

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
MATRIZ**

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
MENCIÓN GERENCIA DE LA CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD**

**PROGRAMA DE MEJORA DE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN
AL CLIENTE BASADO EN LA NORMA ISO 10002 EN LA
EMPRESA “MEDICINA INTERNA Y ACUPUNTURA CHINA”**

JÉSSICA MILENA MORA RIOFRÍO

DIRECTOR: MGTR. FRANCISCO VARGAS CARRIÓN

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: SISTEMAS DE GESTIÓN DE
PRODUCCIÓN Y OPERACIONES**

QUITO - AGOSTO 2023

Director:

Mgtr. Francisco Vargas

Lectores evaluadores:

Mgtr. Ramiro Soria

Mgtr. Mauricio Burbano

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a mis padres y hermano, por todo el apoyo brindado, y confianza, para lograr mis objetivos.

A mi esposo por estar a mi lado en todo momento y a nuestro bebé que está por llegar a alegrar más aún nuestras vidas; y que sepa en un futuro que su mamita le dedicó este trabajo que con mucho esfuerzo se está culminando.

AGRADECIMIENTOS

Mis sinceros agradecimientos primero a Dios por permitirme estar hoy aquí, dándome fortaleza para continuar, a toda mi familia por su estímulo constante y estar siempre conmigo apoyándome.

A mi tutor Mgtr. Francisco Vargas por ser un excelente maestro, me ha sabido guiar en lo largo de este camino, con sabiduría y paciencia.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

ÍNDICE DE CONTENIDOS	V
ÍNDICE DE TABLAS	VII
ÍNDICE DE FIGURAS	VIII
ÍNDICE DE ANEXOS	X
RESUMEN EJECUTIVO	XII
INTRODUCCIÓN	13
1. DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA Y DEL PROBLEMA	16
1.1 ANTECEDENTES DE LA EMPRESA.....	16
1.2 CONTEXTO INTERNO	17
1.2.1. Estructura orgánica.....	17
1.2.2. Marco estratégico.....	17
1.2.3. Proceso.....	18
1.2.4. Infraestructura y tecnología.....	19
1.2.5. Líneas de Servicios.....	21
1.2.6. Clientes.....	22
1.2.7. Proveedores.....	22
1.2.8 Principales competidores.....	22
1.2.9. Gestión financiera.....	23
1.2.10. Ventas.....	23
1.3 CONTEXTO EXTERNO.....	24
1.3.1. Político.....	24
1.3.2. Económico.....	24
1.3.3. Social.....	25
1.3.4. Tecnológico.....	25
1.3.5. Ambiente.....	26
1.3.6. Legal.....	26
1.4 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	27
2. MARCO CONCEPTUAL	31
2.1. MEDICINA INTERNA Y LA ACUPUNTURA.....	31
2.1.1. Medicina interna.....	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>
2.1.2 Acupuntura.....	32
2.2. CALIDAD EN EL SERVICIO.....	33
2.2.1. Importancia de la calidad de servicios en la gestión empresarial.....	35

2.2.2	<i>Sistema de gestión de calidad.</i>	36
2.2.3	<i>ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos.</i>	37
2.2.4	<i>Normas de la serie ISO 10000.</i>	37
2.2.5	<i>Atención de quejas y mejora continua.</i>	40
3.	DESARROLLO DE LA PROPUESTA	41
3.1	DEFINICIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL	41
3.1.1	<i>Metodología del proyecto.</i>	41
3.1.2	<i>Situación actual del manejo de quejas y sugerencias.</i>	42
3.2.	APLICACIÓN DE NORMA ISO 10002 EN LA GESTIÓN DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS	48
3.2.1	<i>Acciones para la mejora de la gestión de reclamos y sugerencias.</i>	49
3.2.2	<i>Implementación de las acciones propuestas para la mejora de la gestión de reclamos y sugerencias.</i>	52
3.2.2.4	<i>Numeral 8 – “Mantenimiento y mejora”.</i>	65
3.3	RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE NORMA ISO 10002	70
4.	RESULTADOS DE LA PROPUESTA	75
4.1	ANÁLISIS DE RESULTADOS	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	86
5.1	CONCLUSIONES	86
5.2	RECOMENDACIONES	89
6.	BIBLIOGRAFÍA	90
	ANEXOS	95

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Datos informativos de la empresa.....	16
Tabla 2. Infraestructura de la empresa.....	19
Tabla 3. Equipo tecnológico de la empresa	20
Tabla 4. Competencia	22
Tabla 5. Estado de Situación Financiera 2021	23
Tabla 6. Estado de Resultados 2021	23
Tabla 7. Escalas para la evaluación con respecto a la Norma ISO 10002:2018.....	43
Tabla 8. Detalle de las acciones al desarrollar numeral 5 “Marco de referencia para el tratamiento de las quejas ”.....	49
Tabla 9. Detalle de las acciones al desarrollar numeral 6 “Planificación, Diseño y Desarrollo ”	50
Tabla 10. Detalle de las acciones al desarrollar numeral 7 “Operación del Proceso de Tratamiento de Quejas”	50
Tabla 11. Detalle de las acciones a desarrollar numeral 8 “Mantenimiento y Mejora”	51
Tabla 12. Desarrollo del plan propuesto para las mejorar la gestión de quejas y sugerencias sub numeral 5	52
Tabla 13. Desarrollo del plan propuesto para las mejorar la gestión de quejas y sugerencias sub numeral 6	58
Tabla 14. Desarrollo del plan propuesto para las mejorar la gestión de quejas y sugerencias sub numeral 7	60
Tabla 15. Desarrollo del plan propuesto para las mejorar la gestión de quejas y sugerencias sub numeral 8	65
Tabla 16. Número de pacientes con quejas y sugerencias por mes (septiembre a noviembre 2022).....	70
Tabla 17. Encuesta de satisfacción - Pregunta 6.a “Presentó alguna queja”	72
Tabla 18. Encuesta de satisfacción - Pregunta 6b “Se recoge de forma adecuada esta información”	73
Tabla 19. Encuesta de satisfacción - Pregunta 7 “Respuesta a quejas cumple expectativas”	74
Tabla 20. Escalas para la evaluación de cumplimiento de los numerales de la Norma ISO 10002:2018	75
Tabla 21. Encuesta de satisfacción – Pregunta 6b “Forma adecuada de recoger quejas o sugerencias”.....	84

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama de la empresa Medicina Interna y Acupuntura China	17
Figura 2: Cadena de Valor que emplea Medicina Interna y Acupuntura China.....	18
Figura 3. Estructura, sala de espera e instalaciones del edificio de medicina china.....	19
Figura 4. Competencia profesional.....	28
Figura 5. Acceso a los servicios	28
Figura 6. Satisfacción del cliente.....	28
Figura 7. Tiempo de atención al cliente.....	28
Figura 8. Recepción de las quejas y sugerencias en la empresa	29
Figura 9. Seguridad.....	29
Figura 10. Continuidad y comodidad en el establecimiento.....	29
Figura 11. Diagrama de flujo de la situación inicial del manejo de quejas y sugerencias	42
Figura 12. Nivel de cumplimiento del numeral 5 – “Marco de referencia para el tratamiento de las quejas”	43
Figura 13. Evaluación de subnumerales del “Marco de referencia para el tratamiento de las quejas”	44
Figura 14. Nivel de cumplimiento del numeral 6 - “Planificación, diseño y desarrollo”	44
Figura 15. Evaluación de los subnumerales de “Planificación, diseño y desarrollo”....	45
Figura 16. Nivel de cumplimiento del numeral 7 – “Operación del proceso de tratamiento de las quejas”	45
Figura 17. Evaluación de los subnumerales de “Operación del proceso de tratamiento de las quejas”	46
Figura 18. Nivel de cumplimiento del numeral 8 - “Mantenimiento y mejora”	47
Figura 19. Evaluación de los subnumerales de “Mantenimiento y mejora”	48
Figura 20. Nivel de cumplimiento general de la Norma ISO 10002:2018	48
Figura 21. Clientes que presentaron una queja o sugerencia (septiembre – noviembre 2022)	71
Figura 22. Resultados Encuesta de satisfacción – Pregunta 6a “Presentó alguna queja o sugerencia”.....	72
Figura 23. Resultados Encuesta de satisfacción – Pregunta 6b “Se recoge de forma adecuada esta información”	73

Figura 24. Resultados Encuesta de satisfacción – Pregunta 7 “Respuesta a quejas cumple expectativas”	74
Figura 25. Nivel de cumplimiento del numeral 5 – “Marco de referencia para el tratamiento de las quejas”	76
Figura 26. Evaluación de subnumerales del “Marco de referencia para el tratamiento de las quejas”	76
Figura 27. Nivel de cumplimiento del numeral 6 - “Planificación, diseño y desarrollo”	77
Figura 28. Evaluación de los subnumerales de “Planificación, diseño y desarrollo”	77
Figura 29. Nivel de cumplimiento del numeral 7 – “Operación del proceso de tratamiento de las quejas”	78
Figura 30. Evaluación de los subnumerales de “Operación del proceso de tratamiento de las quejas”	79
Figura 31. Nivel de cumplimiento del numeral 8 - “Mantenimiento y mejora”	79
Figura 32. Evaluación de los subnumerales de “Mantenimiento y mejora”	80
Figura 33. Nivel de cumplimiento general final de la Norma ISO 10002:2018.....	81
Figura 34. Nivel de cumplimiento del numeral 5 - “Marco de referencia para el tratamiento de las quejas”	81
Figura 35. Nivel de cumplimiento del numeral 6 - “Planificación, diseño y desarrollo”	82
Figura 36. Nivel de cumplimiento del numeral 7 - “Operación del proceso de tratamiento de las quejas”	82
Figura 37. Nivel de cumplimiento del numeral 8 - “Mantenimiento y mejora”	83
Figura 38. Nivel de cumplimiento comparativo de la Norma ISO 10002:2018 (años 2020 y 2022)	84
Figura 39. Variación de la satisfacción del cliente en cuanto al nivel de tratamiento de quejas y sugerencias (años 2020 y 2022).....	85

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A. Evaluación del nivel de cumplimiento de la Norma ISO 10002:2018	95
Anexo B. Matriz de Partes Interesadas.....	111
Anexo C. Matriz FODA de la empresa	112
Anexo D. Alcance documentado	113
Anexo E . Convocatoria para la Capacitación sobre la Norma ISO 10002:2018	114
Anexo F . Diapositivas sobre la Norma ISO 10002:2018 y sus componentes.....	115
Anexo G . Capacitación sobre las Normas ISO 10002:2018 del personal del Centro de atención de Acupuntura	116
Anexo H . Firmas de asistencia a la capacitación de la Norma ISO 10002:2018	117
Anexo I . Tríptico entregado al personal y pacientes de la empresa	118
Anexo J . Entrega de tríptico.....	119
Anexo K. Convocatoria para la Capacitación sobre políticas y procedimientos de atención a quejas y reclamos	120
Anexo L. Diapositivas de políticas y procedimientos de atención y resolución de quejas y sugerencias.....	121
Anexo M. Firmas de asistencia a la capacitación políticas y procedimientos de atención y resolución de quejas y sugerencias	122
Anexo N. Tríptico entregado al personal y pacientes de la empresa.....	123
Anexo O. Tabla de presupuesto para el tratamiento de quejas y sugerencias	124
Anexo P. Política para el proceso de tratamiento de quejas y sugerencias	125
Anexo Q . Socialización de la política interna para tratamiento de quejas y sugerencias	126
Anexo R . Responsabilidades de la Alta Dirección en el tratamiento de quejas y sugerencias.....	127
Anexo S. Responsabilidades del encargado del proceso de quejas y sugerencias	128
Anexo T. Responsabilidades de los otros directivos en el proceso de quejas y sugerencias	129
Anexo U . Responsabilidades de todo el personal en contacto con los clientes en el proceso de tratamiento de quejas y sugerencias	130
Anexo V . Responsabilidades de todo el personal en el proceso de tratamiento de quejas y sugerencias.....	131
Anexo W . Plan de concientización.....	132

Anexo X . Registro fotográfico de la ejecución del Plan de concientización de la gestión de quejas y sugerencias según la Norma ISO 10002:2018.....	133
Anexo Y . Firmas de asistencia de la ejecución del Plan de concientización de la gestión de quejas y sugerencias según la Norma ISO 10002: 2018.....	134
Anexo Z. Matriz de Riesgos.....	135
Anexo AA . Objetivos para el tratamiento de quejas y sugerencias.....	136
Anexo BB . Diagrama flujo mejorado del manejo de quejas y sugerencias.....	137
Anexo CC. Convocatoria para la Capacitación sobre diagrama de flujo de proceso de quejas o sugerencias.....	139
Anexo DD. Diapositivas sobre flujo de procedimientos para manejo de quejas y sugerencias.....	140
Anexo EE. Capacitación sobre el flujo de proceso de tratamiento de quejas y sugerencias al personal del Centro de atención de Acupuntura	141
Anexo FF. Firmas de asistencia a la capacitación sobre el diagrama de flujo de quejas y sugerencias.....	142
Anexo GG a. Formulario para recepción y evaluación de quejas.....	143
Anexo GG b. Formulario para recepción y evaluación de sugerencias.....	145
Anexo HH. Ficha de proceso para el control y seguimiento en las quejas y sugerencias.	147
Anexo II. Modelo de encuesta aplicada	148
Anexo JJ. Evidencia de pacientes llenando las encuestas	149
Anexo KK. Tabla de Indicadores de desempeño	150
Anexo LL. Tabla para la revisión por la dirección del proceso de tratamiento de las quejas	151
Anexo MM. Procedimiento de auditoría.....	152
Anexo NN. Procedimiento de acciones correctivas para la gestión de mejora	156
Anexo OO. Evaluación del nivel de cumplimiento después de la aplicación de la Norma ISO 10002:2018.....	157

RESUMEN EJECUTIVO

En la empresa “Medicina Interna y Acupuntura China”, por medio de una encuesta realizada en el 2020 se evidenció un 75% de insatisfacción en los pacientes con respecto al tratamiento de quejas y sugerencias.

El proyecto se enfocó en el desarrollo de los requisitos de la Norma ISO 10002:2018, para aumentar la satisfacción del cliente en la gestión del tratamiento de quejas y sugerencias. Se realizó un diagnóstico inicial y con base en esos resultados se desarrollaron acciones de mejora para el cumplimiento de los requisitos.

El programa de mejora permitió aumentar el nivel de satisfacción del cliente de un 25% en el año 2020 a un 100% en el año 2022 respecto a la “forma adecuada de recoger quejas y sugerencias” y se obtuvo en el año 2022, un 83% en la escala “siempre” y 17% en la escala “a veces”, respecto al nivel de satisfacción sobre “el cumplimiento de expectativas de la respuesta dada al requerimiento sobre la quejas o sugerencias presentadas”.

Adicionalmente, se alcanzó un aumento en los porcentajes de cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 10002:2018 con un 97% del “cumplimiento total” para el año 2022 en comparación con el 0% del año 2020, un 3% de “cumplimiento parcial” del año 2022 en comparación con el 9% del año 2020 y un 0% de “incumplimiento total” del año 2022 en comparación con el 91% del año 2020.

Como principal recomendación se plantea que en el centro médico “Medicina interna y Acupuntura China” se llegue a implementar completamente los requisitos de los numerales “8.5 Auditoría del proceso de tratamiento de las quejas” y “8.6 Revisión por la dirección” de la Norma ISO 10002:2018 en la gestión del tratamiento de las quejas y sugerencias, los cuales se encuentran desarrollados parcialmente con el fin de cubrir todos los elementos del modelo.

INTRODUCCIÓN

La empresa “Medicina Interna y Acupuntura China” objeto de estudio, está ubicada en la ciudad de Machala provincia de El Oro, su actividad es la consulta y tratamiento médico general, con 20 años de trayectoria en el mercado de la medicina alternativa tradicional china, por medio de la acupuntura, técnica basada en introducir una o más agujas muy finas en puntos específicos del cuerpo humano para aliviar dolores y curar ciertas enfermedades.

Se evidenció mediante una encuesta de satisfacción realizada en el 2020 que, en cuanto al tratamiento de las quejas y sugerencias manifestadas por los usuarios- pacientes, existe una opinión poco favorable por parte de quienes asisten al consultorio al solicitar un servicio médico, en dichas encuestas el 75 % de los pacientes atendidos manifestaron que sus quejas no fueron debidamente atendidas o canalizadas por el personal, es decir, el nivel de satisfacción se encontraba en un 25%.

El objetivo general del proyecto fue desarrollar un programa de mejora basado en la Norma ISO 10002:2018 (Gestión de la calidad – Satisfacción del cliente – Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones) para aumentar la satisfacción del cliente con respecto a la recepción de quejas y sugerencias en la empresa “Medicina Interna y Acupuntura China”. Los objetivos específicos que delinearon la ejecución del proyecto fueron:

- ❖ Identificar la situación actual del servicio de recepción de quejas y sugerencias de clientes de la empresa “Medicina interna y Acupuntura China”.
- ❖ Desarrollar un programa de mejora basado en la Norma ISO 10002 para la recepción de quejas y sugerencias de la empresa “Medicina interna y Acupuntura China”.
- ❖ Analizar el efecto esperado en la satisfacción del cliente, luego de implementar un programa de mejora para la recepción de quejas y sugerencias de la empresa “Medicina interna y Acupuntura China”.

En la administración de empresas es importante mantener e incrementar la satisfacción del cliente, en este caso en específico llevar una adecuada gestión de quejas y sugerencias dentro del centro médico, siendo necesario entender que éstas son observaciones que un

cliente tiene respecto al servicio proporcionado al no verse cumplidas las expectativas. Si la situación de insatisfacción en el tratamiento de quejas y sugerencias continuara dentro del centro médico, podría ocasionar una disminución de los servicios prestados y una mala imagen para el negocio.

En el proyecto se desarrolló un programa de mejora basado en la Norma ISO 10002:2018 con respecto al tratamiento de quejas y sugerencias. Para este desarrollo, se realizó un diagnóstico del nivel de cumplimiento de la gestión respecto a los requisitos de esta Norma, y considerando los niveles de “cumplimiento parcial” y “no cumplimiento”, se definieron las acciones de mejora para su implementación dentro de la gestión de atención de quejas y sugerencias.

Al finalizar la implementación del programa basado en la Norma ISO 10002:2018 en la empresa “Medicina Interna y Acupuntura China” en la recepción de quejas y sugerencias se consiguió aumentar el nivel de satisfacción del cliente de un 25% en el año 2020 a un 100% en el año 2022 respecto a la “forma adecuada de recoger quejas y sugerencias” y se obtuvo en el año 2022, un 83% en la escala “siempre” y 17% en la escala “a veces”, respecto al nivel de satisfacción sobre “el cumplimiento de expectativas de la respuesta dada al requerimiento sobre la quejas o sugerencias presentadas”. Adicionalmente se logró un incremento en los porcentajes de cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 10002:2018 con los siguientes valores:

- ✓ Numeral 5 – “Marco de referencia para el tratamiento de las quejas”: Un 100% de cumplimiento total de los requisitos del numeral para el año 2022, en comparación al 0% que se encontraba en el año 2020.
- ✓ Numeral 6 – “Planificación, diseño y desarrollo”: Un 100% de cumplimiento total de los requisitos del numeral para el año 2022, en comparación al 0% que se encontraba en el año 2020.
- ✓ Numeral 7 – “Operación del proceso de tratamiento de las quejas”: Un 100% de cumplimiento total de los requisitos del numeral para el año 2022, en comparación al 0% que se encontraba en el año 2020.
- ✓ Numeral 8 – “Mantenimiento y mejora”: Un 91% de cumplimiento total de los requisitos del numeral para el año 2022 en comparación al 97% de incumplimiento total del año 2020. El 9% de cumplimiento parcial del año 2022 está vinculado a los

tópicos de auditorías (numeral 8.5) y de revisión por la dirección (numeral 8.6) a ser implementadas de manera completa, posterior al proyecto, según decisión de la empresa.

- ✓ Total de requisitos de la Norma ISO 10002:2018: Un 97% del “cumplimiento total” para el año 2022 en comparación con el 0% del año 2020, un 3% de “cumplimiento parcial” del año 2022 en comparación con el 9% del año 2020 y un 0% de “incumplimiento total” del año 2022 en comparación con el 91% del año 2020.

Como principales recomendaciones se plantearon que en el centro médico “Medicina interna y Acupuntura China” se llegue a implementar completamente los requisitos de los numerales “8.5 Auditoría del proceso de tratamiento de las quejas” y “8.6 Revisión por la dirección” de la Norma ISO 10002: 2018 en la gestión del tratamiento de las quejas y sugerencias, los cuales se encuentran desarrollados parcialmente con el fin de cubrir todos los elementos del modelo y la medición periódica de la satisfacción del paciente para desarrollar acciones de mejora, en caso de ser necesarias.

1. DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA Y DEL PROBLEMA

1.1 Antecedentes de la empresa

La empresa Medicina Interna y Acupuntura China localizada en la ciudad de Machala provincia de El Oro, su actividad es la consulta y tratamiento médico general, con una trayectoria de 20 años en el mercado de la medicina alternativa tradicional china, por medio de la acupuntura, técnica basada en introducir una o más agujas muy finas en puntos específicos del cuerpo humano para aliviar dolores y curar ciertas enfermedades.

La idea surge del Dr. Chú Lee Ángel José, PhD, especialista en medicina interna y acupuntura China y docente de la Universidad Técnica de Machala, quien consideró que la medicina tradicional forma parte de la filosofía de vida de un pueblo, siendo un área que tiene que ser atendida por profesionales para el desarrollo científico de los beneficios de la naturaleza y de los conocimientos ancestrales de la cultura China.

En la Tabla 1 se detalla los datos informativos de la empresa en estudio:

Tabla 1. Datos informativos de la empresa

Razón social	Chú Lee Ángel José
Nombre comercial	Medicina Interna y Acupuntura China
Tipo contribuyente	Persona natural
Actividad económica principal	Consulta y tratamiento por médicos generales y especialistas en consultorios privados.
Fecha inicio actividades	12/07/1999
Ubicación del establecimiento	Provincia El Oro; cantón Machala; calles Marcel Laniado, #1111 y 9 de mayo

Fuente: Empresa Medicina Interna y Acupuntura China

1.2 Contexto interno

1.2.1. Estructura orgánica.

En la Figura 1 se puede observar el organigrama de la empresa que está conformada por su gerente propietario, dos asistentes (en el área de limpieza y bioseguridad), una secretaria y una contadora externa.

