de gestión utiliza los mismos bloques principales de información que los reclamos internos.

4.4. Identificación del reclamo

La sección inicial permite registrar los datos principales necesarios para comprender qué ocurrió y cómo fue comunicado.



Nombre

Permite identificar brevemente el reclamo.

Se recomienda utilizar un nombre que facilite reconocer la situación.

Ejemplo:

Retraso en la atención de solicitud del cliente

Fecha de validación

Permite registrar la fecha correspondiente a la validación del reclamo cuando aplique.

Motivo

Permite seleccionar la razón principal por la que se está registrando el reclamo.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

Otro motivo

Permite complementar la información cuando el motivo no se encuentre representado completamente por las alternativas disponibles.

Categoría

Permite clasificar el registro.

Según las opciones disponibles pueden encontrarse categorías como:

- **Reclamo**
- **Sugerencia**

Área implicada

Permite identificar el área relacionada con la situación reportada.

La selección debe corresponder al área que tenga participación directa en el hecho o que deba intervenir en su atención.

Elaborado

Muestra al usuario que realizó el registro.

Notificada por

Permite identificar a la persona o medio por el cual fue comunicada la situación, cuando corresponda.

Lugar donde ocurrió el reclamo

Permite registrar dónde ocurrió la situación reportada.

Puede corresponder a una ubicación física, área, sede u otro espacio relacionado.

¿Trataron de darte una solución previa al registro del reclamo?

Esta opción permite indicar si, antes de registrar formalmente el reclamo, ya se intentó resolver la situación.

Marca la casilla cuando haya existido una solución o atención previa.

Medio

Permite registrar el canal mediante el cual se recibió el reclamo.

Fecha detección

Permite indicar la fecha en que la situación fue identificada o comunicada.

Descripción del notificante

Permite registrar la explicación de la persona que realiza el reclamo.

La información debe describir de forma clara:

- Qué ocurrió.
- Cuándo ocurrió.
- Qué situación generó la inconformidad.
- Qué resultado esperaba la persona.

Perspectiva de la empresa

Permite registrar la explicación inicial de la organización frente a la situación reportada.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

Este campo puede utilizarse para complementar el reclamo con la información disponible internamente antes o durante su investigación.

4.5. Datos personales

La pestaña **Datos personales** permite registrar la información de la persona que presenta el reclamo.



Los campos disponibles incluyen:

Nombres y apellidos

Permite registrar el nombre completo del notificante.

Tipo de documento

Permite seleccionar el tipo de documento de identificación.

Número de documento

Permite registrar el número correspondiente.

Envío de respuesta

Permite registrar la información relacionada con el envío de la respuesta al notificante, cuando corresponda.

Teléfono

Permite registrar un número de contacto.

Correo electrónico

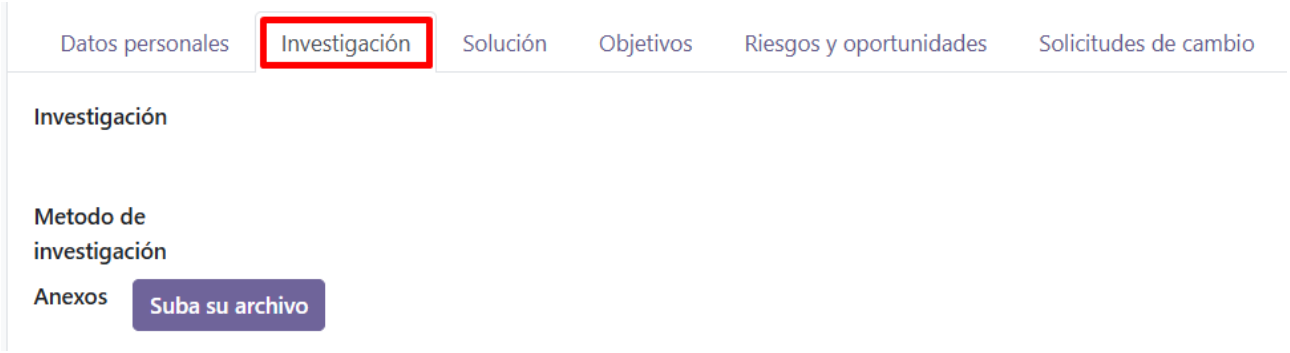
Permite registrar la dirección electrónica que podrá utilizarse para la comunicación relacionada con el reclamo.

Los datos registrados deben permitir identificar y contactar al notificante cuando sea necesario.

4.6. Investigación

La pestaña **Investigación** permite documentar el análisis realizado para comprender las causas y circunstancias relacionadas con el reclamo.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA



Investigación

Permite registrar los resultados del análisis realizado sobre la situación.

La información puede considerar:

- Hechos encontrados.
- Personas o áreas involucradas.
- Documentos revisados.
- Antecedentes.
- Evidencias disponibles.
- Posibles causas.

La investigación debe permitir comprender qué ocurrió antes de definir la solución.

