



Diferencia entre queja y reclamo

Recientemente recibimos varias consultas sobre el manejo de quejas y reclamos que consideramos importante compartir más ampliamente con nuestros lectores. La primera consulta está referida a entender cual es la diferencia entre una queja y un reclamo, pues en los documentos más usuales de la ISO como la ISO 9000:2000, Vocabulario, no se especifica con claridad.

Una queja equivale a un reclamo de un cliente, lo cual aunque tanto las normas de certificación como la ISO 9001:2000 y las conexas no lo especifican, si aparece la definición en la norma ISO 10018, la cual entendemos tomó el número de ISO 10002, "Manejo de reclamos- Complaints Handling". La definición que ésta norma establece es que una queja es la expresión de insatisfacción hecha a una organización, relacionado con sus productos o hacia el mismo proceso de manejo de los reclamos, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita. Generalmente las quejas o reclamos tienen un origen externo. Un reclamo o queja puede venir por el incumplimiento de un requisito, que eventualmente la convierte en una no conformidad, pero no toda no conformidad es una queja, ya que éstas pueden tener diferentes orígenes. Las quejas deben tramitarse siguiendo el procedimiento que se tenga establecido ya sea reparando el daño al cliente, sustituyendo el producto o cualquier otra forma. Esto equivale a una acción correctora inmediata sobre un problema presentado.

La ISO 10002 (ISO 10018), no hace diferencia entre quejas y reclamos, e igual en inglés en donde utiliza el término "complaints", para referirse a situaciones como las mencionadas. Por otra parte la N067 ISO 9001 para la pequeña industria habla de "warranty claims", lo cual entenderíamos que implica hacer efectiva una garantía implícita o explícita. El vocabulario consensuado de la ISO solo se refiere a "complaints" equivalente a queja.

En mi opinión no existe diferencia entre quejas y reclamos, por lo cual ambas se deben considerar como "insatisfacción de los clientes" que es a lo que hace mención ISO, no obstante si quisiera hacer una diferenciación, diríamos que toda queja es un muestra de insatisfacción de clientes, la cual puede convertirse en un reclamo si lleva a cumplimiento de una garantía explícita o implícita.

Nuestra recomendación es conseguir la norma ISO 10002 (o ISO 10018), y estudiarla para obtener las directrices necesarias para implementar adecuadamente un proceso de atención y seguimiento de quejas. La norma cuenta con una serie de ejemplos y formatos que pueden servir de referencia.

Quejas y No conformidades:

Otra consulta planteada está relacionada en como establecer la diferencia entre quejas y no conformidades ya que muchas veces tienden a confundirlas.



Una queja equivale a un reclamo de un cliente, tal y como lo explicamos antes. Por su lado la norma ISO 9000:2000 (Vocabulario), establece los términos relativos a la **Conformidad**: cumplimiento de un requisito (3.1.2), y la **no conformidad** es incumplimiento de un requisito (3.1.2). Las no conformidades tienen un origen interno.

Un reclamo o queja puede venir por el incumplimiento de un requisito, que eventualmente la convierte en una no conformidad, pero no toda no conformidad es una queja, ya que éstas pueden tener diferentes orígenes, como lo es el comportamiento de un proceso, el incumplimiento de un procedimiento, o bien hallazgos de una auditoria, etc. Diríamos que el conjunto de quejas es una no conformidad.

ISO 9001:2000 establece en 8.5.2 a) revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes). Las no conformidades se enfocan no ha solucionar un problema, sino a mejorar el sistema para que no se vuelva a presentar. Una no conformidad puede ser el incremento de las quejas. La queja requiere acción para satisfacer al cliente, la no conformidad requiere acción para mejorar el sistema.

Las no conformidades son el incumplimiento de un requisito y las quejas son las percepciones de los clientes externos, así mismo las no conformidades son a nivel interno y las quejas a nivel externo.

Traslado de quejas a sus propios proveedores:

Otra de las consultas está relacionada con una organización sobre la aplicación de su procedimiento de atención de quejas el cual le presenta dificultades para dar respuesta a sus clientes, ya que las quejas responden a su vez a malos servicios de sus propios proveedores. Al notificarles a éstos sobre la queja no responden, impidiendo tomar acción correctiva sobre el problema y poder responder la queja a sus propios clientes.

Recientemente escribimos un artículo que está disponible en nuestra página www.grupokaizen.com que se llama **Satisfacción Total**, en este artículo recomendamos dejar al cliente fuera del procedimiento. Este no tiene porqué pasar el calvario de aprobaciones y estudios de la empresa para recibir respuesta a su queja.

Casos como el mencionado ocurren en agencias de viajes cuyos proveedores son las líneas de aviación. Esto es un poco complicado, porque la agencia debería hacer una evaluación del servicio de acuerdo a lo establecido en la **cláusula 7.4** *La organización debe evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización*. Igualmente por la **cláusula 8.4** está obligada a analizar los datos sobre el desempeño de los proveedores para poder demostrar la mejora continua.

Suponemos que los resultados de la evaluación de esos proveedores no han sido las mejores. La **guía 067** hace la salvedad en la orientación de que "*Sin embargo, como pequeña empresa, necesita usted estar consciente de que su poder adquisitivo es limitado, y de*



Grupo Kaizen, S.A.

Teléfono (506) 294 4728 • kaizen@racsa.co.cr • Apartado 422-2010, San José, Costa Rica

que las amenazas de eliminar proveedores podrían ser inútiles. Esto ocurre particularmente si se obtienen productos y servicios de organizaciones nacionales o internacionales muy grandes. Es necesario que su manual de la calidad refleje la situación tal y como es".

En este caso puede ser conveniente que aquellas quejas que son ocasionadas directamente por el proveedor del servicio (línea de aviación), cuente con un formulario de la línea aérea correspondiente y colabore con el cliente para que este presente directamente la queja a la línea de aviación, de lo contrario la solución se sale de sus manos. Si es otro proveedor en donde si pueden tener más ingerencia, entonces se deberían aplicar algunas sanciones u otras formas de lograr que se adecue a los requerimientos que a su vez son de sus clientes.

En todo caso, es conveniente que se documenten toda la gestión y seguimiento que le dan a las quejas planteadas a este tipo de proveedores con algunas medidas tendientes a evitar tales inconvenientes en el futuro. Si no lo pueden solucionar, por lo menos podrían tomar precauciones para evitar su recurrencia.