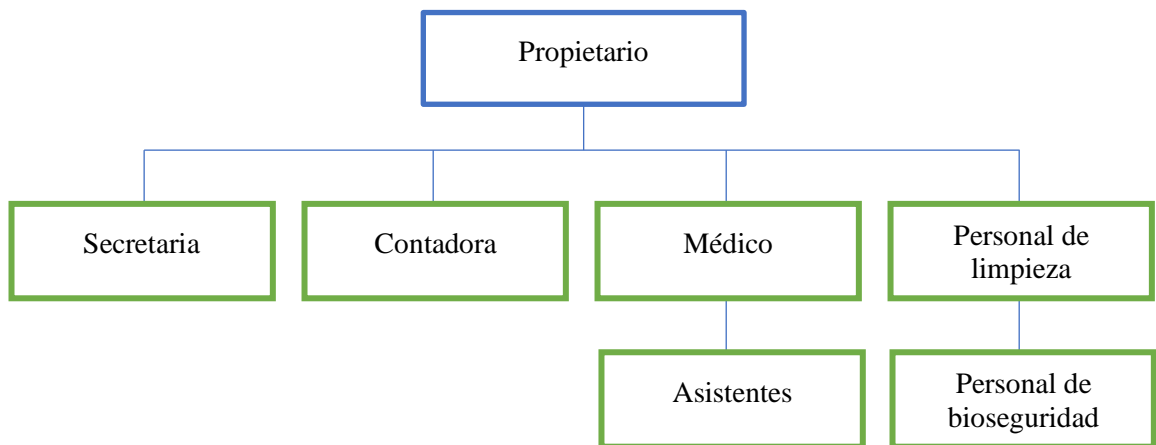


Figura 1. Organigrama de la empresa Medicina Interna y Acupuntura China
Fuente: Empresa Medicina Interna y Acupuntura China

1.2.2. Marco estratégico.

La empresa de Medicina Interna y Acupuntura China ha establecido el siguiente marco estratégico que fue definido en el año 1999 para orientar el desarrollo de su gestión, fecha en la que se estableció la misión y visión:

❖ Misión

“Nuestra misión está comprometida con su bienestar integral y muy especialmente con su salud. Haciendo los cambios que su cuerpo necesita para vivir a plenitud por mucho tiempo” (Medicina Interna y Acupuntura China, 1999).

❖ Visión

“Nuestra visión está relacionada con el bienestar integral, con nuestra atención oportuna en cualquier malestar que su cuerpo presente. le ayudamos a disfrutar su salud” (Medicina Interna y Acupuntura China, 1999).

- ❖ “Valores
 - ✓ Respeto.
 - ✓ Protección al medio ambiente, empleados, a los clientes y a la sociedad en general.
 - ✓ Equidad y justicia.
 - ✓ Creación de fuentes de trabajo.
 - ✓ Salarios justos” (Medicina Interna y Acupuntura China, 1999).

1.2.3. Proceso.

En la Figura 2 se aprecia el mapa de proceso actual de la empresa Medicina Interna y Acupuntura China, donde se encuentran los procesos estratégicos, proceso de realización, y procesos de soporte.

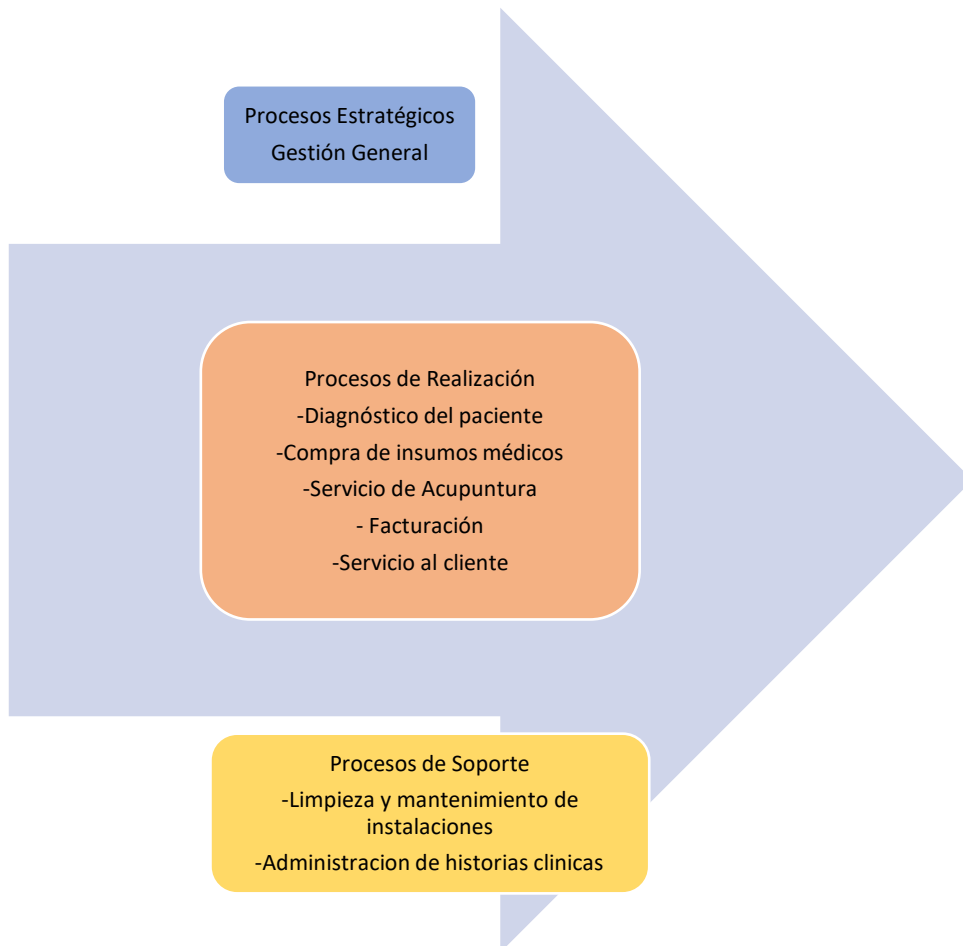


Figura 2: Cadena de Valor que emplea Medicina Interna y Acupuntura China
Fuente: Empresa Medicina Interna y Acupuntura China

1.2.4. Infraestructura y tecnología.

En la Tabla 2 se describe la infraestructura de la empresa para el desarrollo de sus actividades:

Tabla 2. Infraestructura de la empresa

Descripción:
<ul style="list-style-type: none">❖ Un mezanine, y consultorio médico❖ Sala de Acupuntura (ver Figura 3).❖ Sala de ozonoterapia (ver Figura 3).❖ Bodega de insumos médicos.❖ Archivo.

Fuente: Empresa Medicina Interna y Acupuntura China

En la Figura 3 se muestra parte de la estructura del edificio y las salas de atención médica.







Figura 3. Estructura, sala de espera e instalaciones del edificio de medicina china

Fuente: Empresa Medicina Interna y Acupuntura China

En la Tabla 3 se detalla el equipo tecnológico con el que cuenta la empresa para realizar los diferentes tratamientos del centro médico.

Tabla 3. Equipo tecnológico de la empresa

Equipo	Tratamiento	Imagen del equipo
Electroestimulador de acupuntura.	Según Busto (2013) el fundamento de la electroacupuntura es la estimulación eléctrica. La corriente entra en el cuerpo a través de la aguja, provoca estimulaciones que sustituyen a las manipulaciones, afecta a la circulación sanguínea, disminuye el edema y favorece la acción analgésica. (pág. 30-48).	
Máquina de acupuntura laser.	Según el Centro Médico de Medicina Interna y Acupuntura China (1999) la acupuntura China Laser: un método nuevo, indoloro y potente adecuado para muchos tratamientos. La acupuntura láser es utilizada por diversos fisioterapeutas y naturópatas para tratar problemas derivados de la vida contemporánea, como el estrés o la ansiedad. Las ventajas de esta terapia son: estimula el flujo sanguíneo. <ul style="list-style-type: none"> ✓ Aporta la energía al cuerpo. ✓ Elimina las toxinas del cuerpo 	
Máquina de ozonoterapia y cámara de terapia con Ozono.	Ozono Terapia: El ozono se aplica al cuerpo humano como parte de la terapia. Su uso en varias enfermedades, como: insuficiencia circulatoria, pie diabético, úlceras de miembros inferiores, micro varices, cardiología, entre mucha otras (Medicina Interna y Acupuntura China, 1999).	 

Fuente: Empresa Medicina Interna y Acupuntura China

1.2.5. Líneas de Servicios.

Los servicios que ofrece el centro médico son:

- ❖ **Acupuntura China – medicina con agujas.** En la acupuntura, se insertan agujas en puntos predeterminados de la superficie corporal conocidos como meridianos. El objetivo es restablecer la salud equilibrando y corrigiendo el flujo de energía (Esparza & Vicedo, 2020).
- ❖ **Acupuntura China Láser.** Consiste en la estimulación de puntos acupunturales con láser, que es un dispositivo que utiliza la emisión inducida o estimulada de haces de luz que pueden ser controlados (Ferriol et al., 2020).
- ❖ **Medicina interna.** Además de centrarse en la prevención de enfermedades, esta especialidad médica se dedica a determinar las enfermedades intrínsecas de órganos y sistemas y a establecer tratamientos no quirúrgicos para ellas (Letelier et al., 2011).
- ❖ **Ozono Terapia.** Es el uso de ozono médico como elemento terapéutico en aquellas enfermedades que cursan con hipoxia, inflamación y desbalance redox crónico (Pérez & Lombas, 2020).
- ❖ **Tratamiento de dolor y estrés.** Existen varios tratamientos sin medicinas que pueden ayudar con el dolor. Algunos de ellos son: terapia de masajes, meditación, terapia de relajación, entre otros (MedlinePlus, 2021).
- ❖ **Ventosa terapia.** Recurso terapéutico de la Medicina Tradicional China indicada para reducción del dolor crónico. Consiste en la aplicación de vasos de diferentes materiales bajo condiciones de calor y vacío en el área de dolor (Castro et al., 2018).
- ❖ **Fitoterapia China.** Consiste en el uso de plantas medicinales como recurso para el tratamiento de determinadas dolencias, ofreciendo preparados seguros, eficaces y de calidad, características propias de un producto con finalidad terapéutica (Navarro y Cañigüeral, 2018).
- ❖ **Gimnasia terapéutica.** Es una rama de la medicina que utiliza técnicas de cultura física para tratar enfermedades y lesiones, prevenir sus consecuencias y agravamientos y restablecer la función en el trabajo (García et al., 2019).

Mediante estos servicios, se brinda tratamientos según el área de afectación:

- ❖ “Sistema nervioso: Cefaleas, migrañas, neuralgias, parálisis facial, hemiplejía.
- ❖ Disfunciones psicosexuales: Impotencia, eyaculación precoz, frigidez.

- ❖ Psicología emocional: Estrés, ansiedad, depresión, insomnio.
- ❖ Enfermedades reumáticas, artritis, osteoartrosis, fibromialgia.
- ❖ Problemas circulatorios: Calambres, adormecimiento distal (mano – pie).
- ❖ Neuropático: Diabetes, herpes zóster.
- ❖ Alérgico: Rinitis, sinusitis, urticaria.
- ❖ Ginecológico: Hiperémesis gravídica.
- ❖ Metabólico: Anorexia, bulimia.
- ❖ Adicciones: Tabaco, alcohol, drogas”.

1.2.6. Clientes.

Los clientes de la empresa Medicina Interna y Acupuntura China se enmarcan bajo las siguientes características:

- ❖ Pacientes desde un año en adelante. En el caso de mujeres embarazadas y lactancia se aplica con precaución, localizados principalmente en la provincia de El Oro.

1.2.7. Proveedores.

Los principales proveedores de insumos de la empresa Medicina Interna y Acupuntura China, son: Life Cycle Herbal Products, Inc., Medical Supplies CAI industries Corp. ubicado en Estados Unidos, ACUPUNTURA – DIGITOPUNTURA - Casa Korea Cita. Ltda. en la ciudad de Quito, y mantiene un convenio con Productos Naturales Mundo Naturista J.L. para el aprovisionamiento de medicamentos naturales.

1.2.8 Principales competidores.

La competencia directa de la empresa se detalla en la Tabla 4:

Tabla 4. Competencia

Empresa	Ubicación	Descripción
Centro Médico Dr. William Zambrano Pacheco	Machala: Calles Bolívar entre Junín y, Tarqui	Especialistas en: - Medicina Biológica y Estética - Acupuntura - Terapeuta Neural – Ozonoterapia
Bio Oriental Medical	Machala: Calles Rocafuerte y Junín	Terapia Neural, Homeopatía, Fitoterapia, Herbolaria china

Tabla 4. (Continuación)

Empresa	Ubicación	Descripción
Dr. Guido Padilla - Consultorio Médico Equinox	Machala: Av. Rocafuerte	Médico General y cirujano especializado en homeopatía.

Fuente: Investigación de campo

1.2.9. Gestión financiera.

En las Tablas 5 y 6 se muestra los estados financieros de la empresa Medicina Interna y Acupuntura China del año 2021.

Tabla 5. Estado de Situación Financiera 2021

Rubros	Valor
Activos	
Activos corrientes	18.563,00
Activos no corrientes	44.647,00
Total activo	<u>63.210,00</u>
Pasivos	
Pasivos corrientes	6.301,00
Pasivos no corrientes	18.600,00
Patrimonio	
Capital	<u>38.309,00</u>
Total pasivo y patrimonio	<u>63.210,00</u>

Fuente: Empresa Medicina Interna y Acupuntura China

Tabla 6. Estado de Resultados 2021

Rubros	Valor
Ingresos	
Prestación de servicios médicos	52.283,61
Costos	
(-) Costos de servicios prestados	<u>10.442,77</u>
Utilidad bruta	<u>41.840,84</u>
Gastos	
(-) Gastos de administración y ventas	<u>19.204,82</u>
Utilidad antes de Impuesto a la Renta	22.636,02
(-) Impuesto a la Renta Causado	<u>1.120,10</u>
Utilidad del ejercicio	<u>21.515,92</u>

Fuente: Empresa Medicina Interna y Acupuntura China

1.2.10. Ventas.

La empresa Medicina Interna y Acupuntura China en el año 2020 se realizaban en promedio 18 consultas médicas diarias, según entrevista realizada al gerente; quien fundamenta su afirmación basada en el libro de registro de consultas diarias, en el año

2021 tuvo 13 consultas en promedio, atendiendo a 540 pacientes, logrando en ese período económico un total de \$52.283,61 por prestación de servicios.

Se puede indicar de los pacientes atendidos, 401 corresponden a tratamientos de hasta tres meses que han culminado o se encuentran aún en atención. Los restantes 139, fueron consultas de una sola cita o casos puntuales de una intervención.

Y en el año 2022 desde el mes de enero a marzo registra como media 10 citas médicas diarias e incluyen a pacientes que regresan para recibir su tratamiento.

1.3 Contexto externo

1.3.1. Político.

El panorama político del Ecuador, tras el primer año de gobierno del Presidente Guillermo Lasso está marcada por la continuación de la polarización, inseguridad, desempleo, así como falencias en la gestión pública en salud, educación y obra pública, lo que ha ocasionado el debilitamiento de la imagen y credibilidad, a pesar de un inicio esperanzador con una exitosa campaña de vacunación contra el Covid-19, además de un discurso orientado hacia el encuentro nacional, el cual después de un año se ve reflejada por la tensión entre las fuerzas políticas oficialistas y de oposición (Chiriboga , 2022).

1.3.2. Económico.

El Ecuador, por la crisis del Covid-19 que inició en año 2020, (que redujo la actividad comercial a nivel mundial), y por la crisis petrolera de sobreoferta de crudo que desplomó los precios del petróleo (Jumbo et al. 2020). El PIB experimentó un decrecimiento de -7,8% en el año 2020; para el año 2021, el país pudo crecer en el 4,2%, recuperación que es una de las tasas más bajas de los países de Sudamérica según las cifras del Banco Mundial (Gestión Digital, 2022).

Basado en cifras del Banco Central del Ecuador, se estima un crecimiento del 2,5% en el año 2022; por otra parte, los organismos multilaterales, como el Fondo Monetario Internacional y Banco Mundial, son más optimistas sobre el desempeño de la economía del Ecuador, estimando que el país logre que el PIB crezca en 3,5% y 3,4% respectivamente (Villarreal, 2022).

1.3.3. Social.

La Medicina Tradicional China se basa en la filosofía oriental y fue creada hace miles de años; entenderla requiere un conocimiento profundo de ese concepto. Este tipo de medicina se caracteriza por ser holística, ya se considera tanto lo que ocurre en el órgano como lo que ocurre en todo el organismo.

Este tipo de terapia ha ido introduciéndose en los países occidentales y ha obtenido una gran aceptación entre los usuarios de estos países que han encontrado una medicina diferente, nada agresiva y muy preventiva, mediante la cual se obtienen resultados eficaces y rápidamente. (Reyes, 2008)

En el Ecuador la aceptación de la medicina tradicional está asociada a factores familiares y estilos de vida de la población; las personas optan por la medicina convencional para el tratamiento de problemas crónicos (hipertensión, diabetes, entre otras); mientras que, la medicina tradicional es utilizada como tratamiento complementario frente a problemas de dolores agudos y estrés (Yanchaguano & Francisco, 2019).

1.3.4. Tecnológico.

La tecnología rige la economía, esta es actualizada de manera frecuente y afecta la forma en que se trabaja. El Ministerio de Salud Pública, junto con el Consejo Nacional de Salud y la participación de la FUNDACYT en el Art. 29 de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Salud (2002) indica que se “Fomentará el desarrollo y la transmisión de tecnologías adecuadas a las necesidades de la nación, manteniendo un enfoque pluricultural que incluya el avance de la medicina tradicional y alternativa. Además de promover la interacción científica y tecnológica entre las instituciones del sector, revisará y racionalizará el uso de los recursos tecnológicos para su optimización nacional”.

En lo relacionado a la medicina tradicional china, su técnica más utilizada es la acupuntura, esta ha evolucionado en la utilización de los instrumentos clásicos de las agujas, hacia un procedimiento de acupuntura láser, donde para aliviar o remediar las distintas dolencias agudas y crónicas utiliza como variante, que reemplaza a las agujas, los estímulos generados por un rayo láser, conservando en este procedimiento los principios y conocimientos de la medicina oriental (Hidrobo, 2022).

1.3.5. Ambiente.

Al ser la empresa en estudio del sector Salud, se rige en base al Reglamento de Gestión de Desechos Generados en Establecimientos de Salud, que regula la gestión integral de los residuos y desechos generados por establecimientos de salud, y que los clasifica en:

- ❖ “Desechos comunes: Desechos que no representan riesgo para la salud.
- ❖ Residuos aprovechables: Son aquellos susceptibles de aprovechamiento o valorización.
- ❖ Desechos sanitarios: Residuos infecciosos con contenidos patógenos que ponen en peligro tanto la salud humana como el medio ambiente” (Reglamento Gestión Desechos Generados en Establecimientos De Salud, 2019).

1.3.6. Legal.

El ordenamiento legal que regula la actividad del centro médico es la “Ley Orgánica de Salud”, donde se establece que El Ministerio de Salud Pública es la autoridad sanitaria nacional y se encarga de hacer cumplir esta Ley, controlar su aplicación y vigilar su cumplimiento (Ley Organica de Salud, 2015).

Asimismo, se encuentra normado por el “Reglamento de funcionamiento de establecimientos sujetos control sanitario”, en el cual se dispone los lineamientos para proporcionar los permisos de funcionamiento de los centros médicos públicos y privados (Reglamento Funcionamiento Establecimientos Sujetos Control Sanitario, 2013).

Respecto a la regulación de los centros médicos que apliquen tratamientos basados en la medicina tradicional, se encuentra la “Normativa para el ejercicio de las Terapias Alternativas”, la misma que entró en vigencia el 16 de mayo de 2016, cuyo objetivo es controlar y vigilar el uso que hacen los terapeutas alternativos de las actividades cubiertas por el permiso expedido por la autoridad sanitaria nacional, que abarca todas las actividades relacionadas con la creación y el uso de terapias alternativas, entendidas éstas como aquellos métodos, procedimientos y técnicas dirigidas a prevenir o tratar enfermedades, cuyo enfoque es el equilibrio del organismo en los aspectos físicos, mental o espiritual (Ministerio de Salud Pública, 2016).

1.4 Planteamiento del problema

En la administración de empresas es importante realizar un adecuado tratamiento y seguimiento de quejas, siendo necesario entender que éstas son observaciones que un cliente tiene respecto al servicio o producto proporcionado al no verse cumplidas las expectativas, a fin de lograr una gestión de calidad.

Cuando un cliente presenta una queja o una reclamo, se considera que uno de los miembros de la organización está perjudicando sus intereses. Las quejas y reclamos son representaciones formales de desacuerdos. También es importante señalar que un conflicto surge simplemente cuando dos partes tienen prioridades o normas divergentes (Castillo, 2012, p. 302).

Las quejas no deben considerarse como algo destructivo, por el contrario, han de tomarse como una oportunidad para rectificar y mejorar los procesos internos de la empresa, a fin de lograr eficiencia operativa, fidelización de los clientes, así como alcanzar la calidad y la satisfacción total en la organización.

El presente estudio se realizó en la empresa Medicina Interna y Acupuntura China del Dr. Chú Lee Ángel José, donde en el periodo de enero a marzo del año 2020 se atendieron un promedio de 18 consultas médicas diarias, mientras que, en el año 2022, periodo enero a abril, este promedio fue de 10, consultas médicas diarias. En el mes de enero de 2020, se efectuó una encuesta de satisfacción a pacientes, donde se analizaron aspectos como: Competencia profesional, acceso a los servicios, satisfacción del cliente, eficacia y eficiencia - rapidez, eficacia y eficiencia - quejas, seguridad, continuidad y comodidad. Los resultados de esta encuesta se presentan en las Figuras del 4 a 10. Como se puede observar, hasta el año 2020 se evidenciaba una alta valoración de la gestión y servicios proporcionados por la empresa respecto al profesionalismo del personal, a la accesibilidad de los servicios, tanto en horario como en precio, asimismo en lo relativo a la infraestructura y rapidez del servicio, entre otros aspectos.

No obstante, se observa una opinión poco favorable en el tratamiento de las quejas y sugerencias (ver Figura 8), el 75% de los usuarios consideran que estas no son recogidas y atendidas de forma adecuada, siendo un factor que estaría afectando actualmente la gestión de la organización.

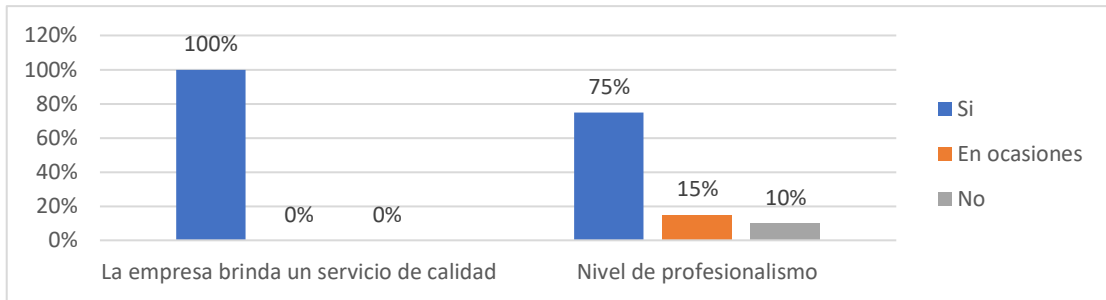


Figura 4. Competencia profesional

Fuente: Empresa Medicina Interna y Acupuntura China

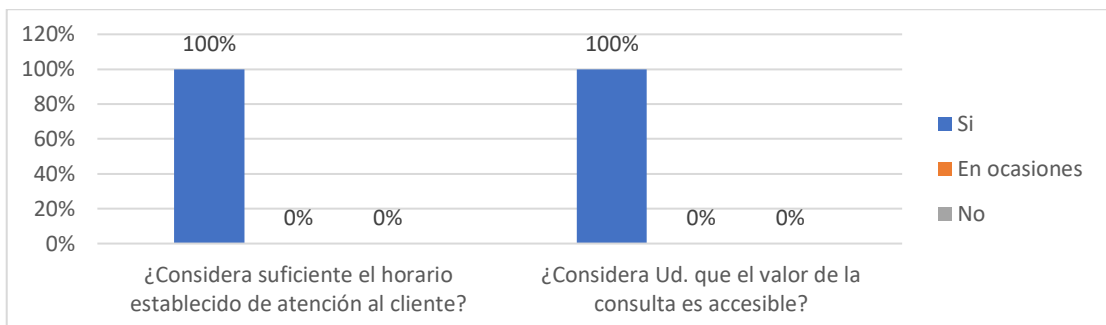


Figura 5. Acceso a los servicios

Fuente: Empresa Medicina Interna y Acupuntura China

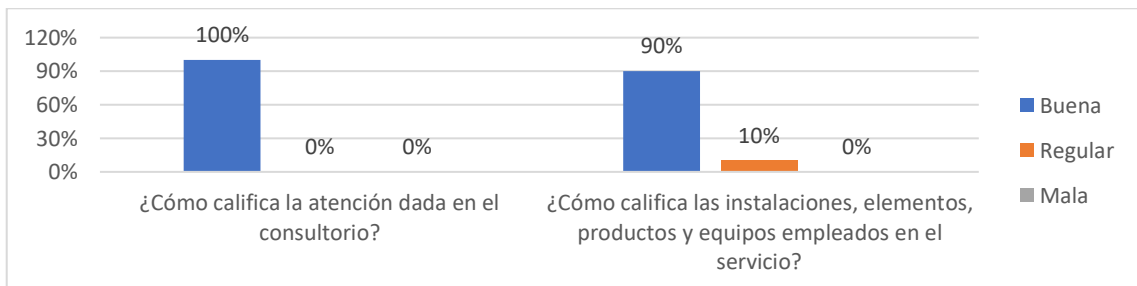


Figura 6. Satisfacción del cliente

Fuente: Empresa Medicina Interna y Acupuntura China

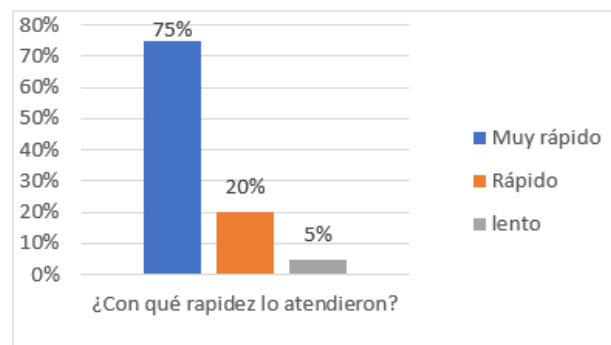


Figura 7. Tiempo de atención al cliente

Fuente: Empresa Medicina Interna y Acupuntura China

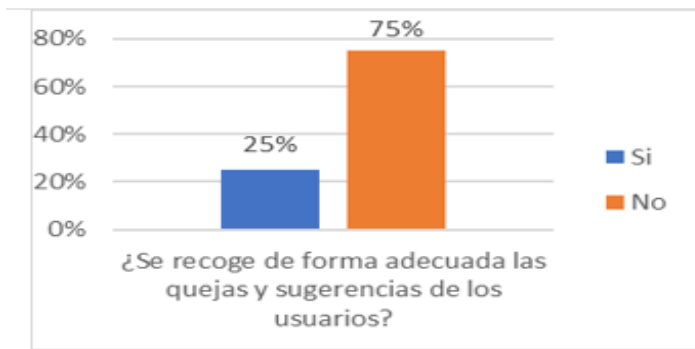


Figura 8. Recepción de las quejas y sugerencias en la empresa
Fuente: Empresa Medicina Interna y Acupuntura China

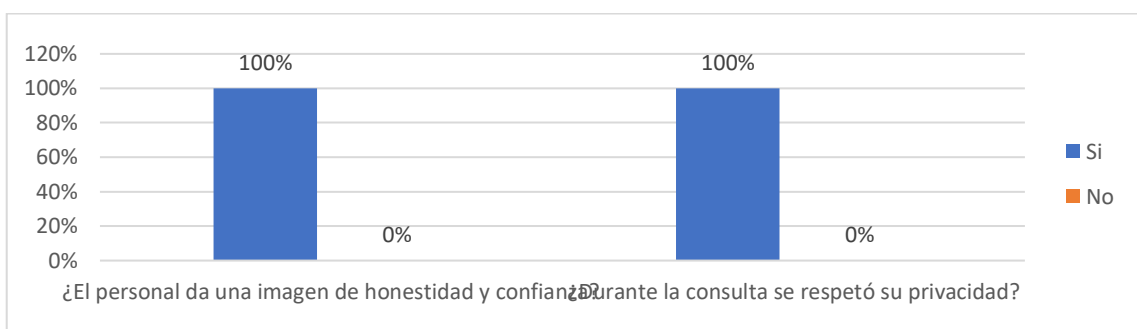


Figura 9. Seguridad
Fuente: Empresa Medicina Interna y Acupuntura China

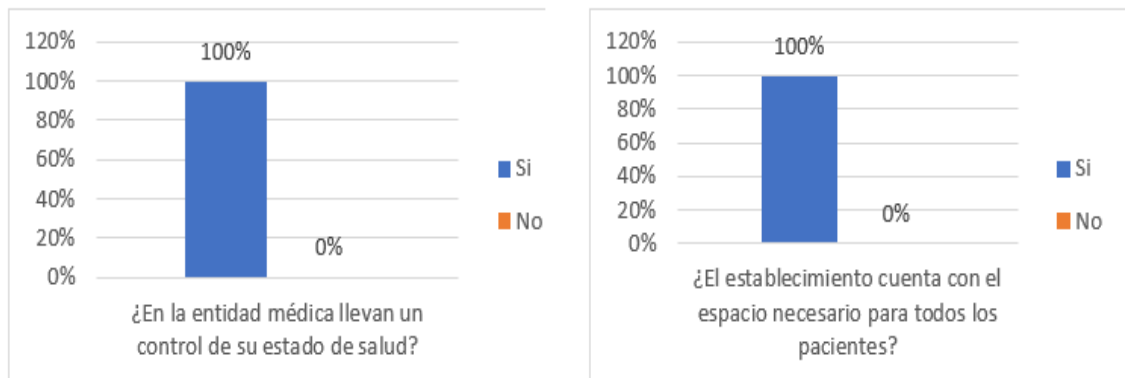


Figura 10. Continuidad y comodidad en el establecimiento
Fuente: Empresa Medicina Interna y Acupuntura China

Bajo este contexto, se considera necesario, mejorar el nivel de recepción de quejas y sugerencias de los usuarios de los servicios del centro médico. Si la situación antes descrita continúa dentro del centro médico puede ocasionar un aumento en la insatisfacción de los clientes que conlleva a la disminución de los servicios prestados y una mala imagen para el negocio.

Por tanto, la investigación se enfocó en el desarrollo de un programa de mejora para aumentar la satisfacción del cliente en la recepción de quejas y sugerencias en la empresa “Medicina Interna y Acupuntura China”, mediante la aplicación de la Norma ISO 10002 (Gestión de la calidad – Satisfacción del cliente – Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones), para eliminar las posibles causas del problema con la ausencia de acciones planificadas en el correcto tratamiento de las quejas, la falta de personal capacitado en gestión de calidad o deficientes procesos de seguimiento de las quejas presentadas.

2. MARCO CONCEPTUAL

2.1. Medicina interna y la acupuntura

2.1.1. *Medicina Interna.*

El estudio, el diagnóstico y el tratamiento de las enfermedades del adulto son el centro de la medicina interna, una de las disciplinas médicas. Estos tratamientos se distinguen por no ser quirúrgicos (Pacheco, 2017). El profesional médico internista, es aquel especial responsable de la atención del paciente adulto, desde la pubertad hasta la vejez, brindando un cuidado integral fraccionada, para hacer el diagnóstico, que contribuirá al establecimiento de un buen tratamiento y un pronóstico y consideran que es un área de estudio fundamental para la medicina que permite la evaluación de primera instancia de enfermedades de una población (Olmedo et al. 2018).

La medicina interna es una rama de la medicina especializada en proporcionar a las personas una atención integral, con especial énfasis en las enfermedades de los órganos y sistemas internos, así como en su diagnóstico, tratamiento no quirúrgico y prevención (Reyes H. , 2006, págs. 1338-1339).

2.1.1.1. *Características de la medicina interna.*

La medicina interna es una disciplina clínica esencial tanto para la medicina como para la cirugía, caracterizada por:

- ❖ “Habilidad para conseguir la información clínica veraz en la anamnesis y exploración física para obtener un diagnóstico.
- ❖ Sintetizar información para estructurar un diagnóstico primero sindrómico y posteriormente específico.
- ❖ Aptitud para determinar la secuencia más apropiada de exploraciones complementarias.
- ❖ Capacidad para orientar o establecer el tratamiento más eficiente” (Landázuri et al., 2019, pág. 52).

Por otra parte, la medicina interna presenta como características fundamentales diferenciadoras de otras especialidades médicas, las siguientes:

- “La cirugía, la gineco-obstetricia y la pediatría son las otras especialidades clínicas básicas originales que se distinguen del ámbito de actuación del internista.
- La atención al paciente debe ser integral, lo que diferencia a los internistas de quienes practican las "subespecialidades" o "especialidades derivadas" de la medicina interna”. (Reyes H. , 2006, pág. 1339)

2.1.2 Acupuntura.

La Medicina Tradicional, se encuentra dentro del conjunto de especialidades médicas reconocidas por la Organización Mundial de la Salud, entendida como aquellos conocimientos, saberes y práctica de la salud que integran en sus tratamientos medicinas basada en ejercicios, terapias manuales, prácticas espirituales, hierbas, animales y minerales empleados con el propósito de prevenir, diagnosticar y rehabilitar enfermedades físicas o mentales. Además, en este campo se encuentran procedimientos terapéuticos como la acupuntura, ozonoterapia, fitoterapia, hipnosis y la homeopatía (Díaz, et al. 2021, pág. 3).

La medicina alternativa o tradicional, especialmente la acupuntura, se ha convertido en una opción terapéutica de gran importancia, que se la practica en muchos países del mundo, con una demanda en aumento, por su calidad, seguridad y eficacia (Organización Mundial de la Salud, 2013).

La acupuntura es un sistema médico complejo que se caracteriza por regresar el equilibrio energético al organismo que por alguna causa se ha alterado, en donde se observa al paciente en todos los ámbitos de su vida, no solo corporal sino también en su aspecto personal, mental, espiritual, familiar y social (Naranjo, 2016).

La acupuntura se ha practicado en China y en otros países asiáticos por miles de años. Es una práctica que implica estimular partes específicas del cuerpo, generalmente, mediante la inserción de agujas muy finas, creando un cambio en las funciones físicas del cuerpo (MedlinePlus, 2020).

Los fundamentos de la acupuntura tradicional están basados en una paleomedicina, que se ha mantenido a lo largo de siglos, por la constancia de sus efectos. Las teorías de la medicina china son anteriores a la existencia del método

científico y, por lo tanto, sus métodos proceden de la observación y son empíricos. Según estas teorías, el elemento principal de nuestra actividad física es el llamado Qi (energía), un elemento no visible, próximo a nuestro sentido occidental e hipocrático de "fuerza vital" (Cobos, 2013).

2.1.2.1. Importancia de la medicina tradicional y la acupuntura.

Desde el punto de vista de los profesionales del ámbito de la terapia, se considera que la utilización de la medicina convencional en su trabajo les dotará de mayores habilidades para la evaluación e intervención terapéutica, completando sus conocimientos disciplinares con una valiosa herramienta terapéutica. Esta herramienta les ayudará a conseguir un crecimiento personal haciéndoles sentir más humanos y cercanos a los demás, convirtiéndoles en mejores personas y profesionales (Vega et al., 2020).

Como terapia recomendada para diversas afecciones, como el dolor agudo y crónico, la rehabilitación de apoplejías, la endometriosis, el trastorno de estrés postraumático, los efectos secundarios de la quimioterapia, la depresión y el síndrome del intestino irritable, entre otras, existe actualmente una demanda creciente de servicios de acupuntura en comunidades de todo el mundo (Fuentealba & Biagini, 2016).

Evidenciada la importancia de la medicina tradicional y acupuntura por sus beneficios, es fundamental aportar conocimientos para mejorar los procesos de desarrollo, disponibilidad, calidad, eficacia y disponibilidad de este tipo de asistencia sanitaria, que desde el ámbito de la administración debe orientarse al establecimiento de acciones de mejora de este tipo de servicio médico, mediante el conocimiento de quejas y sugerencias en los centros de medicina interna tradicional.

2.2. Calidad en el servicio

La satisfacción de las expectativas de un cliente en el momento de utilizar un servicio se denomina calidad del servicio. Sólo las impresiones y opiniones de los consumidores habituales o potenciales pueden servir para calibrar la calidad de un servicio; además, esta posición lo sitúa en mejor posición que los competidores para retener a los clientes y repeler las fuerzas de ataque de los rivales (Euroinnova, 2022).

Dado que el impacto que tiene en los resultados es crucial para el crecimiento y la supervivencia de las empresas que participan en este tipo de actividad, la calidad en el servicio se ha convertido en una necesidad crucial para competir entre las organizaciones industriales y comerciales de cualquier parte del mundo. El servicio de atención al cliente es la asistencia que toda empresa ofrece al producto primario, y suele consistir en aceptar pedidos, resolver problemas con reclamaciones y, posiblemente, programar citas de mantenimiento y reparación. (Arellano, 2017).

Las organizaciones en general reconocen que sólo ofreciendo un servicio de excelente calidad pueden lograr la satisfacción de los clientes, así como obtener posicionamiento, el cual podría considerarse como base fundamental para el crecimiento y fortalecimiento en el mercado donde se desenvuelve. Las pequeñas y medianas empresas dan mucha importancia a la calidad del servicio y a su relación con la fidelidad y satisfacción del cliente, porque permite a las empresas ayudar a los clientes a encontrar soluciones para necesidades específicas e incluso preparar servicios o productos antes de que los clientes los soliciten (Silva et al. 2021).

Para mantenerse a la altura de sus competidores a lo largo del tiempo, las empresas han sabido conectarse una nueva fase de dificultades, ajustes y transformaciones que se centran en la búsqueda de la calidad del servicio, lo que involucra que cada uno de los trabajadores asuma un alto grado de compromiso en el desarrollo de sus labores (Rojas, et al. 2020, pág. 222). Teniendo que considerar los siguientes elementos de la calidad:

- ❖ “Necesidades del cliente: La necesidad es una fuerza que impulsa a realizar alguna acción que satisfaga la misma. las empresas que tienen más éxito son aquellas capaces de proporcionar al cliente, el servicio esperado; o superar sus expectativas o necesidades.
- ❖ Expectativas del cliente: Se puede afirmar que las personas en general ven lo que esperan ver, basado en su realidad, sustentado en su experiencia anterior o en un medio pre acondicionado. Pueden considerarse como una esperanza, un prospecto.
- ❖ Responsabilidad social: La responsabilidad social está relacionada con diferentes agentes los cuales los cuales tienen su influencia, de acuerdo con la realidad en la cual se desenvuelve, en este sentido, una empresa responsable socialmente establece como principal estandarte en su cultura organizacional, la ética, expectativas públicas,

imagen pública, valores, intereses ciudadanos y conservación del entorno”. (Rojas, et al. 2020, págs. 225-226).

2.2.1. Importancia de la calidad de servicios en la gestión empresarial.

Dado que la gestión de la calidad se centra en satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, así como en optimizar o mejorar el rendimiento de las operaciones empresariales, tiene importantes implicaciones para el bienestar. La gestión de la calidad permite alcanzar altos niveles de producción y competitividad (Díaz & Salazar, 2021, pág. 20).

La estrategia que impulsa la competitividad de las empresas es la gestión de la calidad, que permite, desde un punto de vista integral, considerar la empresa como un conjunto de actividades interconectadas cuyo objetivo último es, entre otros, lograr la satisfacción del cliente (Hernández et al., 2018, pág. 180).

Por tanto, la calidad es el cumplimiento de requerimientos, en donde el sistema de gestión empresarial es de prevención, eficacia, eficiencia, optimización de recursos, el desempeño profesional, el logro de la visión, objetivos, planes de acción e indicadores clave de la organización, alineados a todos hacia un fin común en beneficio individual y/o colectivo de los clientes.

2.2.1.1. Calidad de servicios en centros médicos.

“La satisfacción de los usuarios se considera un signo de calidad de la asistencia sanitaria y un reflejo de los obstáculos a los que se enfrentan los ciudadanos para acceder a los servicios, especialmente los de origen administrativo. Algunas acciones de mejora en los servicios de salud son:

- ❖ Reforzar la cultura de servicio en los puntos de contacto, sobre todo en aspectos como mostrar interés y deseo de ayudar, transmitir empatía y confianza, y minimizar el tiempo y los pasos necesarios para completar una tarea.
- ❖ Estandarizar los procedimientos y la información relativa, entre otras cosas, a las instituciones y servicios a los que tiene derecho el paciente, el acceso a los servicios y qué hacer tras recibirlos, los pagos y deberes ante los agentes del sistema, las

- iniciativas de promoción de la salud y prevención de enfermedades, y los procedimientos de tramitación de quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones.
- ❖ Mejorar la atención en aspectos como comodidad, privacidad, ventilación, iluminación, limpieza y orden”. (Morales & García, 2019, pág. 133).

2.2.2 Sistema de gestión de calidad.

“Los sistemas de gestión de la calidad están relacionados directamente con la satisfacción de las expectativas de los clientes, los cuales, además sirven de plataforma básica para facilitar la integración de otros sistemas de gestión”. (Velásquez, 2012). “Las organizaciones emplean sistemas de gestión de la calidad para garantizar que pueden producir bienes que satisfagan las necesidades de los consumidores, las normas legales y reglamentarias aplicables, y lograr la satisfacción del cliente aumentando constantemente la eficacia”. (AEC, 2018). El Sistema de Gestión para la Calidad se ha implantado en las empresas, proporcionando las siguientes ventajas:

- ❖ “La organización se asegura que trabaja bien y puede cumplir los objetivos propios de la institución.
- ❖ Su sistema permite gestionar, con calidad, el desarrollo de sus actividades.
- ❖ La manera de organizarse es mejor y más simple al momento de hacer el trabajo.
- ❖ El Sistema y sus procesos son la mejor forma de construir una verdadera cadena de valor que implique a proveedores y consumidores fuera de la estructura departamental de la empresa”. (AEC, 2018)

Los principios del sistema de gestión de calidad son:

- ❖ “Comprensión de la organización y de su contexto.
- ❖ Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
- ❖ Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad
- ❖ Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.
- ❖ Liderazgo y compromiso.
- ❖ Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.
- ❖ Acciones para abordar riesgos y oportunidades.
- ❖ Planificación y control operacional.
- ❖ Mejora continua”. (Reyes et al. 2022, pág. 220)

2.2.3. ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos.

Mediante la implantación de un sistema de gestión de la calidad, una empresa puede tomar medidas deliberadas para mejorar su rendimiento global y sentar unas bases sólidas para promover el crecimiento sostenible. Las posibles ventajas de instalar un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001 (2016) para una empresa (NTE INEN-ISO 9001, 2016). Se detalla a continuación:

- ❖ “La capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.
- ❖ Facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente.
- ❖ Abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos.
- ❖ La capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados”. (NTE INEN-ISO 9001, 2016).

2.2.4. Normas de la serie ISO 10000.

Las normas de la serie ISO 10000 (2018) comprenden un conjunto de cuatro normas, orientadas a gestionar correctamente la satisfacción del cliente, siendo instrumentos importantes para la mejora continua de los procesos en las organizaciones, abarcando aspectos como: códigos de conducta, tratamiento de reclamaciones, resolución de conflictos y medición de la satisfacción del cliente. Las normas pertenecientes a esta familia son:

- ❖ “ISO 10001 Gestión de la calidad – Satisfacción del cliente – Directrices para los códigos de conducta de las organizaciones.
- ❖ ISO 10002 Gestión de la calidad – Satisfacción del cliente – Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones.
- ❖ ISO 10003 Gestión de la calidad – Satisfacción del cliente – Directrices para la resolución de conflictos de forma externa a las organizaciones.
- ❖ ISO 10004 Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente – Directrices para el seguimiento y la medición”. (ISO 10000, 2018)

A continuación, se describe cada una de ellas

2.2.4.1 ISO 10001 Gestión de la calidad – Satisfacción del cliente – Directrices para los códigos de conducta de las organizaciones.

El propósito de las organizaciones es mantener un alto grado de satisfacción por parte de los clientes, siendo un reto para ellas. Uno de los elementos para lograrlo es diseñar y aplicar un código de conducta con el cliente, que contenga promesas y disposiciones relacionadas con la entrega del producto, procesos de devolución de los productos, tratamiento de los datos personales de los clientes, la publicidad, así como las especificaciones y desempeño de un producto.

La implementación de esta norma, según Norma ISO 10001 (2007) tiene por objeto lo siguiente:

- ❖ “Fomentar el comercio justo y la confianza del cliente en la empresa.
- ❖ Entender al cliente sobre qué esperar de los productos de la empresa, minimizando la probabilidad de malentendidos y quejas”. (Norma ISO 10001, 2007).

2.2.4.2 ISO 10002 Gestión de la calidad – Satisfacción del cliente – Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones.

La Norma Internacional ISO 10002: 2018 proporciona directrices para la creación y ejecución de un procedimiento de gestión de reclamaciones que sea eficaz y eficiente para todo tipo de operaciones empresariales y no comerciales. Cuando las reclamaciones se abordan adecuadamente, pueden impulsar la reputación de una empresa, independientemente de su escala, la región o industria, al aportar conocimientos que pueden utilizarse para crear mejores productos. (Norma ISO 10002, 2018). La implementación de esta Norma permite:

- ❖ “Proporcionar al reclamante acceso a un proceso de tratamiento de quejas abierto y sencillo.
- ❖ Incrementar la capacidad de la organización de responder a las quejas de forma coherente, sistemática y responsable para lograr la satisfacción del reclamante y de la organización.
- ❖ Incrementar la habilidad de la organización para identificar tendencias, eliminar las causas de las quejas y mejorar las actividades de la organización.

- ❖ Ayudar a una organización a crear un acercamiento al enfoque al cliente para la resolución de las quejas.
- ❖ Proveer la base para la revisión y análisis continuo del proceso de tratamiento de las quejas, su resolución y los procesos de mejora”. (Norma ISO 10002, 2018).

La Norma ISO 10002:2018 atiende los siguientes aspectos del tratamiento de las quejas:

- ❖ “Creación de un ambiente de enfoque al cliente, abierto a la retroalimentación y resolución de cualquier queja recibida.
- ❖ Compromiso de la alta dirección para disponer recursos que permitan atender las reclamaciones y la respectiva formación del personal.
- ❖ Reconoce las necesidades y expectativas de los clientes.
- ❖ Otorgar a los clientes mecanismos de quejas abiertos, eficaces y fáciles de aplicar.
- ❖ Verifica que se atiendan correctamente las quejas”. (Norma ISO 10002, 2018).

En general, esta norma es fundamental para recabar información de los clientes, la cual permite mejorar los procesos y productos de una empresa.

2.2.4.3 ISO 10003 Gestión de la calidad – Satisfacción del cliente – Directrices para la resolución de conflictos de forma externa a las organizaciones.

El objetivo de la Norma ISO 10003 (2007) pretende orientar a las empresas en la planificación, diseño y mejora de un proceso externo eficaz y eficiente de resolución de conflictos para las reclamaciones sobre productos. Cuando las empresas no pueden resolver una reclamación internamente, la resolución de conflictos ofrece una vía para enmendarla (Norma ISO 10003, 2007).

Elegir un proveedor externo de resolución de litigios que pueda adaptarse a los requisitos y expectativas particulares de la organización (Norma ISO 10003, 2007). Por lo general, resolver conflictos externos está dirigida para asuntos legales.

2.2.4.4 ISO 10004 Gestión de la calidad – Satisfacción del cliente - Directrices para el seguimiento y la medición.

La Norma ISO 10004 (2014) se centra en uno de los factores importantes del éxito de una organización, como es el grado de satisfacción de los clientes con la empresa y sus servicios o productos. Por lo tanto, es importante controlar y calibrar la satisfacción de los clientes (Norma ISO 10004, 2014).

De acuerdo con los mismos criterios, también es posible encontrar posibilidades de mejorar las estrategias, los bienes, los servicios y otros elementos de una organización que beneficien a los clientes y hagan avanzar sus objetivos utilizando la información recogida a partir del seguimiento y la evaluación de la satisfacción del cliente (Norma ISO 10004, 2014). Estas mejoras pueden afianzar la confianza del cliente y proporcionar beneficios comerciales y de otro tipo.

2.2.5. Atención de quejas y mejora continua.

“El análisis de reclamaciones y quejas permite reflexionar y reconocer problemas en la seguridad del paciente, puede utilizarse de manera efectiva para identificar eventos adversos mediante los cuales los servicios involucrados desarrollen e implementen planes de mejora para optimizar la calidad de la atención” (Alamo et al. 2020). “El comportamiento de queja del consumidor se entiende como un proceso que constituye un subconjunto de todas las posibles respuestas sobre la insatisfacción percibida en torno al consumo de un bienes o servicios”. (Cruz & Galán, 2019)

Este parámetro, es de suma importancia para la administración para: en primer lugar, ayudar a las mismas a desarrollar acciones correctivas de mejora para lograr un negocio sostenible y, segundo, puede reducir los efectos de las impresiones negativas generadas por la insatisfacción durante la adquisición de un bien o servicio.

3. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

3.1 Definición de la situación actual

3.1.1. Metodología del proyecto.

El desarrollo de este proyecto se llevó a cabo mediante un enfoque cuantitativo de alcance descriptivo, no experimental; se utilizaron entrevistas no estructuradas a las personas involucradas para identificar las prácticas de gestión comparadas con los requisitos de la Norma ISO 10002 que se complementó con la observación de las actividades, y se definieron y aplicaron planes de acción para el cumplimiento de estos requisitos en el manejo de las reclamaciones y sugerencias de los consumidores sobre la empresa en cuestión.

3.1.1.1 Campo o universo de la investigación.

El campo de investigación fue la gestión de quejas y sugerencias de clientes en la empresa “Medicina Interna y Acupuntura China” ubicada en la ciudad de Machala, provincia de El Oro.

3.1.1.2 Tipo de Estudio.

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo de alcance descriptivo donde se procedió a detallar los datos y características de la gestión administrativa relacionada al tratamiento de quejas y sugerencias. El estudio fue transversal porque analizó los datos de las variables en un momento determinado y a una muestra preestablecida. El tipo de estudio fue no experimental y de un caso único.

3.1.1.3 Método de investigación.

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo no experimental, ya que se procedió a recolectar datos respecto de la evaluación de cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 10002, sin manipulación de las variables, muestra u objeto de estudio. Asimismo, el trabajo aplicó un enfoque cualitativo, a fin de realizar las interpretaciones basándose en la observación de la gestión de quejas y sugerencias. Los datos fueron analizados de

manera objetiva para determinar el efecto que los requisitos de la Norma ISO 10002 tiene sobre la satisfacción de clientes en la gestión de quejas y sugerencias.

3.1.1.4 Técnicas e instrumentos para la recolección y análisis de datos.

Para determinar el punto de partida, se recopiló la información de una fuente primaria correspondiente a la gestión de quejas y sugerencias a través de una entrevista no estructurada a las personas involucradas. La información de las actividades que se realizan en esta gestión se plasmó en diagramas de flujo para luego ser comparadas con los requisitos de la Norma ISO 10002.

Posteriormente, se generaron planes de acción para cubrir los requisitos de norma y verificar su efecto en la satisfacción de clientes sobre la gestión de quejas y sugerencias.

Los datos de satisfacción se tomaron de una encuesta aplicada a los clientes y los datos se tabularon en tablas y figuras.

3.1.2 Situación actual del manejo de quejas y sugerencias.

Para definir la situación actual del manejo de quejas y sugerencias, se procedió a realizar un levantamiento de la información entrevistando al propietario y sus empleados.

En la Figura 11, se muestra el diagrama de flujo de la situación inicial del manejo de quejas y sugerencias.

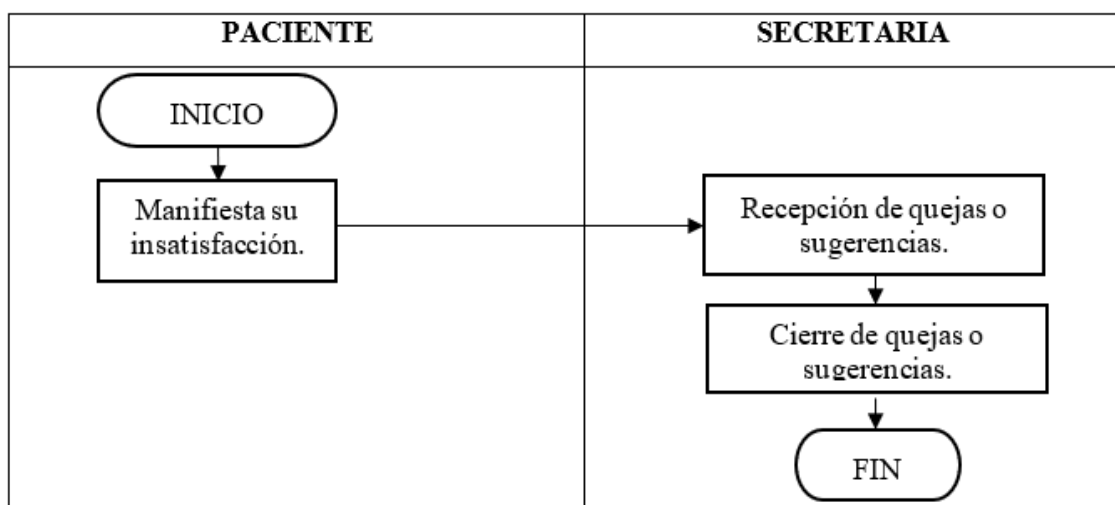


Figura 11. Diagrama de flujo de la situación inicial del manejo de quejas y sugerencias

Con el fin de conocer el estado inicial de cumplimiento del tratamiento de quejas y sugerencias con los requisitos de la Norma ISO 10002: 2018 (Gestión de la calidad – Satisfacción del cliente - Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones), se realizó una valoración, donde se consideraron los niveles indicados en la Tabla 7.

Tabla 7. Escalas para la evaluación con respecto a la norma ISO 10002:2018

Escala	Significado	Leyenda
Si	Cumple totalmente	
Parcial	Cumple parcialmente	
No	Incumple totalmente	

En el Anexo 1, se encuentra la evaluación inicial realizada para cada uno de los numerales de la Norma ISO 10002:2018. Los resultados se detallan a continuación:

3.1.2.1. Evaluación Numeral 5 – “Marco de referencia para el tratamiento de las quejas”.

En la Figura 12 se presentan los resultados de la evaluación para el numeral 5 “Marco de referencia para el tratamiento de las quejas” de Norma ISO 10002:2018. Los resultados indican que el Centro Médico obtuvo un 0% de cumplimiento total de los requisitos del numeral, 5% de cumplimiento parcial y un 95% de incumplimiento total.



Figura 12. Nivel de cumplimiento del numeral 5 – “Marco de referencia para el tratamiento de las quejas”

Con respecto al cumplimiento los subnumerales del capítulo 5 (ver Figura 13), la empresa Medicina Interna y Acupuntura China alcanza los siguientes valores:

- ❖ Numeral 5.1 – Contexto de la organización: 100% de incumplimiento total.
- ❖ Numeral 5.2 – Liderazgo y compromiso: 67% de incumplimiento parcial y 33% de incumplimiento total.
- ❖ Numeral 5.3 – Política: 100% de incumplimiento total.
- ❖ Numeral 5.4 – Responsabilidad y autoridad: 100% de incumplimiento total.

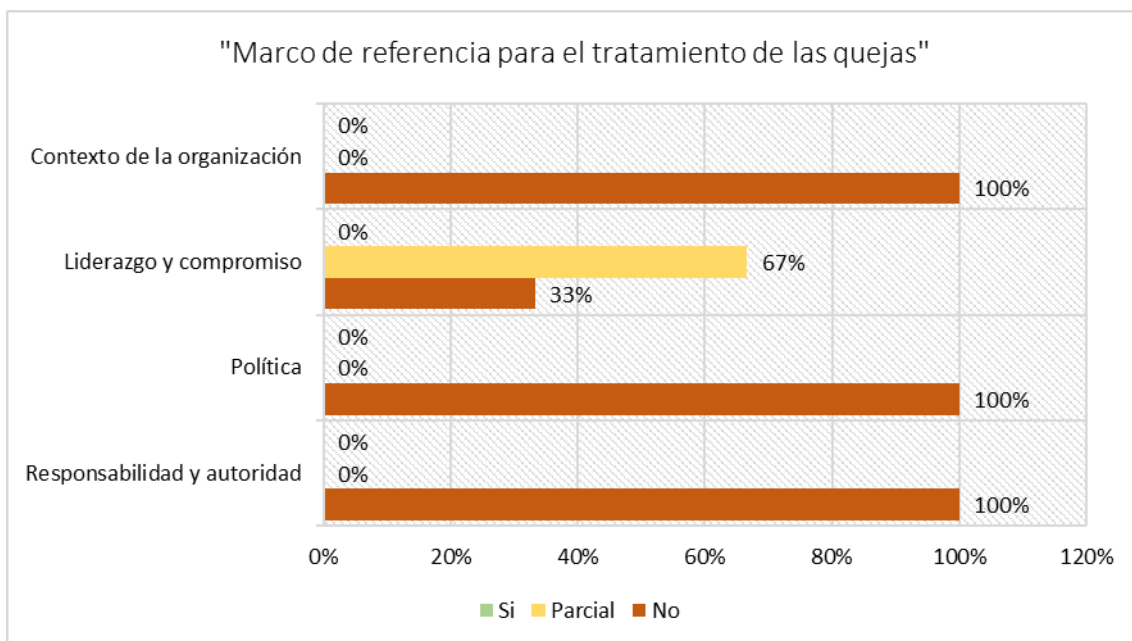


Figura 13. Evaluación de subnumerales del “Marco de referencia para el tratamiento de las quejas”

3.1.2.2. Evaluación Numeral 6 – “Planificación, diseño y desarrollo”.

En la Figura 14 se presentan los resultados de la evaluación para el numeral 6 “Planificación, diseño y desarrollo” de Norma ISO 10002:2018. Los resultados indican que el Centro Médico obtuvo un 100% de incumplimiento total.

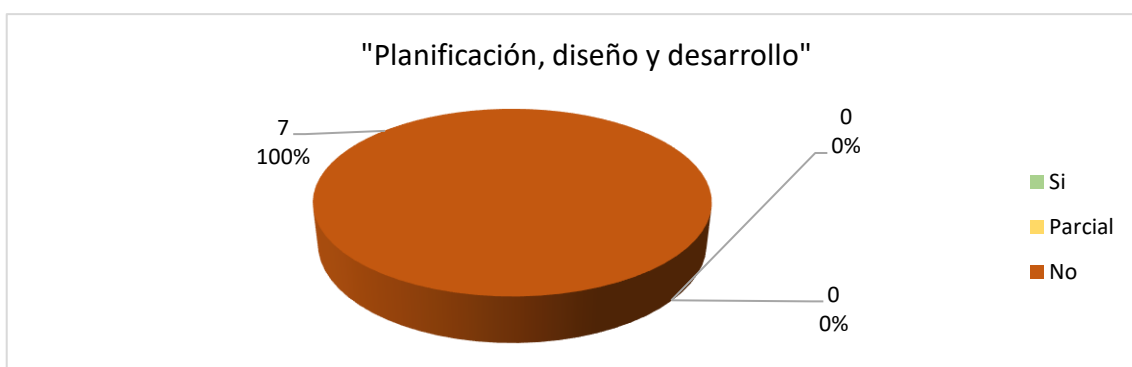


Figura 14. Nivel de cumplimiento del numeral 6 - “Planificación, diseño y desarrollo”

Con respecto al cumplimiento los subnumerales del capítulo 6 (ver Figura 15), la empresa Medicina Interna y Acupuntura China alcanza los siguientes valores:

- ❖ Numeral 6.1 – Generalidades- Análisis de riesgos y oportunidades: 100% de incumplimiento total.
- ❖ Numeral 6.2 – Objetivos: 100% de incumplimiento total.
- ❖ Numeral 6.3 – Actividades: 100% de incumplimiento total.
- ❖ Numeral 6.4 – Recursos: 100% de incumplimiento total.

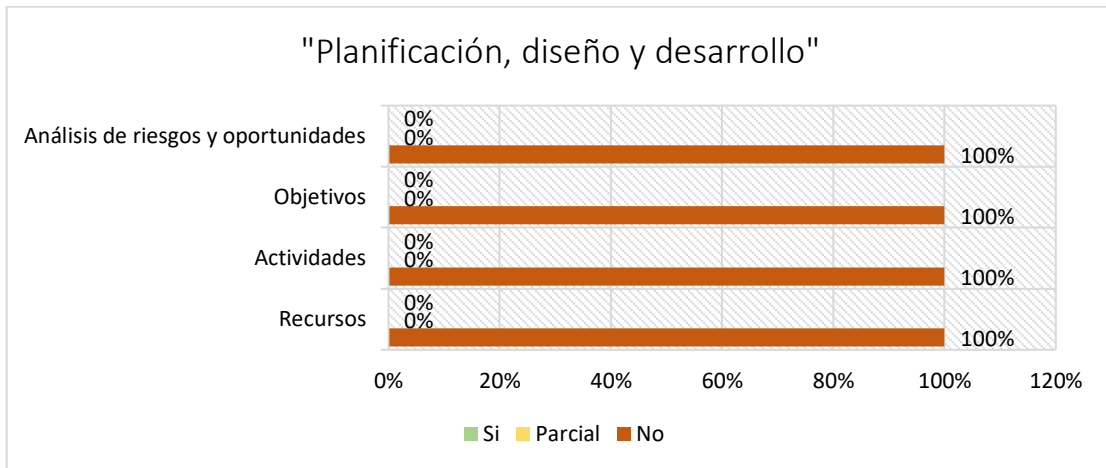


Figura 15. Evaluación de los subnumerales de “Planificación, diseño y desarrollo”

3.1.2.3 Evaluación Numeral 7 – “Operación del proceso de tratamiento de las quejas”.

En la Figura 16 se presentan los resultados de la evaluación para el numeral 7 “Operación del proceso de tratamiento de las quejas” de Norma ISO 10002:2018. Los resultados indican que el Centro Médico obtuvo un 0% de cumplimiento total de los requisitos del numeral, 35% de cumplimiento parcial y un 65% de incumplimiento total.

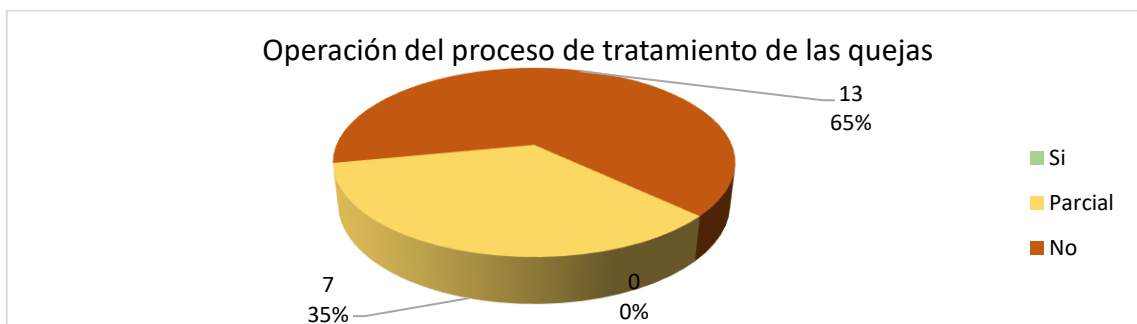


Figura 16. Nivel de cumplimiento del numeral 7 – “Operación del proceso de tratamiento de las quejas”

Con respecto al cumplimiento los subnumerales del capítulo 7 (ver Figura 17), la empresa Medicina Interna y Acupuntura China alcanza los siguientes valores:

- ❖ Numeral 7.1 – Comunicación: 100% de incumplimiento total.
- ❖ Numeral 7.2 – Recepción de las quejas: 100% de cumplimiento parcial.
- ❖ Numeral 7.3 – Seguimiento de las quejas: 100% de incumplimiento total.
- ❖ Numeral 7.4 – Acuse de recibo de las quejas: 100% de incumplimiento total.
- ❖ Numeral 7.5 – Evaluación inicial de las quejas: 100% de incumplimiento total.
- ❖ Numeral 7.6 – Investigación de las quejas: 100% de incumplimiento total.
- ❖ Numeral 7.7 – Respuesta a las quejas: 100% de cumplimiento parcial.
- ❖ Numeral 7.8 – Comunicación de la decisión: 100% de incumplimiento total.
- ❖ Numeral 7.9 – Cierre de las quejas: 100% de incumplimiento total.