Método de investigación

Permite registrar la metodología utilizada para analizar el reclamo.

Puede incluir, según corresponda:

- Revisión documental.
- Entrevistas.
- Revisión de registros.
- Análisis de información.
- Verificación de evidencias.
- Revisión del proceso relacionado.

Anexos

La opción **Suba su archivo** permite incorporar documentos que sirvan como evidencia de la investigación.

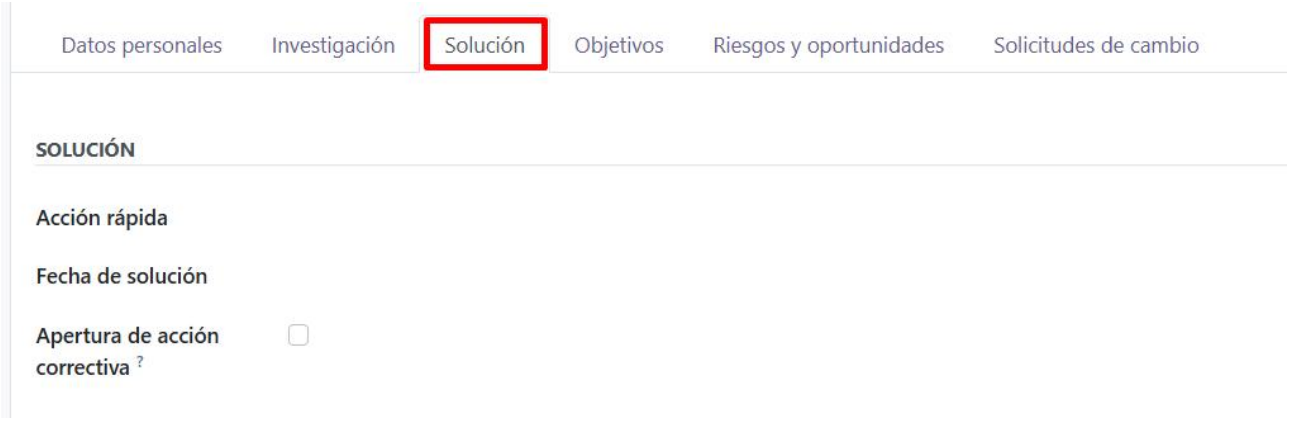
Pueden adjuntarse, por ejemplo:

- Fotografías.
- Capturas.
- Correos.
- Informes.
- Registros.
- Documentos enviados por el notificante.

4.7. Solución

La pestaña **Solución** permite registrar cómo será atendida o resuelta la situación identificada.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA



4.7.1. Acción rápida

El campo **Acción rápida** permite registrar la medida inmediata adoptada para atender el reclamo.

Debe describir una acción concreta.

Ejemplo:

Contactar al cliente y realizar la entrega inmediata de la información pendiente.

La acción rápida busca atender la situación inmediata y no necesariamente reemplaza el análisis de las causas.

4.7.2. Fecha de solución

Permite registrar la fecha en la que se implementó o completó la solución.

4.7.3. Apertura de acción correctiva

La opción **Apertura de acción correctiva** permite indicar si, además de solucionar el reclamo, será necesario gestionar una acción correctiva.

Se debe considerar esta opción cuando la situación requiera eliminar una causa para evitar que vuelva a ocurrir.

Ejemplo:

Si un reclamo se originó por un error aislado que pudo corregirse inmediatamente, puede ser suficiente una solución directa.

Si el reclamo evidencia una falla repetitiva del proceso, puede ser necesario abrir una acción correctiva.

4.8. Respuesta

Dentro de la pestaña **Solución** también se encuentra la sección **Respuesta**, que permite documentar el resultado de la atención realizada.

Satisfecho

Permite registrar si el notificante se encuentra satisfecho con la solución brindada.

Respuesta del notificante

Permite registrar la respuesta, comentario o conformidad recibida después de comunicar la solución.

Adjuntos

Permite incorporar archivos relacionados con la respuesta o cierre de la atención.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

Pueden incluirse:

- Correos de respuesta.
- Cartas.
- Comunicaciones.
- Evidencias de atención.
- Documentos de conformidad.

4.9. Secuencia recomendada para atender un reclamo

Para gestionar correctamente un reclamo se recomienda seguir la siguiente secuencia:

1. Registrar el reclamo Documentar qué ocurrió y cuándo fue detectado.

↓ **2. Identificar al notificante** Completar los datos necesarios para mantener comunicación.

↓ **3. Registrar la perspectiva de la organización** Incorporar la información interna disponible.

↓ **4. Investigar** Analizar hechos, causas y evidencias.

↓ **5. Definir la solución** Establecer la medida que será aplicada.

↓ **6. Evaluar la necesidad de acción correctiva** Determinar si se requiere actuar sobre una causa para evitar la repetición.

↓ **7. Comunicar la respuesta** Informar al notificante sobre la solución adoptada.

↓ **8. Registrar la satisfacción** Documentar la respuesta recibida y las evidencias correspondientes.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA