
Soy Calidad

Manual Soy Calidad Versión 17 - GRUPO PROYCON – Reclamos

MANUAL SOY CALIDAD VERSIÓN 17 - GRUPO PROYCON

Colección	**Manual Soy Calidad Versión 17 - GRUPO PROYCON**
Sección	**Reclamos**
Artículos publicados	**4**
Fecha de exportación	**25 de noviembre de 2026**

Índice

1. Introducción al módulo 4
2. Secuencia recomendada de uso 4
3. Elementos principales del sistema 4
4. Reclamos internos y externos 6

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

1. Introducción al módulo

El módulo **Reclamos** permite registrar, investigar, atender y realizar seguimiento a las quejas, reclamos, sugerencias u observaciones recibidas por la organización.

Los registros pueden provenir de:

- Empleados.
- Clientes.
- Proveedores.
- Otras partes interesadas externas.

El módulo permite gestionar el reclamo desde su registro inicial hasta su cierre, incluyendo la investigación de las causas, definición de soluciones, apertura de acciones correctivas y análisis posterior de la información.

---

2. Secuencia recomendada de uso

Para gestionar un reclamo de manera ordenada se recomienda seguir esta secuencia:

1. Registrar Ingresar la información del reclamo, queja, sugerencia u observación.

↓ **2. Identificar** Definir categoría, motivo, área implicada y persona que notificó.

↓ **3. Investigar** Analizar las causas utilizando la metodología disponible.

↓ **4. Determinar la solución** Definir la respuesta y las actividades necesarias.

↓ **5. Gestionar acciones** Abrir acciones correctivas cuando corresponda.

↓ **6. Pasar a En proceso** Continuar con la atención del reclamo.

↓ **7. Responder al notificante** Registrar la respuesta brindada.

↓ **8. Cerrar** Finalizar el reclamo cuando la respuesta y tratamiento estén completos.

↓ **9. Analizar y reportar** Consultar tendencias y generar los reportes correspondientes.

---

3. Elementos principales del sistema

3.1. Estados

Los estados permiten identificar la etapa en la que se encuentra un registro o documento.

Según la funcionalidad, podrán encontrarse estados como:

En elaboración → **En revisión** → **En validación** → **Validado**



Mientras el registro se encuentre **En elaboración**, será posible modificar la información habilitada para el usuario.

Una vez que el documento avance dentro del flujo de revisión y validación, la modificación de los campos podrá quedar restringida.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

3.2. Nuevo

La opción **Nuevo** permite registrar un nuevo elemento dentro del módulo.



3.3. Modificación de información

Mientras el documento se encuentre en estado **En elaboración**:

1. Ingresa al registro.
2. Selecciona directamente el campo que deseas modificar.
3. Registra o actualiza la información.
4. Guarda los cambios cuando corresponda.



> **Importante:** la edición está disponible mientras el registro permanezca **En elaboración**. Cuando el documento avance a etapas posteriores del flujo, los campos podrán quedar bloqueados para proteger la información sometida a revisión o validación.

3.4. Búsqueda y filtros

La barra de búsqueda permite localizar rápidamente un registro.

También pueden utilizarse:

- **Filtros:** muestran información de acuerdo con determinadas condiciones.
- **Agrupar por:** organiza los registros por criterios disponibles.
- **Favoritos:** permite guardar búsquedas de uso frecuente.



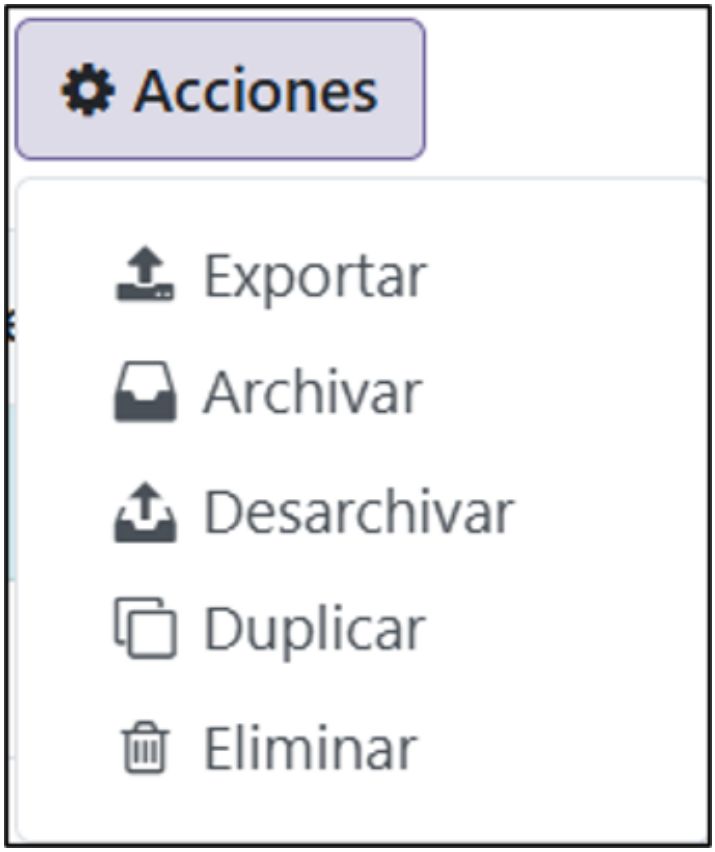
DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

3.5. Acciones

Al seleccionar uno o varios registros se habilita el menú **Acciones**.

Dependiendo de la vista, pueden encontrarse opciones como:

- **Exportar:** descarga información de los registros seleccionados.
- **Archivar:** retira el registro de la vista habitual sin eliminarlo.
- **Desarchivar:** vuelve a activar un registro archivado.
- **Duplicar:** genera una copia del registro seleccionado.
- **Eliminar:** elimina el registro del sistema.



Se recomienda utilizar **Archivar** cuando sea necesario conservar el registro como antecedente.

Utiliza **Eliminar** únicamente cuando la información ya no sea necesaria.

4. Reclamos internos y externos

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.

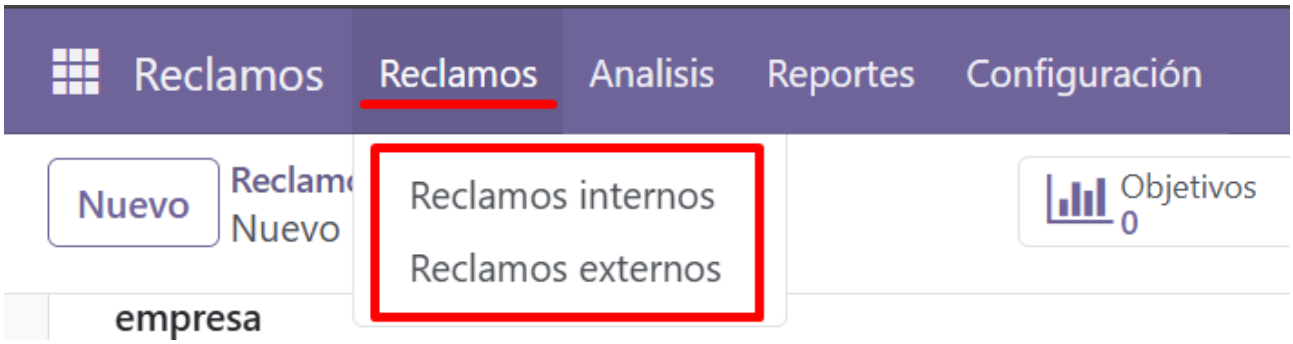
DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

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.

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.

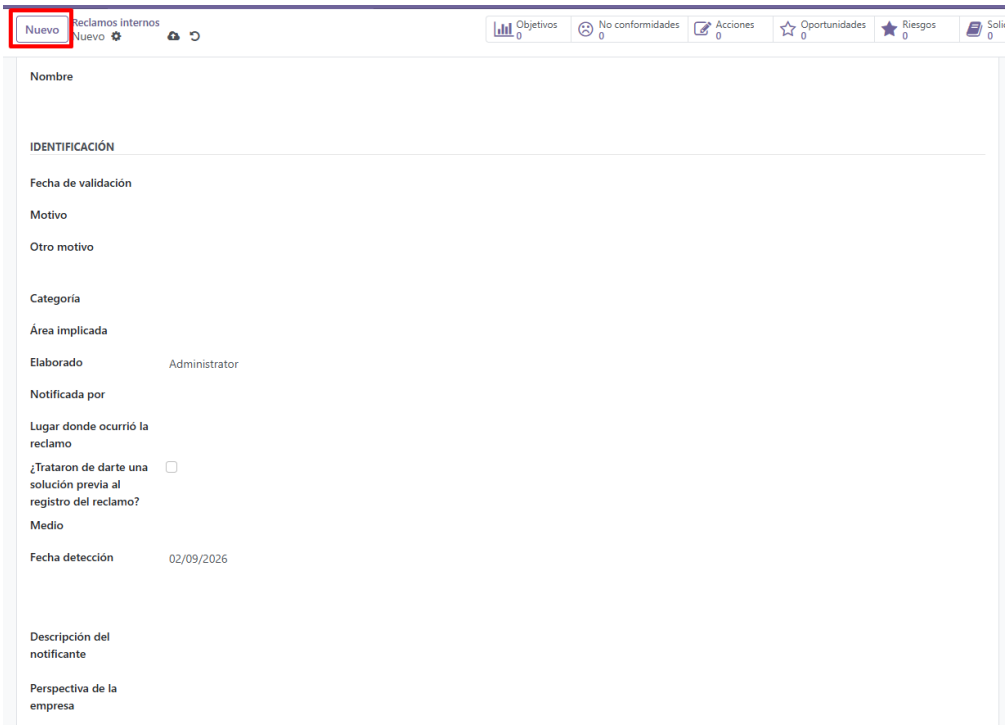
La información recibida debe ser revisada por la persona responsable para completar posteriormente la investigación, solución y respuesta.