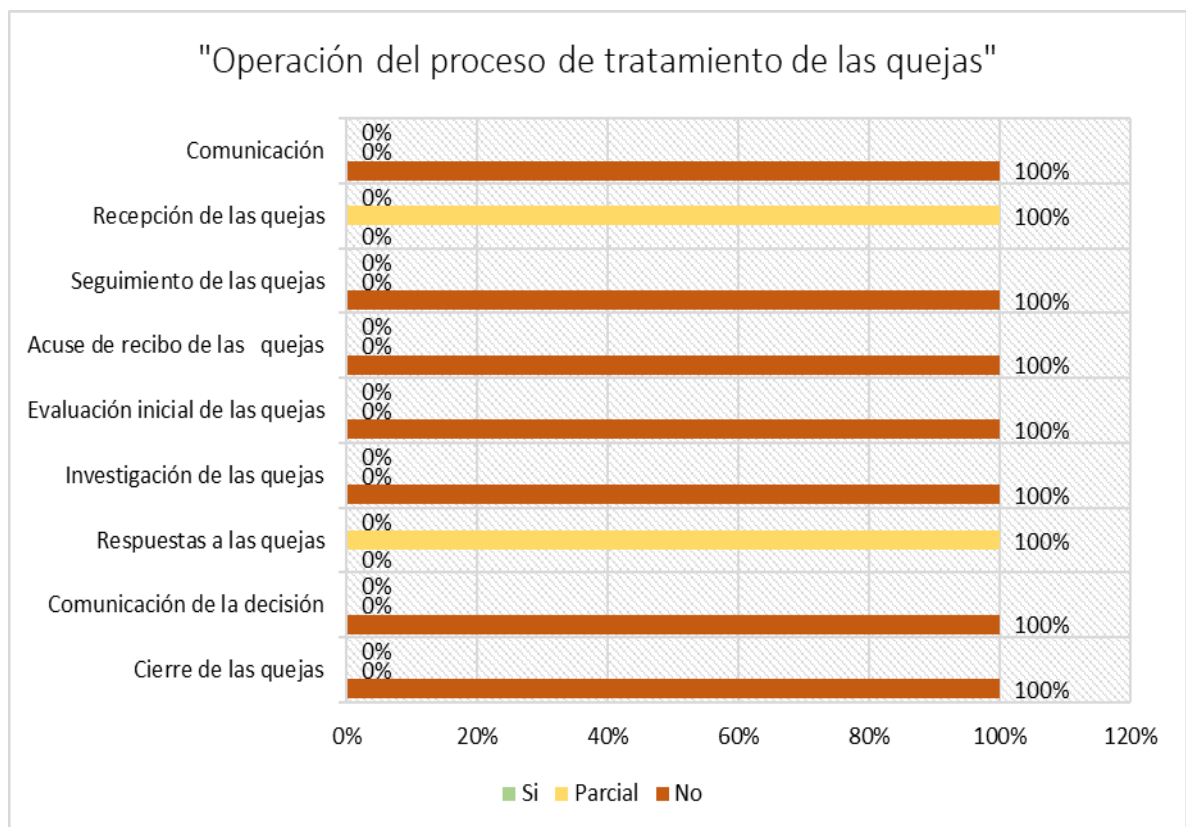


Figura 17. Evaluación de los subnumerales de “Operación del proceso de tratamiento de las quejas”

3.1.2.4 Evaluación Numeral 8 – “Mantenimiento y mejora”.

En la Figura 18 se presentan los resultados de la evaluación para el numeral 8 “Mantenimiento y mejora” de Norma ISO 10002:2018. Los resultados indican que el Centro Médico obtuvo un 100% de incumplimiento total.

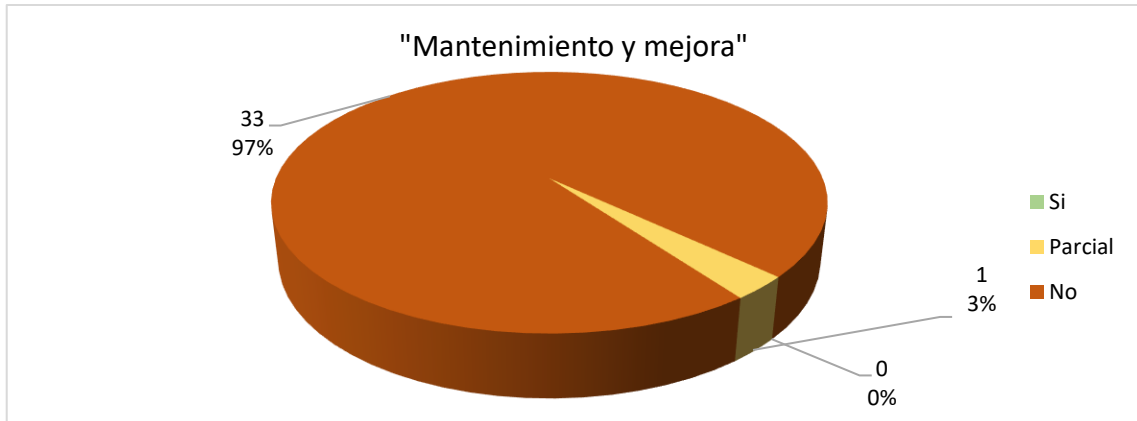


Figura 18. Nivel de cumplimiento del numeral 8 - “Mantenimiento y mejora”

Con respecto al cumplimiento los subnumerales del capítulo 8 (ver Figura 19), la empresa Medicina Interna y Acupuntura China alcanza los siguientes valores:

- ❖ Numeral 8.1 – Recopilación de información: 100% de incumplimiento total.
- ❖ Numeral 8.2 – Análisis y evaluación de las quejas: 100% de incumplimiento total.
- ❖ Numeral 8.3 – Satisfacción con el proceso de tratamiento de las quejas: 100% de incumplimiento total.
- ❖ Numeral 8.4 – Seguimiento del proceso de tratamiento de las quejas: 100% de incumplimiento parcial.
- ❖ Numeral 8.5 – Auditoria del proceso de tratamiento de las quejas: 100% de incumplimiento total.
- ❖ Numeral 8.6 – Revisión por la dirección del proceso de tratamiento de las quejas: 100% de incumplimiento total.
- ❖ Numeral 8.7 – Mejora continua: 100% de incumplimiento total.

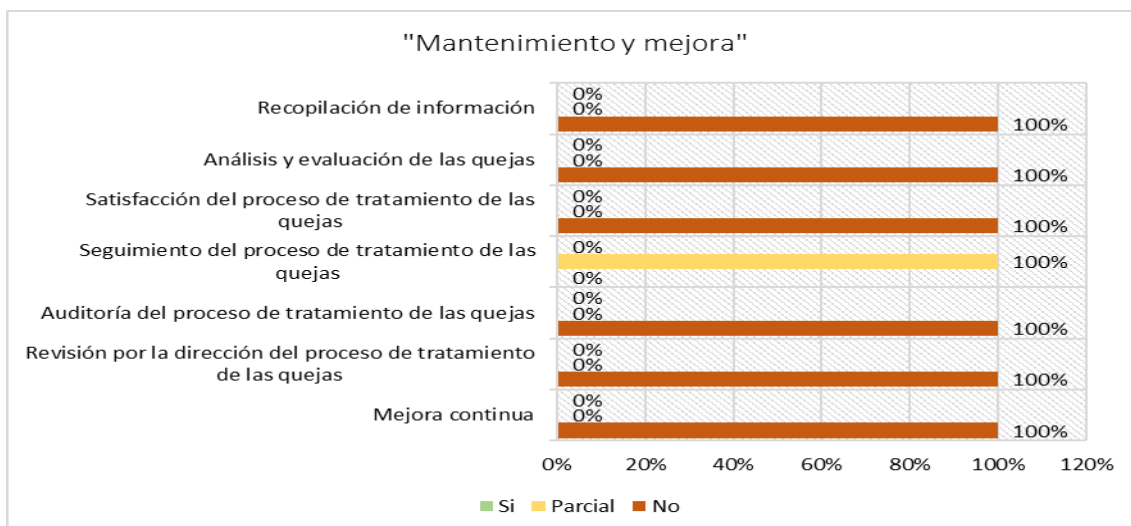


Figura 19. Evaluación de los subnumerales de “Mantenimiento y mejora”

3.1.2.5. Evaluación del nivel de cumplimiento general de la Norma ISO 10002:2018.

En la Figura 20, se presentan los resultados de la evaluación inicial considerando el total de requisitos de la Norma ISO 10002:2018. De los 98 requisitos evaluados, el 9% se encuentran en “cumplimiento parcial” y el 91% “sin cumplimiento”.

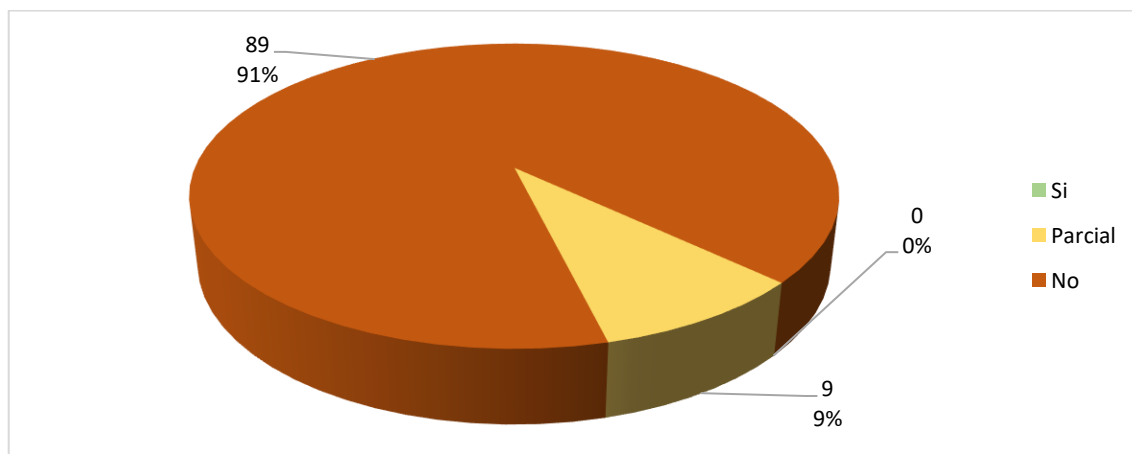


Figura 20. Nivel de cumplimiento general de la Norma ISO 10002:2018

3.2. Aplicación de la Norma ISO 10002 en la gestión de reclamos y sugerencias

Luego de realizar la evaluación del estado de cumplimiento de la Norma ISO 10002:2018, se procedió a la definición de las acciones para el desarrollo de los puntos de “no cumplimiento” y de “cumplimiento parcial”.

3.2.1. Acciones para la mejora de la gestión de reclamos y sugerencias.

En las Tablas 8 a la 11, se presentan las acciones definidas para el desarrollo de cada requisito de la Norma ISO 10002.

Tabla 8. Detalle de las acciones al desarrollar numeral 5 “Marco de referencia para el tratamiento de las quejas”

Subnumeral	Acciones propuestas
5.1 Contexto de la organización	Realizar un esquema con las partes interesadas, identificar las necesidades y expectativas. Construcción de una matriz FODA que permita identificar las cuestiones internas y externas del proceso. Definir el alcance del código y su marco referencial.
5.2 Liderazgo y compromiso	Realizar capacitaciones, retroalimentación y charlas al personal, conservando el compromiso con la dirección. Designar recursos para el tratamiento y seguimiento de quejas.
5.3 Política	Definir la política para el proceso de tratamiento de quejas y sugerencias.
5.4 Responsabilidad y autoridad	Establecer una asignación formal de las responsabilidades de la alta dirección respecto al tratamiento de quejas y sugerencias.
5.4.1 La alta dirección debería ser responsable	Establecer una asignación formal de las responsabilidades de la alta dirección respecto al tratamiento de quejas y sugerencias.
5.4.2 El representante de la dirección para el tratamiento de las quejas	Establecer una asignación formal de las responsabilidades del encargado del proceso de tratamiento de quejas y sugerencias.
5.4.3 Otros directivos involucrados	Establecer una asignación formal de las responsabilidades de los otros directivos del proceso de tratamiento de quejas y sugerencias.
5.4.4 Todo el personal en contacto con los clientes y reclamantes	Establecer una asignación formal de las responsabilidades de todo el personal en contacto con los clientes del proceso de tratamiento de quejas y sugerencias.
5.4.5 Todo el personal debería	Establecer una asignación formal de las responsabilidades de todo el personal del proceso de tratamiento de quejas y sugerencias. Concientizar a todo el personal sobre proceso de tratamiento de quejas y sugerencias.

Tabla 9. Detalle de las acciones al desarrollar numeral 6 “Planificación, Diseño y Desarrollo”

Subnumeral	Acciones propuestas
6.1 Generalidades	Definir una gestión de riesgos y oportunidades organizacionales vinculados al proceso de tratamiento de quejas.
6.2 Objetivos	Determinar los objetivos para el seguimiento de quejas/sugerencias
6.3 Actividades	Describir las actividades del tratamiento de quejas y sugerencias y vincular a los procesos de la empresa
6.4 Recursos	Presupuestar y suministrar los recursos necesarios para el proceso de tratamiento de quejas y sugerencias

Tabla 10. Detalle de las acciones al desarrollar numeral 7 “Operación del Proceso de Tratamiento de Quejas”

Subnumerales	Acciones propuestas
7.1 Comunicación	Definir información relativa al tratamiento de quejas y sugerencias, disponible para el personal y los pacientes.
7.2 Recepción de quejas	Elaborar un formulario para que el registro de la queja o sugerencia considere un código único y los campos de los requisitos de norma.
7.3 Seguimiento de quejas	Determinar un proceso de control para el seguimiento en las quejas y sugerencias considerando puntos de información del progreso hacia el paciente.
7.4 Acuse de recepción de quejas o sugerencias	Definir un canal para la notificación al paciente de la recepción de queja o sugerencia.
7.5 Evaluación inicial de las quejas y sugerencias	Establecer criterios de evaluación y prioridad para identificar el tipo de queja y clasificarla según el grado de urgencia. Incluir criterios para sugerencias.
7.6 Investigación de las quejas o sugerencias.	Definir e implementar herramientas de análisis de causa para el manejo de quejas.
7.7 Respuesta a las quejas	Incluir un paso en la investigación de la queja considerando acciones de corrección y correctivas.
7.8 Comunicación de decisión	Establecer límites de tiempo para la solución de las quejas y el lineamiento de comunicación al paciente una vez que se definan acciones de solución.
7.9 Cierre de quejas o sugerencia.	Establecer criterios de aceptación hacia el reclamante sobre las soluciones posibles, incluyendo el lineamiento que regule el caso de rechazo del reclamante sobre la decisión o acción propuesta, con su registro y comunicación de alternativas.

Tabla 11. Detalle de las acciones a desarrollar numeral 8 “Mantenimiento y Mejora”

Subnumerales	Acciones propuestas
8.1 Recopilación de información	<p>Elaborar procedimiento para el tratamiento de quejas y sugerencias que asegure el registro del evento y la confidencialidad de los reclamantes y los puntos de:</p> <p>Preservación y mantenimiento de los registros de quejas y sugerencias.</p> <p>Preservación y mantenimiento de los registros de formación de las personas implicadas en el proceso de tratamiento de las quejas y sugerencias.</p> <p>Criterios para pedidos de reclamante para la entrega de registro de quejas.</p> <p>Criterios para divulgar al público datos estadísticos del tratamiento de quejas.</p> <p>Criterios para divulgar al público datos estadísticos del tratamiento de quejas sin información personal.</p>
8.2 Análisis y evaluación de las quejas	Definir criterios para clasificación y análisis de data de quejas y sugerencias.
8.3 Satisfacción del proceso de tratamiento de las quejas	Rediseñar encuesta para medir la satisfacción del paciente con respecto al proceso tratamiento de las quejas y sugerencias.
8.4 Seguimiento del proceso de tratamiento de las quejas	Definir criterios para el seguimiento de las quejas, los recursos y la información a recopilar. Establecer criterios de desempeño del tratamiento de quejas y sugerencias.
8.5 Auditoria del proceso de tratamiento de quejas	Definir un procedimiento para auditorías internas del proceso de tratamiento de quejas y sugerencias
8.6 Revisión por la dirección del proceso de tratamiento de quejas	Definir un procedimiento para realizar revisiones periódicas en el proceso de tratamiento de quejas y sugerencias por parte de la alta dirección.
8.7 Mejora Continua	Desarrollar un procedimiento de acciones correctivas y mejora.

3.2.2. Implementación de las acciones propuestas para la mejora de la gestión de reclamos y sugerencias

Luego de planificar las acciones de mejora para el cumplimiento de los requisitos de Norma ISO 10002:2018, se realizó su implementación, la misma que se detalla a continuación:

3.2.2.1 Numeral 5 – “Marco de referencia para el tratamiento de las quejas”.

En la Tabla 12, se presentan las acciones realizadas para el cumplimiento del numeral 5 de la Norma ISO 10002:2018 al proceso de “Quejas y sugerencias”.

Tabla 12. Desarrollo del plan propuesto para las mejorar la gestión de quejas y sugerencias sub numeral 5

Subnumeral	Acción	Responsable	Fecha
5.1 Contexto de la organización	Realizar un esquema con las partes interesadas, identificar las necesidades y expectativas. Construcción de una matriz FODA que permita identificar las cuestiones internas y externas del proceso. Definir el alcance del código y su marco referencial.	Maestrante	21/07/2022
5.2 Liderazgo y compromiso	Realizar capacitaciones, retroalimentación y charlas al personal, conservando el compromiso de la alta dirección. Designar recursos para el tratamiento y seguimiento de quejas.	Maestrante y Gerente	22/07/2022
5.3 Política	Definir la política para el proceso de tratamiento de quejas y sugerencias.	Maestrante y Gerente	25/07/2022
5.4 Responsabilidad y autoridad	Establecer una asignación formal de las responsabilidades de la alta dirección respecto al tratamiento de quejas y sugerencias.	Maestrante y Gerente	26/07/2022
5.4.1 La alta dirección debería ser responsable	Establecer una asignación formal de las responsabilidades de la alta dirección respecto al tratamiento de quejas y sugerencias.	Gerente	26/10/2022
5.4.2 El representante de la dirección para el tratamiento de las quejas	Establecer una asignación formal de las responsabilidades del encargado del proceso de tratamiento de quejas y sugerencias. Definir al responsable a carga del proceso de tratamiento de quejas y sugerencias y sus actividades.	Gerente	28/07/2022

Tabla 12. (Continuación)

Subnumeral	Acción	Responsable	Fecha
5.4.3 Otros directivos involucrados	Establecer una asignación formal de las responsabilidades de los otros directivos del proceso de tratamiento de quejas y sugerencias.	Gerente	28/07/2022
5.4.4 Todo el personal en contacto con los clientes y los reclamantes debería	Establecer una asignación formal de las responsabilidades de todo el personal en contacto con los clientes del proceso de tratamiento de quejas y sugerencias.	Maestrante y Gerente	29/07/2022
5.4.5 Todo el personal debería:	Establecer una asignación formal de las responsabilidades de todo el personal del proceso de tratamiento de quejas y sugerencias. Concientizar a todo el personal sobre proceso de tratamiento de quejas y sugerencias.	Responsable del proceso de tratamiento de quejas	01/08/2022

A continuación, se realiza una descripción del desarrollo de cada una de las acciones indicadas en la Tabla 12:

a) Subnumeral: 5.1 Contexto de la organización

Acción:

- ❖ Realizar un esquema con las partes interesadas, identificando las necesidades y expectativas.
- ❖ Construcción de una matriz FODA que permita identificar las cuestiones internas y externas del proceso.
- ❖ Definir el alcance del código y su marco referencial.

Desarrollo de acción:

Se realiza una reunión con los miembros de la empresa para dar a conocer a detalle los siguientes puntos:

- ❖ Importancia y desarrollo de un esquema de partes interesadas que identifiquen sus necesidades y expectativas.

- ❖ Identificar cuestiones externas e internas, mediante el desarrollo de la matriz FODA, junto con la gerencia de la empresa.
- ❖ Definir el alcance del código y su marco referencial.

Evidencia de desarrollo:

- ❖ En el Anexo B se presenta la matriz de partes interesadas con sus necesidades y expectativas.
- ❖ En el Anexo C se presenta el FODA desarrollado con las cuestiones internas y externas.
- ❖ En el Anexo D, se presenta el alcance y marco de referencia del sistema de gestión de quejas y sugerencias

b) Subnumeral: 5.2 Liderazgo y compromiso

Acción:

- ❖ Realizar capacitaciones, retroalimentación y charlas al personal, de esa manera se puede conservar el compromiso con la alta dirección.
- ❖ Designar recursos para el tratamiento y seguimiento de quejas.

Desarrollo acción:

- ❖ Se realiza capacitaciones, retroalimentación y charlas al personal, con la finalidad de poder conservar el compromiso con la alta dirección.
- ❖ Se realiza una tabla de presupuesto para el tratamiento de quejas y sugerencias.

Evidencia de desarrollo:

- ❖ En el Anexo E se visualiza la convocatoria para la capacitación sobre la Norma ISO 10002:2018.
- ❖ En los Anexos F y G se observan las diapositivas y fotos de la capacitación impartida al personal.
- ❖ En el Anexo H se encuentran las firmas de asistencia a la capacitación de la Norma ISO 10002:2018.

- ❖ En los Anexos I y J se observa el tríptico sobre información de la Norma ISO 10002:2018 y su entrega.
- ❖ En el Anexo O se muestra la tabla de presupuesto para el tratamiento de quejas y sugerencias.

c) Subnumeral: 5.3 Política

Acción:

Definir la política para el proceso de tratamiento de quejas y sugerencias.

Desarrollo acción:

- ❖ Junto con la alta dirección se desarrolló una política de tratamiento de quejas cumpliendo con los compromisos de la norma, y se comunicó al personal.

Evidencia de desarrollo:

- En el Anexo K se visualiza la convocatoria para la capacitación sobre políticas y procedimientos que debe cumplir y como debe actuar cuando se presenta una queja o sugerencia.
- En el Anexo L se observan las diapositivas de la capacitación impartida al personal.
- En el Anexo M se encuentran las firmas de asistencia a la capacitación de políticas y procedimientos que debe cumplir el personal y la manera en la cual debe actuar cuando se presenta un reclamo o queja.
- En el Anexo N se observa el tríptico y su entrega el cual contiene información de políticas y procedimientos que se debe tener ante una queja.
- En el Anexo P se presenta la política desarrollada y en el Anexo Q se presenta la comunicación al personal.

d) Subnumeral: 5.4 Responsabilidad y autoridad

Acción:

- ❖ Capacitar al personal sobre el tratamiento de las quejas, establecer medios para comunicarse durante el proceso de tratamiento de quejas.

- ❖ Capacitar al personal sobre flujo en tratamiento y solución de quejas/sugerencias, desarrollar formatos para recepción, registro y seguimiento de quejas u opiniones.
- ❖ Establecer criterios para mejorar en función de las quejas solventadas.

5.4.1 La alta dirección:

Acción:

Establecer una asignación formal de las responsabilidades de la alta dirección respecto al tratamiento de quejas y sugerencias.

5.4.2 El encargado del proceso de quejas y sugerencias:

Acción:

Establecer una asignación formal de las responsabilidades del encargado del proceso de tratamiento de quejas y sugerencias.

5.4.3 Otros directivos:

Acción:

Establecer una asignación formal de las responsabilidades de los otros directivos del proceso de tratamiento de quejas y sugerencias.

5.4.4 Todo el personal en contacto con los clientes:

Acción:

Establecer una asignación formal de las responsabilidades de todo el personal en contacto con los clientes del proceso de tratamiento de quejas y sugerencias.

5.4.5 Todo el personal:

Acción:

Establecer una asignación formal de las responsabilidades de todo el personal del proceso de tratamiento de quejas y sugerencias.

Concientizar a todo el personal sobre proceso de tratamiento de quejas y sugerencias.

Desarrollo acción:

Se realiza una reunión con los miembros de la empresa para nombrar y establecer responsabilidades:

- ❖ “La alta dirección.
- ❖ El encargado del proceso de quejas y sugerencias.
- ❖ Otros directivos.
- ❖ Todo el personal en contacto con los clientes.
- ❖ Todo el personal”.

Evidencia de desarrollo:

- **La alta dirección:**

En el Anexo R se detallan las responsabilidades de la alta dirección respecto al tratamiento de quejas y sugerencias.

- **El encargado del proceso de quejas y sugerencias:**

Las responsabilidades y su designación del encargado del proceso de tratamiento de quejas y sugerencias, se encuentran en el Anexo S.

- **Otros directivos:**

En el Anexo T se encuentran las responsabilidades de otros directivos con relación al tratamiento de quejas y sugerencias.

- **Todo el personal en contacto con los clientes:**

Las responsabilidades de todo el personal en contacto con los clientes en el proceso de tratamiento de quejas y sugerencias, se especifican en el Anexo U.

- **Todo el personal:**

En el Anexo V se encuentran las responsabilidades de todo el personal.

En el Anexo W se encuentra el plan de concientización impartido a todo el personal sobre proceso de tratamiento de quejas y sugerencias.

En el Anexo X se observa el registro fotográfico de la ejecución del Plan de concientización.

En el Anexo Y se encuentran las firmas de asistencia de la ejecución del Plan de concientización de la gestión de quejas y sugerencias según la Norma ISO 10002:2018.

3.2.2.2. Numeral 6 – “Planificación, diseño y desarrollo”.

En la Tabla 13, se presentan las acciones realizadas para el cumplimiento del numeral 6 de la Norma ISO 10002:2018 al proceso de “Quejas y sugerencias”.

Tabla 13. Desarrollo del plan propuesto para las mejorar la gestión de quejas y sugerencias sub numeral 6

Subnumerales	Acción	Responsable	Fecha
6.1 Generalidades	Definir una gestión de riesgos y oportunidades organizacionales vinculados al proceso de tratamiento de quejas y sugerencias.	Maestrante	02/08/2022
6.2 Objetivos	Definir los objetivos para el tratamiento de quejas y sugerencias.	Directiva y maestrante	04/08/2022
6.3 Actividades	Definir las actividades del tratamiento de quejas y sugerencias y vincular con otros procesos la empresa.	Directiva y maestrante	08/08/2022
6.4 Recursos	Presupuestar y suministrar los recursos necesarios para el proceso de tratamiento de quejas y sugerencias.	Responsable del proceso de tratamiento de quejas	08/08/2022

A continuación, se realiza una descripción del desarrollo de cada una de las acciones indicadas en la Tabla 13:

a) Subnumeral: 6.1 Generalidades

Acción:

Definir una gestión de riesgos y oportunidades organizacionales vinculados al proceso de tratamiento de quejas y sugerencias.

Desarrollo acción:

Identificar riesgos y oportunidades, por medio del desarrollo de la Matriz de Riesgos, junto con la gerencia de la empresa.

Evidencia de desarrollo:

En el Anexo Z se presenta la matriz de riesgos elaborada.

b) Subnumeral: 6.2 Objetivos

Acción:

- ❖ Elaboración de objetivos.

Desarrollo acción:

Se realiza una reunión con los miembros de la empresa para elaborar los objetivos para el tratamiento de quejas y sugerencias.

Evidencia de desarrollo:

En el Anexo AA se presentan los objetivos para el tratamiento de quejas y sugerencias.

c) Subnumeral: 6.3 Actividades**Acción:**

Definir las actividades del tratamiento de quejas y sugerencias y vincular con otros procesos la empresa.

Desarrollo acción:

Considerando el macroproceso de “Servicio al cliente” (ver cadena de valor de la empresa – Figura 2), se desarrolla un diagrama de flujo para definir las actividades del tratamiento de quejas y sugerencias y se capacita al personal.

Evidencia de desarrollo:

- En el Anexo BB se observa el diagrama de flujo del proceso del tratamiento de quejas y sugerencias.
- En el Anexo CC se visualiza la convocatoria para la capacitación sobre diagrama de flujo del proceso de tratamiento de quejas y sugerencias.
- En los Anexos DD y EE se observan las diapositivas y fotos de la capacitación impartida al personal.
- En el Anexo FF se encuentran las firmas de asistencia a la capacitación sobre el diagrama de flujo del proceso de tratamiento de quejas y sugerencias.

d) Subnumeral: 6.4 Recursos**Acción:**

Elaborar el presupuesto para el proceso de tratamiento de quejas y sugerencias.

Desarrollo acción:

Se elabora una tabla con los presupuestos de los costos de la implementación y mantenimiento del proceso de tratamiento de quejas y sugerencias.

Evidencia de desarrollo:

En el Anexo O se presenta la tabla de presupuesto para el tratamiento de quejas y sugerencias.

3.2.2.3. Numeral 7 – “Operación del proceso de tratamiento de las quejas”.

En la Tabla 14, se presentan las acciones realizadas para el cumplimiento del numeral 7 de la Norma ISO 10002:2018 al proceso de “Quejas y sugerencias”.

Tabla 14. Desarrollo del plan propuesto para las mejorar la gestión de quejas y sugerencias sub numeral 7

Subnumerales	Acción	Responsable	Fecha
7.1 Comunicación	Definir información relativa al tratamiento de quejas y sugerencias, disponible para el personal y los pacientes.	Responsable del proceso de tratamiento de quejas	15/08/2022
7.2 Recepción de quejas	Elaborar un formulario para que el registro de la queja o sugerencia considere un código único y los campos de los requisitos de la norma.	Secretaria	15/08/2022
7.3 Seguimiento de quejas	Determinar un proceso de control para el seguimiento en las quejas y sugerencias considerando puntos de información del progreso hacia el paciente.	Responsable del proceso de tratamiento de quejas	16/08/2022
7.4 Acuse de recepción de quejas	Definir un canal para la notificación al paciente de la recepción de la queja o sugerencia.	Responsable del proceso de tratamiento de quejas	16/08/2022
7.5 Evaluación inicial de las quejas	Establecer criterios de evaluación y prioridad para identificar el tipo queja y clasificarla según el grado de urgencia. Incluir criterios para sugerencias.	Directiva y responsable del proceso de tratamiento de quejas	17/08/2022
7.6 Investigación de las quejas	Definir e implementar herramientas de análisis de causa para el manejo de quejas.	Comité de supervisión del proceso de solución de quejas	18/08/2022
7.7 Respuesta a las quejas	Incluir un paso en la investigación de la queja considerando acciones de corrección y correctivas.	Directiva	22/08/2022

Tabla 14. (Continuación)

Subnumerales	Acción	Responsable	Fecha
7.8 Comunicación de decisión	Establecer límites de tiempo para la solución de las quejas y el lineamiento de comunicación al paciente una vez que se definan las acciones de solución.	Secretaria y responsable del proceso de tratamiento de quejas	24/08/2022
7.9 Cierre de quejas	Establecer criterios de aceptación hacia el reclamante sobre las soluciones posibles, incluyendo el lineamiento que regule el caso de rechazo del reclamante sobre la decisión o acción propuesta, con su registro y comunicación de alternativas.	Personal del centro médico y gerente	25/08/2022

A continuación, se realiza una descripción del desarrollo de cada una de las acciones indicadas en la Tabla 14:

a) Subnumeral: 7.1 Comunicación

Acción:

Definir información relativa al tratamiento de quejas y sugerencias, disponible para el personal y los pacientes.

Desarrollo acción:

Con la finalidad de divulgar la información del tratamiento de quejas y sugerencias, se procedió a elaborar y entregar trípticos sobre la Norma ISO 10002 sus componentes y flujo de tratamiento de quejas y sugerencias.

Evidencia de desarrollo:

Tríptico entregado al personal y pacientes de la empresa se observa en el Anexo I.

b) Subnumeral: 7.2 Recepción de quejas

Acción:

- ❖ Elaborar un formulario para que el registro de la queja o sugerencia considere un código único y los campos de los requisitos de la norma.

Desarrollo acción:

Se procedió a elaborar un formulario para la recepción y evaluación de quejas y sugerencias por parte de los usuarios.

Evidencia de desarrollo:

- El formulario para recepción y evaluación de quejas y sugerencias, lo puede observar en el Anexo GG. Este formulario presenta datos más detallados del proceso del reclamo y sugerencia.

c) Subnumeral: 7.3 Seguimiento de quejas**Acción:**

Determinar un proceso de control para el seguimiento en las quejas y sugerencias considerando puntos de información del progreso hacia el paciente.

Desarrollo acción:

Se plantea una ficha para el control y seguimiento en las quejas y sugerencias considerando puntos de información del progreso hacia el paciente.

Evidencia de desarrollo:

En el Anexo HH se puede observar la ficha para el control y seguimiento en las quejas y sugerencias.

Subnumeral: 7.4 Acuse de recepción de quejas**Acción:**

Definir un canal para la notificación al paciente de la recepción de la queja o sugerencia.

Desarrollo acción:

Se definió la información de la recepción de la queja o sugerencia por medio del correo electrónico a los pacientes.

Evidencia de desarrollo:

Se enviará un acuse de recibido por correo electrónico al paciente.

d) Subnumeral: 7.5 Evaluación inicial de las quejas**Acción:**

Establecer criterios de evaluación y prioridad para identificar el tipo queja y clasificarla según el grado de urgencia.

Desarrollo acción:

Se establecen los criterios para la identificación y evaluación del tipo de quejas y sugerencias.

Evidencia de desarrollo:

En el Anexo GG se observa el formulario para recepción y evaluación de quejas y sugerencias.

e) Subnumeral: 7.6 Investigación de las quejas**Acción:**

Definir e implementar herramientas de análisis de causa para la investigación de quejas.

Desarrollo acción:

Se plantea realizar un diagrama de causa efecto para analizar las quejas presentadas por los clientes, se recoge la fundamentación del problema en conjunto con la causalidad y el posible efecto que se pueda dar al estar presente el evento en la empresa.

Evidencia de desarrollo:

En el Anexo HH se encuentra la ficha de proceso para el control y seguimiento en las quejas y sugerencias

Subnumeral: 7.7 Respuesta a las quejas

Acción:

Incluir un paso en la investigación de la queja considerando acciones de corrección y correctivas.

Desarrollo acción:

Se realiza una reunión con el personal para socializar los métodos de solución de quejas presentadas y dar respuesta al cliente.

Evidencia de desarrollo:

En el Anexo NN se observa el procedimiento de acciones correctivas para la gestión de mejora.

Subnumeral: 7.8 Comunicación de la decisión**Acción:**

Establecer límites de tiempo para la solución de las quejas y el lineamiento de comunicación al paciente una vez que se definan acciones de solución.

Desarrollo acción:

Se realiza una reunión con el personal para socializar límites de tiempo para la solución de las quejas y el lineamiento de comunicación al paciente.

Evidencia de desarrollo:

En el Anexo BB se observar el diagrama de flujo en el que se detalla los pasos del tratamiento de la queja.

f) Subnumeral: 7.9 Cierre de quejas**Acción:**

Establecer criterios de aceptación hacia el reclamante sobre las soluciones posibles, incluyendo el lineamiento que regule el caso de rechazo del reclamante sobre la decisión o acción propuesta, con su registro y comunicación de alternativas.

Desarrollo acción:

Se realiza una reunión con el personal para socializar criterios de aceptación hacia el reclamante sobre las soluciones posibles, incluyendo el lineamiento que regule el caso de rechazo del reclamante sobre la decisión o acción propuesta.

Evidencia de desarrollo:

En el Anexo BB se observar el diagrama de flujo en el que se detalla los pasos del tratamiento de la queja.

3.2.2.4. Numeral 8 – “Mantenimiento y mejora”.

En la Tabla 15, se presentan las acciones realizadas para el cumplimiento del numeral 8 de la Norma ISO 10002:2018 al proceso de “Quejas y sugerencias”.

Tabla 15. Desarrollo del plan propuesto para las mejorar la gestión de quejas y sugerencias sub numeral 8

Subnumerales	Acción	Responsable	Fecha
8.1 Recopilación de información	Elaborar procedimiento para el tratamiento de quejas y sugerencias que asegure el registro del evento y la confidencialidad de los reclamantes y los puntos de: Preservación y mantenimiento del registro de quejas y sugerencias. Preservación y mantenimiento de los registros de formación de las personas involucradas en el proceso de tratamiento de las quejas y sugerencias. Criterios para pedidos de reclamantes para la entrega de registros de quejas. Criterios para divulgar al público los datos estadísticos del tratamiento de quejas, sin información personal.	Responsable del proceso de tratamiento de quejas	29/08/2022
8.2 Análisis y evaluación de las quejas	Definir criterios para clasificación y análisis de data de quejas y sugerencias.	Responsable del proceso de tratamiento de quejas Gerente	29/08/2022
8.3 Satisfacción del proceso de tratamiento de las quejas	Rediseñar encuesta para medir la satisfacción del paciente con respecto al proceso de tratamiento de las quejas y sugerencias.	Usuarios Secretaria	01/09/2022

Tabla 15. (Continuación)

Subnumerales	Acción	Responsable	Fecha
8.4 Seguimiento del proceso de tratamiento de las quejas	Definir criterios para el seguimiento de las quejas, los recursos y la información a recopilar. Establecer criterios de desempeño del tratamiento de quejas y sugerencias.	Responsable del proceso de tratamiento de quejas Gerente	02/09/2022
8.5 Auditoria del proceso de tratamiento de las quejas	Definir un procedimiento para auditorías internas del proceso de tratamiento de quejas y sugerencias	Responsable del proceso de tratamiento de quejas Gerente	05/09/2022
8.6 Revisión por la dirección del proceso de tratamiento de las quejas	Definir un procedimiento para realizar revisiones periódicas en el proceso de tratamiento de quejas y sugerencias por parte de la alta dirección.	Directiva	07/09/2022
8.7 Mejora Continua	Desarrollar un procedimiento de acciones correctivas y mejora.	Personal en general	12/09/2022

A continuación, se realiza una descripción del desarrollo de cada una de las acciones indicadas en la Tabla 15:

a) Subnumeral: 8.1 Recopilación de información

Acción:

Elaborar un procedimiento para el tratamiento de quejas y sugerencias que asegure el registro del evento y la confidencialidad de los reclamantes y los puntos de:

- Preservación y mantenimiento de los registros de quejas y sugerencias.
- Preservación y mantenimiento de los registros de formación de las personas involucrados en el proceso de tratamiento de las quejas y sugerencias.
- Criterios para pedidos de reclamante para la entrega de registros de quejas.
- Criterios para divulgar al público los datos estadísticos del tratamiento de quejas, sin información personal.

Desarrollo acción:

Se presenta como medio físico el formulario para recepción y evaluación de quejas, de acuerdo a la normativa ISO 1002:2018, el cual debe ser archivado en físico y digital.

Evidencia de desarrollo:

En el Anexo GG se encuentra el formulario para recepción y evaluación de quejas y sugerencias.

b) Subnumeral: 8.2 Análisis y evaluación de las quejas**Acción:**

Definir criterios para clasificación y análisis de data de quejas y sugerencias

Desarrollo acción:

Se define los criterios para clasificación y análisis de data de quejas y sugerencias

Evidencia de desarrollo:

En el Anexo GG se presentan los formularios para recepción y evaluación de quejas y sugerencias, en el cual se encuentra definido los criterios para clasificación y análisis de data de quejas y sugerencias.

c) Subnumeral: 8.3 Satisfacción del proceso de tratamiento de las quejas Acción:

Rediseñar encuesta para medir la satisfacción del paciente con respecto al proceso de tratamiento de las quejas y sugerencias.

Desarrollo acción:

Se rediseña las encuestas de satisfacción al cliente con respecto al proceso de quejas o sugerencias a los usuarios de la empresa.

Evidencia de desarrollo:

En el Anexo II se presenta el modelo de encuesta aplicada, luego de la implementación de la norma.

En el Anexo JJ se observan fotos de los usuarios llenando las encuestas.

d) Subnumeral: 8.4 Seguimiento del proceso de tratamiento de las quejas

Acción:

Definir criterios para el seguimiento de las quejas, los recursos y la información a recopilar. Establecer criterios de desempeño del tratamiento de quejas y sugerencias.

Desarrollo acción:

Se realiza reunión con el personal para socializar criterios para el seguimiento adecuado de las quejas y elaborar el formato para la revisión semanal del buzón de quejas/sugerencias.

Evidencia de desarrollo:

En el Anexo KK se encuentra el “Check list de Desempeño Indicadores”.

e) Subnumeral: 8.5 Auditoría del proceso de tratamiento de las quejas Acción:

Definir un procedimiento para auditorías del proceso de tratamiento de quejas y sugerencias.

Desarrollo acción:

Se procede a elaborar un procedimiento de auditorías internas para evaluar el proceso de tratamiento de quejas y sugerencias.

Evidencia de desarrollo:

En el Anexo MM se presenta el procedimiento de auditoría desarrollado, con los formularios planteados en caso de que el Gerente desee realizarlos en un futuro.

Subnumeral: 8.6 Revisión por la dirección del proceso de tratamiento de las quejas

Acción:

Definir un procedimiento para realizar revisiones periódicas del proceso de tratamiento de quejas y sugerencias por parte de la alta dirección.

Desarrollo acción:

Se realiza reunión con el personal para socializar el procedimiento de revisión del proceso de tratamiento de quejas y sugerencias.

Evidencia de desarrollo:

En el Anexo LL se visualiza la tabla para la revisión por la dirección del proceso de tratamiento de quejas y sugerencias.

Subnumeral: 8.7 Mejora continua

Acción:

Desarrollar un procedimiento de acciones correctivas y mejora.

Desarrollo acción:

Realizar procesos de mejora continua mediante la identificación del problema y análisis del mismo, planteamiento de intervenciones factibles, implementación y evaluación. A partir del ciclo de Deming, se realiza la intervención que sea factible para el mejoramiento del proceso de atención, de tal forma que se pueda verificar la satisfacción del usuario luego de recibida la atención en la Empresa de Medicina Interna y Acupuntura China.

Evidencia de desarrollo:

En el Anexo NN se presenta el “Procedimiento de acciones correctivas” para la gestión de mejora con los formularios planteados para su implementación futura.

3.3 Resultados de la aplicación de Norma ISO 10002

En la Tabla 16 se presenta la recopilación de información del número de pacientes por mes que presentaron quejas o sugerencias en el periodo de septiembre hasta noviembre del 2022.

Tabla 16. Número de pacientes con quejas y sugerencias por mes (septiembre a noviembre 2022)

MES 2022	No. de quejas presentadas	No. de queja o sugerencia	Tipo
SEPTIEMBRE	1	001-002-0011	Retraso en la prestación del servicio
OCTUBRE	3	001-002-0012 a la 0014	Retraso en la prestación del servicio
NOVIEMBRE	2	001-002-0015 a la 0016	Retraso en la prestación del servicio
No. de pacientes atendidos en el período	50		

Como se observa en la Tabla 16, un total de 6 pacientes presentaron una queja relacionada con el tiempo de espera, es decir, no se encontraron conformes con el lapso de tiempo que tuvieron que esperar para ser atendidos.

En la Figura 21 se presenta el porcentaje de pacientes que presentaron una queja o sugerencia del total de pacientes atendidos durante el periodo septiembre a noviembre 2022.

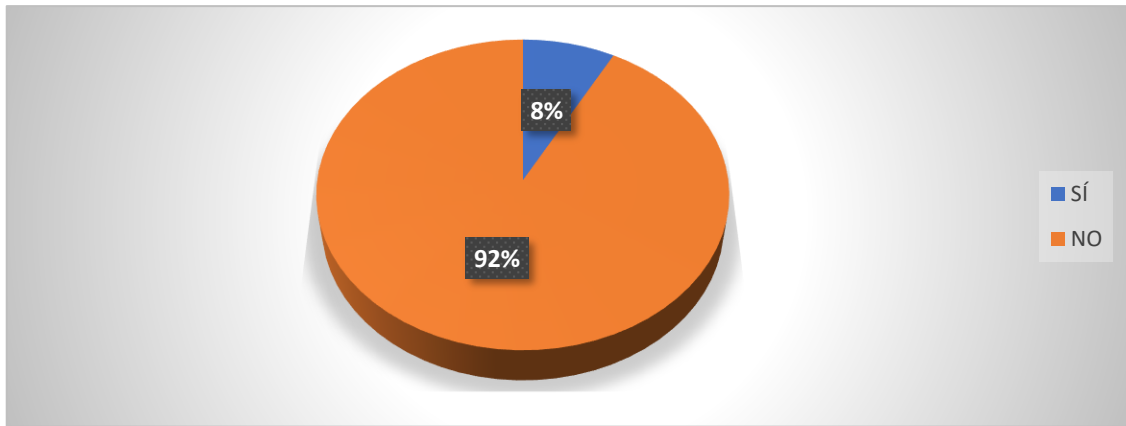


Figura 21. Clientes que presentaron una queja o sugerencia (septiembre – noviembre 2022)

Las quejas y sugerencias recibidas se tramitaron con los lineamientos desarrollados acorde a la Norma ISO 10002; en el Anexo GG a-b se presentan los formularios para una de las quejas presentadas.