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

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

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.

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.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

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.

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.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA



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.

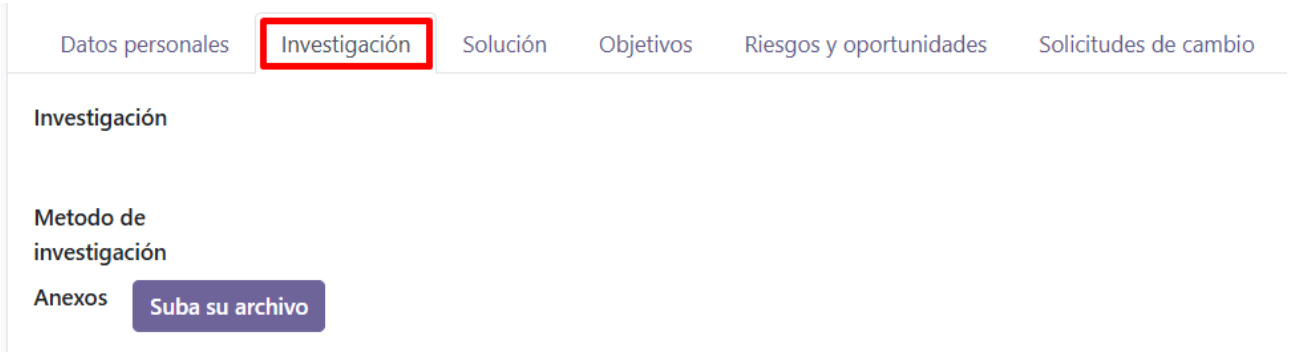
Teléfono
Permite registrar un número de contacto.

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.



Investigación
Permite registrar los resultados del análisis realizado sobre la situación.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

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

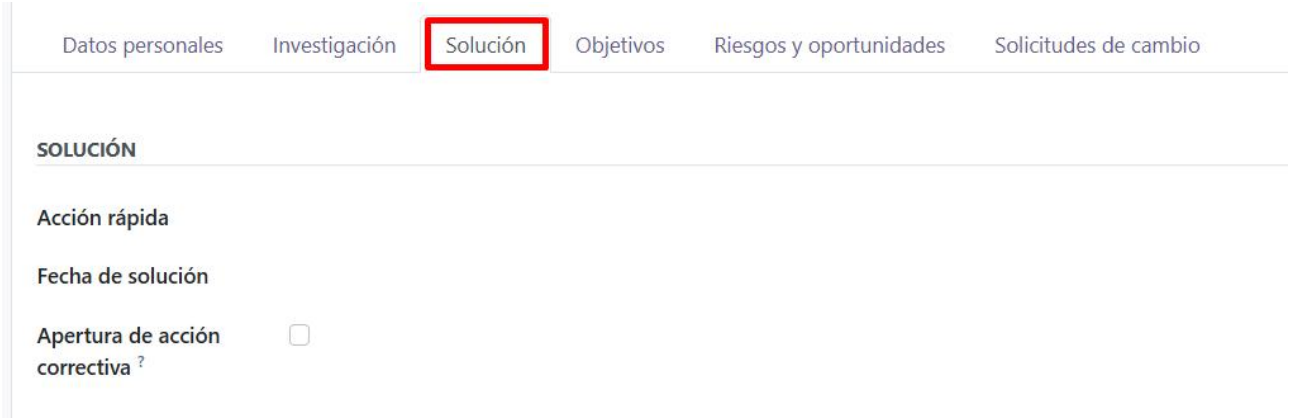
La opción **Suba su archivo** permite incorporar documentos que sirvan como evidencia de la investigación.

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.

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.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

↓ **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