Al final de la atención se aplicó la encuesta de satisfacción a los pacientes que presentaron la queja o sugerencia en el periodo septiembre a noviembre del 2022; esta encuesta incluyó los tópicos:

- ❖ Calidad del servicio.
- ❖ Atención dada en la institución.
- ❖ Nivel de profesionalismo.
- ❖ Tiempo de espera para ser atendiendo.
- ❖ Trato del personal con el usuario
- ❖ Presentó alguna queja
- ❖ Forma adecuada de recoger quejas o sugerencias
- ❖ Respuesta a quejas cumple expectativas

A continuación, se presenta las preguntas de las encuestas realizada desde septiembre hasta noviembre del 2022, respecto al nivel de atención del trámite de quejas y sugerencias.

- **Pregunta 6 a: Si usted presentó alguna queja o sugerencia continúe con la siguiente pregunta, caso contrario ha finalizado con la encuesta, gracias**

En la Tabla 17 y en la Figura 22 se presenta los resultados de la pregunta No. 6 a.

Tabla 17. Encuesta de satisfacción - Pregunta 6.a “Presentó alguna queja”

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	12%
No	44	88%
Total	50	100%

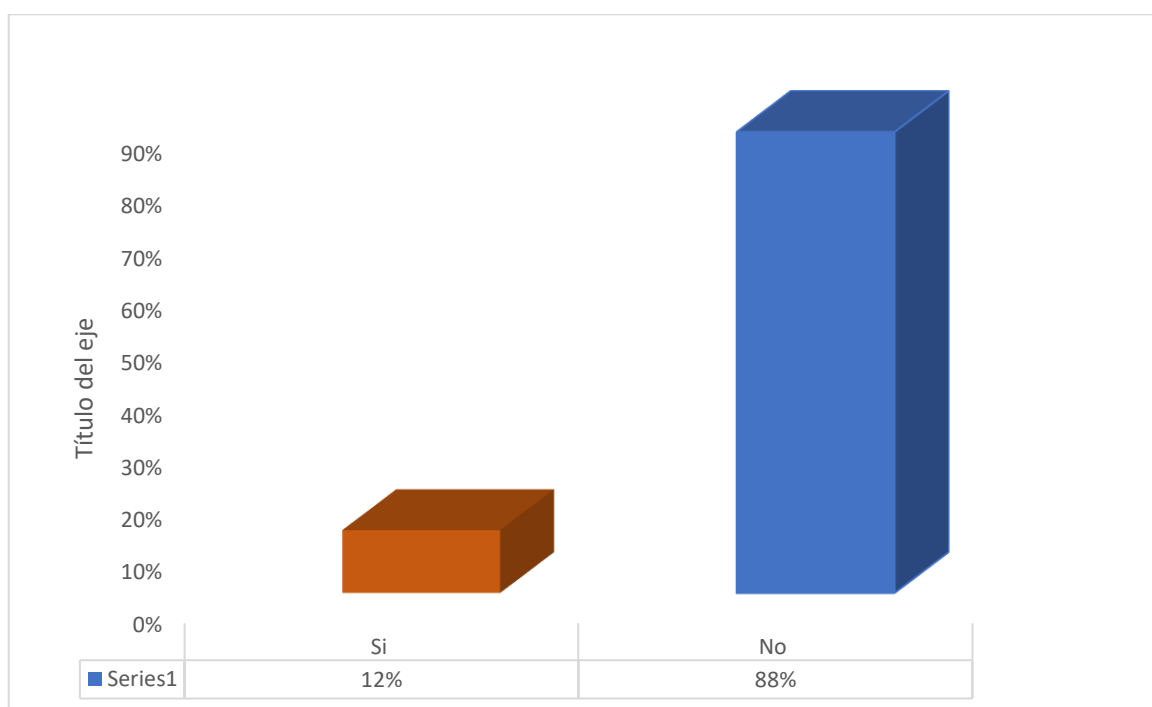


Figura 22. Resultados Encuesta de satisfacción – Pregunta 6a “Presentó alguna queja o sugerencia”

Análisis:

El 12% de encuestados indica que presentó una queja o sugerencia en el centro.

Pregunta 6 b. ¿En el caso de haber alguna queja o sugerencia, se recoge de forma adecuada esta información?

En la Tabla 18 y en la Figura 23 se presenta los resultados de la pregunta No. 6 b.

Tabla 18. Encuesta de satisfacción - Pregunta 6b “Se recoge de forma adecuada esta información”

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	100%
No	0	0%
Total	6	100%

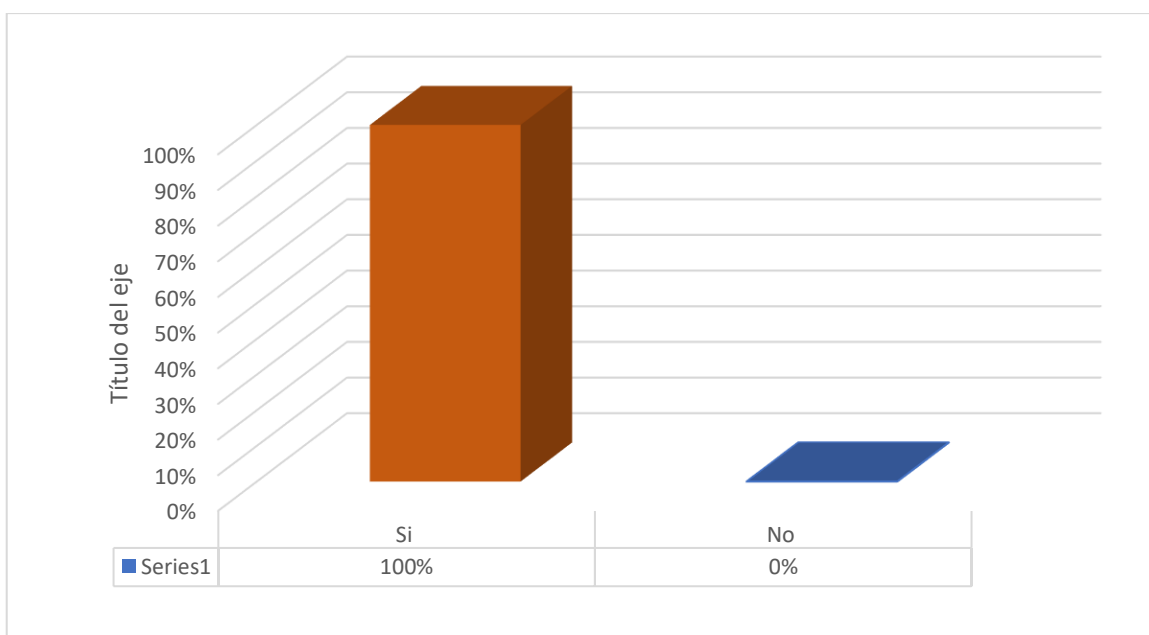


Figura 23. Resultados Encuesta de satisfacción – Pregunta 6b “Se recoge de forma adecuada esta información”

Análisis:

El 100% de los pacientes que presentaron queja, indican que la unidad recoge de forma adecuada las quejas y sugerencias de los usuarios.

7. ¿La respuesta, dada a su requerimiento sobre la quejas o sugerencias presentada cumplió sus expectativas?

En la Tabla 19 y en la Figura 24 se presentan los resultados de la pregunta No. 7.

Tabla 19. Encuesta de satisfacción - Pregunta 7 “Respuesta a quejas cumple expectativas”

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	83%
A veces	1	17%
Nunca	0	0%
Total	6	100%

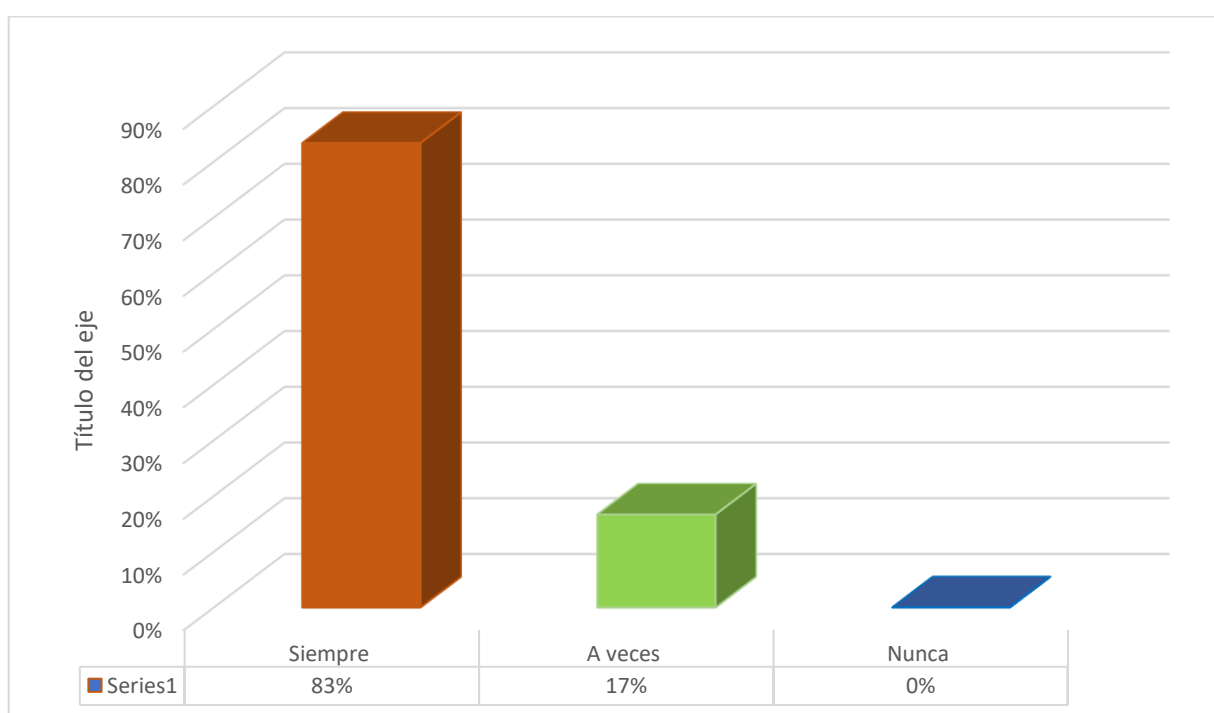


Figura 24. Resultados Encuesta de satisfacción – Pregunta 7 “Respuesta a quejas cumple expectativas”

Análisis:

El 83% de los encuestados indica que “siempre” se da una respuesta cumpliendo sus expectativas a su requerimiento sobre la quejas o sugerencias, un 17 % indica que “a veces” y un 0% que “nunca”.




4. RESULTADOS DE LA PROPUESTA

4.1 Análisis de los resultados

4.1.1. Desarrollo de requisitos de Norma ISO 10002.

Para definir el desarrollo de la Norma ISO 10002, se realizó una evaluación considerando cada uno de los numerales respecto a los avances realizados; se utilizaron las escalas usadas en la evaluación inicial (ver Tabla 20) para definir el nivel de cumplimiento de los numerales de la Norma ISO 10002:2018. La evaluación realizada se encuentra en el Anexo OO.

Tabla 20. Escalas para la evaluación de cumplimiento de los numerales de la Norma ISO 10002:2018

Escala	Significado	Leyenda
Si	Cumple totalmente	
Parcial	Cumple parcialmente	
No	Incumple totalmente	

A continuación, se detallan los porcentajes de cumplimiento de la Norma ISO 10002:2018 de la evaluación realizada:

4.1.1.1. Evaluación Numeral 5 – “Marco de referencia para el tratamiento de las quejas”.

En la Figura 25 se presentan los resultados de la evaluación para el numeral 5 “Marco de referencia para el tratamiento de las quejas” de Norma ISO 10002:2018. Los resultados indican que el Centro Médico obtuvo un 100% de cumplimiento total de los requisitos del numeral.

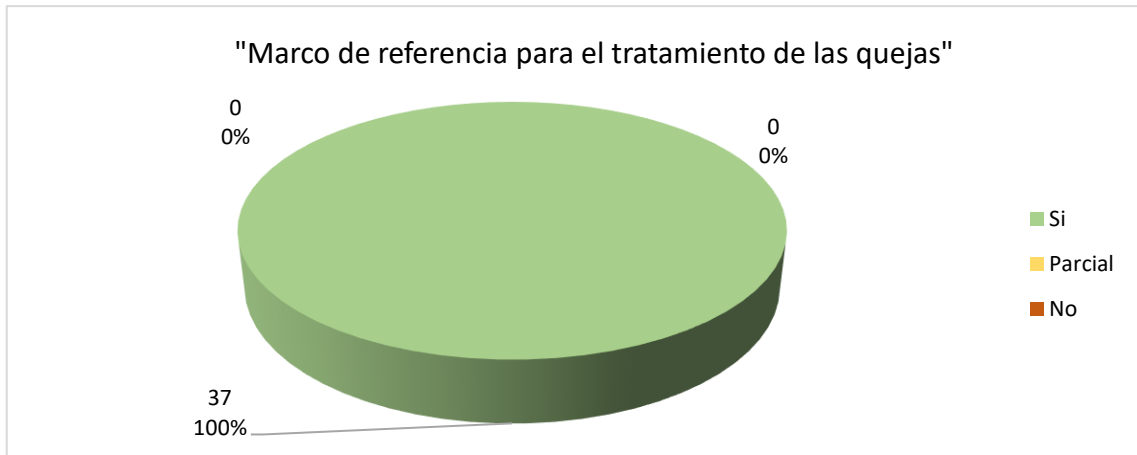


Figura 25. Nivel de cumplimiento del numeral 5 – “Marco de referencia para el tratamiento de las quejas”

Con respecto al cumplimiento los subnumerales del capítulo 5 (ver Figura 26), la empresa Medicina Interna y Acupuntura China alcanza los siguientes valores:

- ❖ Numeral 5.1 – Contexto de la organización: 100% de cumplimiento total.
- ❖ Numeral 5.2 – Liderazgo y compromiso: 100% de cumplimiento total.
- ❖ Numeral 5.3 – Política: 100% de cumplimiento total.
- ❖ Numeral 5.4 – Responsabilidad y autoridad: 100% de cumplimiento total.

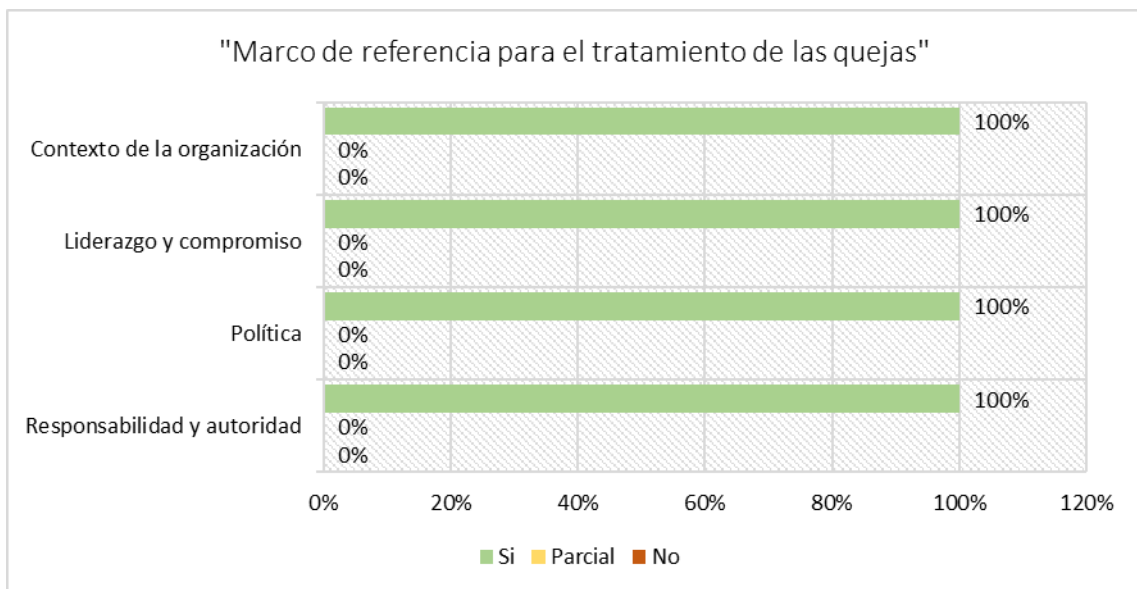


Figura 26. Evaluación de subnumerales del “Marco de referencia para el tratamiento de las quejas”

4.1.1.2. Evaluación Numeral 6 – “Planificación, diseño y desarrollo”.

En la Figura 27 se presentan los resultados de la evaluación para el numeral 6 “Planificación, diseño y desarrollo” de Norma ISO 10002:2018. Los resultados indican que el Centro Médico obtuvo un 100% de cumplimiento total.



Figura 27. Nivel de cumplimiento del numeral 6 - “Planificación, diseño y desarrollo”

Con respecto al cumplimiento los subnumerales del capítulo 6 (ver Figura 28), la empresa Medicina Interna y Acupuntura China alcanza los siguientes valores:

- ❖ Numeral 6.1 – Generalidades- Análisis de riesgos y oportunidades: 100% de cumplimiento total.
- ❖ Numeral 6.2 – Objetivos: 100% de cumplimiento total.
- ❖ Numeral 6.3 – Actividades: 100% de cumplimiento total.
- ❖ Numeral 6.4 – Recursos: 100% de cumplimiento total.

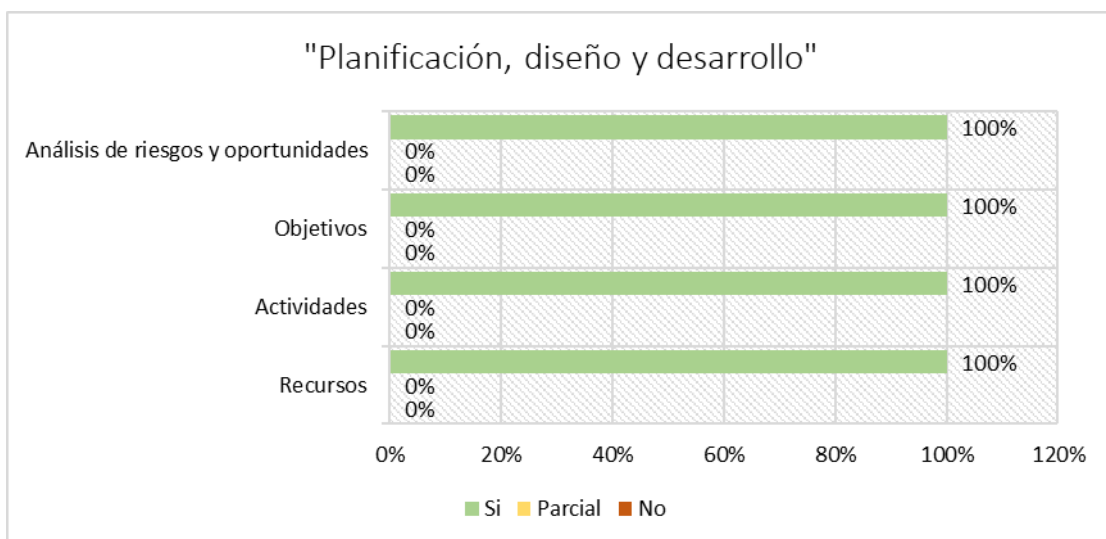


Figura 28. Evaluación de los subnumerales de “Planificación, diseño y desarrollo”

4.1.1.3. Evaluación Numeral 7 – “Operación del proceso de tratamiento de las quejas”.

En la Figura 29 se presentan los resultados de la evaluación para el numeral 7 “Operación del proceso de tratamiento de las quejas” de Norma ISO 10002:2018. Los resultados indican que el Centro Médico obtuvo un 100% de cumplimiento total de los requisitos.

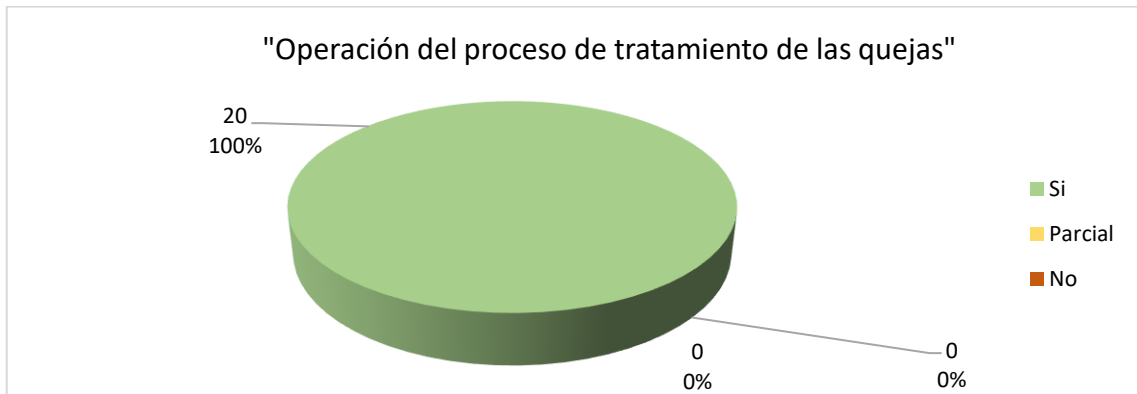


Figura 29. Nivel de cumplimiento del numeral 7 – “Operación del proceso de tratamiento de las quejas”

Con respecto al cumplimiento los subnumerales del capítulo 7 (ver Figura 30), la empresa Medicina Interna y Acupuntura China alcanza los siguientes valores:

- ❖ Numeral 7.1 – Comunicación: 100% de cumplimiento total.
- ❖ Numeral 7.2 – Recepción de las quejas: 100% de cumplimiento total.
- ❖ Numeral 7.3 – Seguimiento de las quejas: 100% de cumplimiento total.
- ❖ Numeral 7.4 – Acuse de recibido de las quejas: 100% de cumplimiento total.
- ❖ Numeral 7.5 – evaluación inicial de las quejas: 100% de cumplimiento total.
- ❖ Numeral 7.6 – Investigación de las quejas: 100% de cumplimiento total.
- ❖ Numeral 7.7 – Respuesta a las quejas: 100% de cumplimiento total.
- ❖ Numeral 7.8 – Comunicación de la decisión: 100% de cumplimiento total.
- ❖ Numeral 7.9 – Cierre de las quejas: 100% de cumplimiento total.

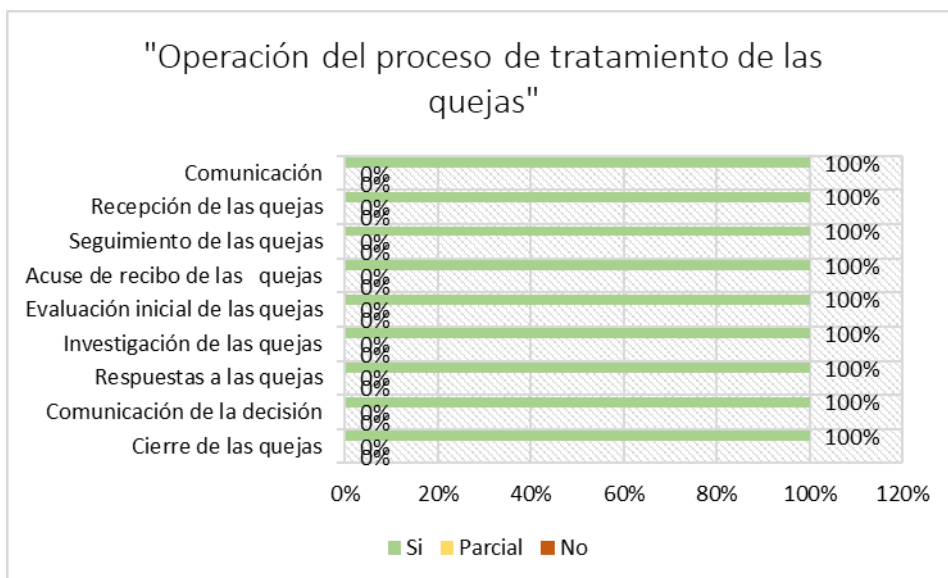


Figura 30. Evaluación de los subnumerales de “Operación del proceso de tratamiento de las quejas”

4.1.1.4. Evaluación Numeral 8 – “Mantenimiento y mejora”.

En la Figura 31 se presentan los resultados de la evaluación para el numeral 8 “Mantenimiento y mejora” de Norma ISO 10002:2018. Los resultados indican que el Centro Médico obtuvo un 97% de cumplimiento total y un 3% de cumplimiento parcial de los requisitos.

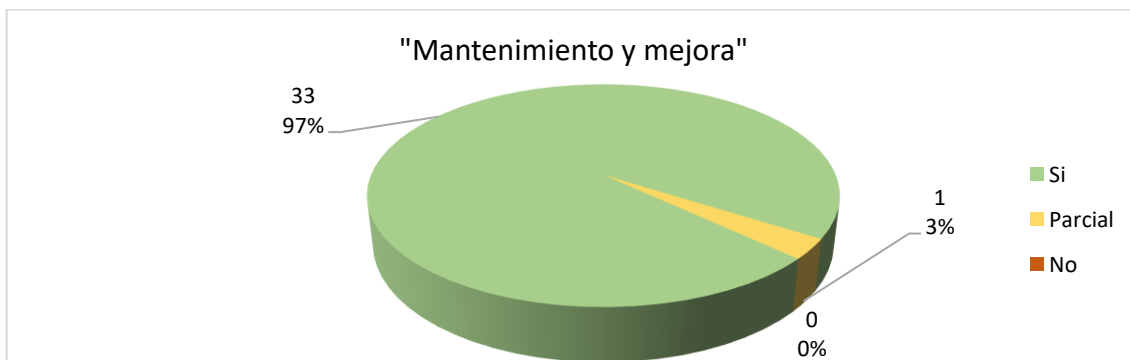


Figura 31. Nivel de cumplimiento del numeral 8 - “Mantenimiento y mejora”

Con respecto al cumplimiento los subnumerales del capítulo 8 (ver Figura 32), la empresa Medicina Interna y Acupuntura China alcanza los siguientes valores:

- ❖ Numeral 8.1 – Recopilación de información: 100% de cumplimiento total.
- ❖ Numeral 8.2 – Análisis y evaluación de las quejas: 100% de cumplimiento total.

- ❖ Numeral 8.3 – Satisfacción con el proceso de tratamiento de las quejas: 100% de cumplimiento total.
- ❖ Numeral 8.4 – Seguimiento del proceso de tratamiento de las quejas: 100% de cumplimiento total.
- ❖ Numeral 8.5 – Auditoría del proceso de tratamiento de las quejas: 33% de cumplimiento total y 67% de cumplimiento parcial.
- ❖ Numeral 8.6 – Revisión por la dirección del proceso de tratamiento de las quejas: 95% de cumplimiento total y 5% de cumplimiento parcial.
- ❖ Numeral 8.7 – Mejora continua : 100% de cumplimiento total.

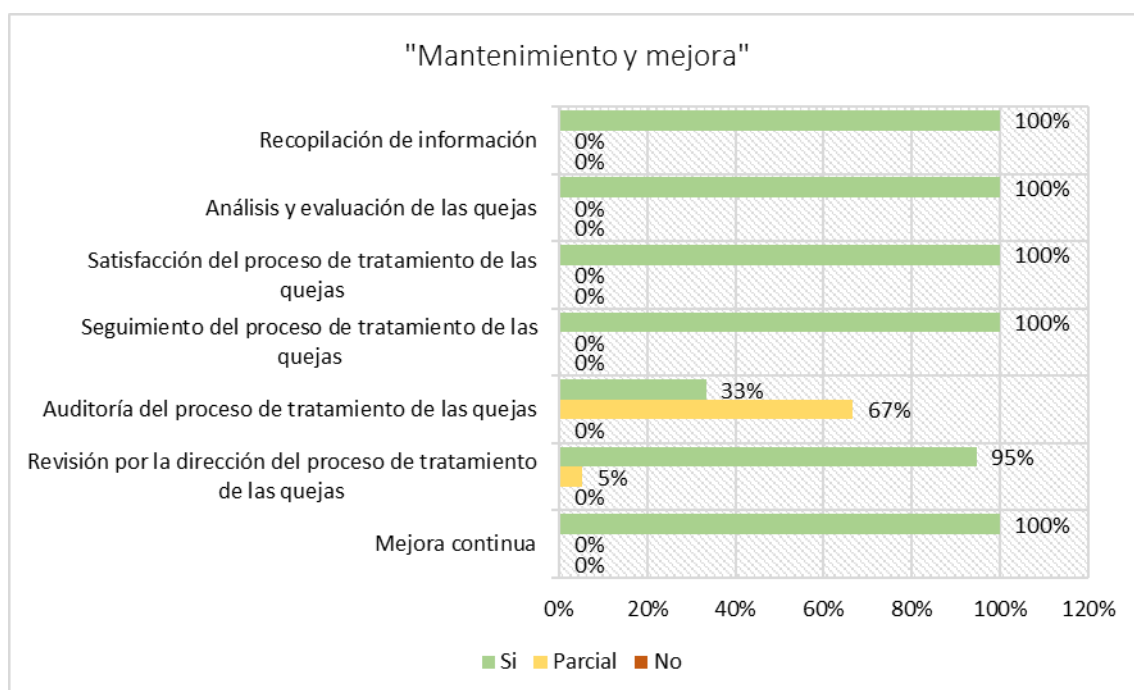


Figura 32. Evaluación de los subnumerales de “Mantenimiento y mejora”

4.1.1.5. Evaluación del nivel de cumplimiento general de la Norma ISO 10002:2018.

En la Figura 33, se presentan los resultados de la evaluación final considerando el total de requisitos de la Norma ISO 10002:2018. De los 98 requisitos evaluados, el 97% se encuentran en “cumplimiento total” y el 3% “cumplimiento parcial”.

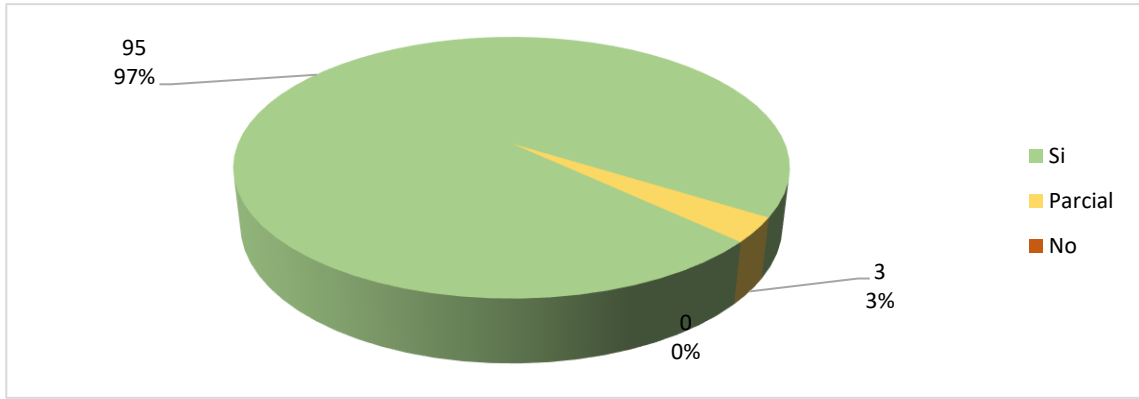


Figura 33. Nivel de cumplimiento general final de la Norma ISO 10002:2018

A continuación se presenta un comparativo del estado inicial de cumplimiento de requisitos de la Norma ISO 10002:2018 con respecto a los niveles al final del proyecto:

- Evaluación Comparativa Numeral 5 – “Marco de referencia para el tratamiento de las quejas”.

En la Figura 34 se presentan los resultados de la comparación 2020-2022, para el numeral 5 “Marco de referencia para el tratamiento de las quejas” de Norma ISO 10002:2018. Los resultados indican que el Centro Médico obtuvo un 100% de cumplimiento total de los requisitos del numeral para el 2022, en comparación al 0% que se encontraba en el 2020.

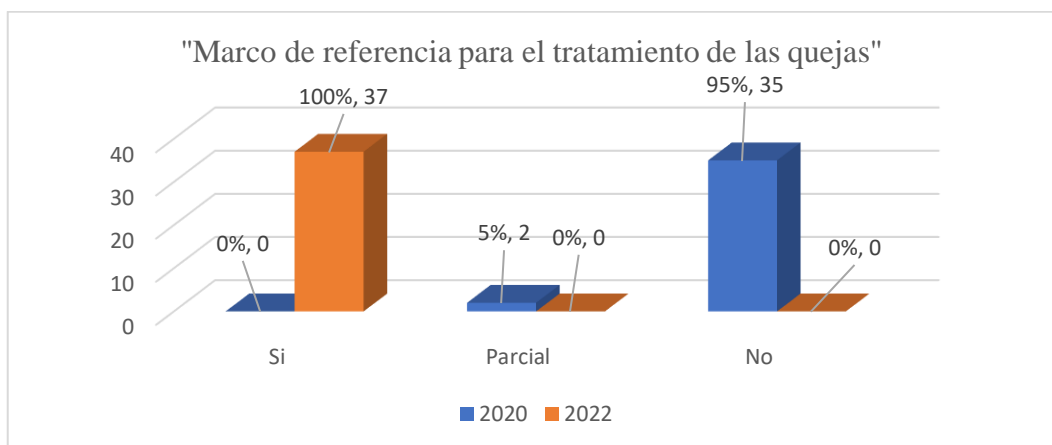


Figura 34. Nivel de cumplimiento del numeral 5 - “Marco de referencia para el tratamiento de las quejas”

- Evaluación Comparativa Numeral 6 – “Planificación, diseño y desarrollo”.

En la Figura 35 se presentan los resultados de la comparación 2020-2022, para el numeral 6 “Planificación, diseño y desarrollo” de Norma ISO 10002:2018. Los resultados indican que el Centro Médico obtuvo un 100% de cumplimiento total de los requisitos del numeral para el 2022, en comparación al 0% que se encontraba en el 2020.

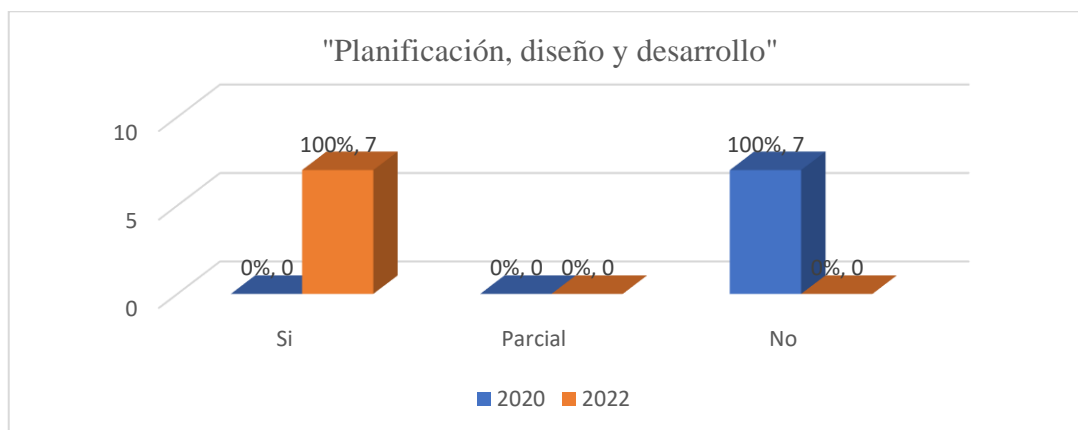


Figura 35. Nivel de cumplimiento del numeral 6 - “Planificación, diseño y desarrollo”

- Evaluación Comparativa Numeral 7 – “Operación del proceso de tratamiento de las quejas”.

En la Figura 36 se presentan los resultados de la comparación 2020-2022, para el numeral 7 “Operación del proceso de tratamiento de las quejas” de Norma ISO 10002:2018. Los resultados indican que el Centro Médico obtuvo un 100% de cumplimiento total de los requisitos del numeral para el 2022, en comparación al 0% que se encontraba en el 2020.

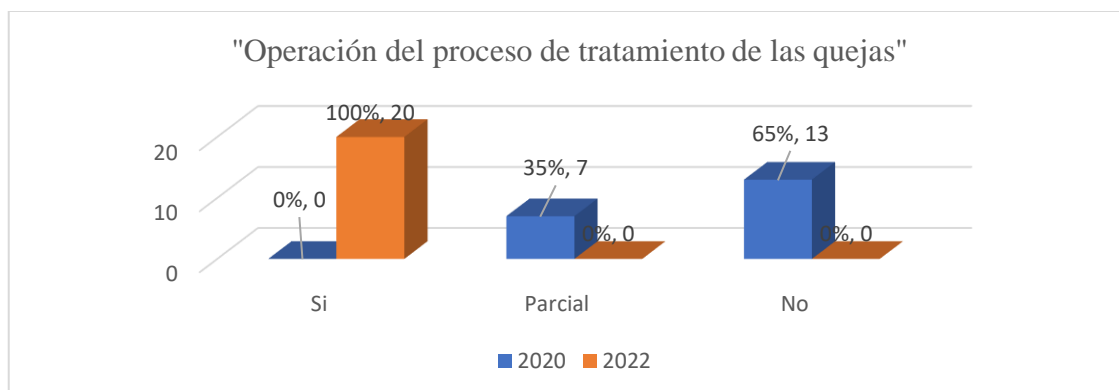


Figura 36. Nivel de cumplimiento del numeral 7 - “Operación del proceso de tratamiento de las quejas”

- Evaluación Comparativa Numeral 8 – “Mantenimiento y mejora”.

En la Figura 37 se presentan los resultados de la comparación 2020-2022, para el numeral 8 “Mantenimiento y mejora” de Norma ISO 10002:2018. Los resultados indican que el Centro Médico obtuvo un 91% de cumplimiento total de los requisitos del numeral para el 2022 en comparación al 97% de incumplimiento total del 2020. El 9% de cumplimiento parcial final está vinculado al tópicos de auditorias que se encuentran desarrolladas y por ser implementadas según decisión de la empresa en los numerales 8.5 y 8.6.

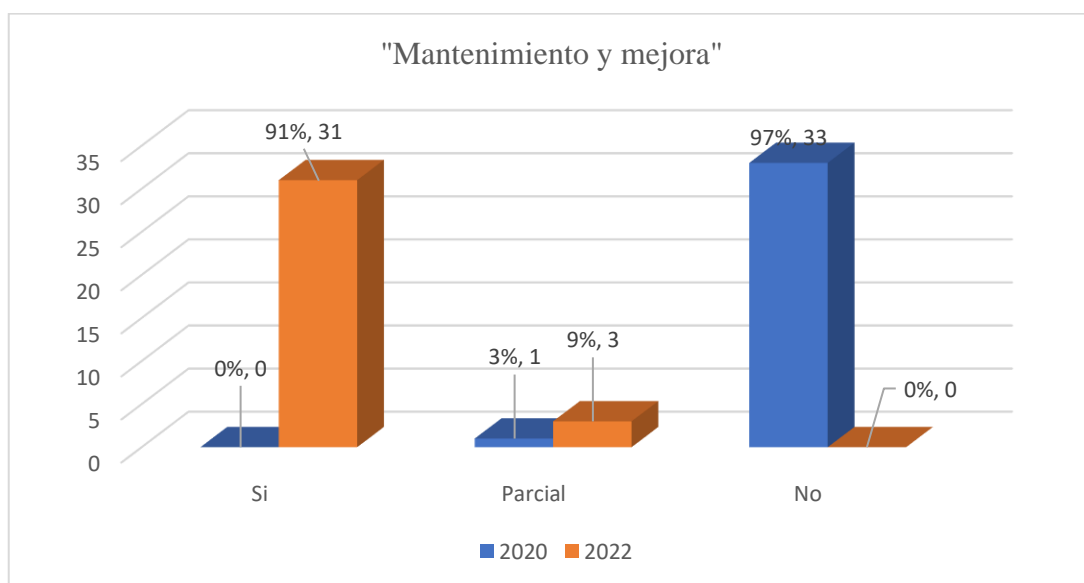


Figura 37. Nivel de cumplimiento del numeral 8 - “Mantenimiento y mejora”

En la Figura 38, se presentan los resultados de la comparación del antes y después de la aplicación del total de requisitos de la Norma ISO 10002:2018, en los años 2020 y 2022.

En el año 2022 se alcanzó:

- El 97 % del “cumplimiento total” de los requisitos en comparación con el 0% del año 2020.
- El 3% de “cumplimiento parcial” en comparación con el 9% del año 2020.
- El 0% de “incumplimiento total” en comparación con el 91% del año 2020.

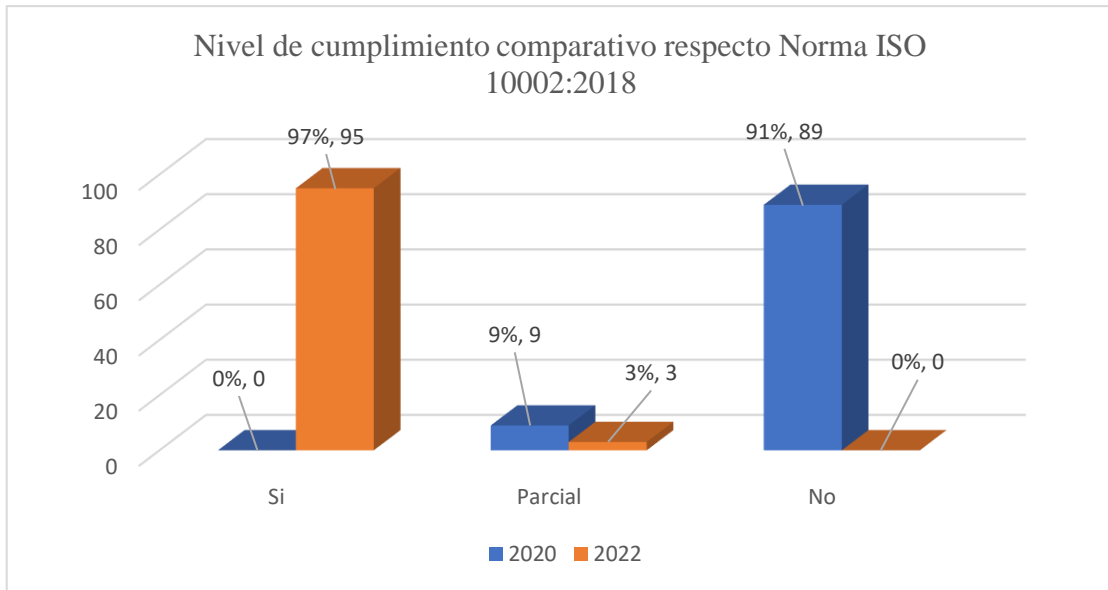


Figura 38. Nivel de cumplimiento comparativo de la Norma ISO 10002:2018 (años 2020 y 2022)

4.1.2. Encuesta de satisfacción de atención de quejas y sugerencias.

A continuación, se presenta un contraste entre la encuesta de satisfacción inicial (año 2020) y del nuevo periodo (año 2022) para el tratamiento de quejas y sugerencias después de haber generado las acciones de mejora.

En la Tabla 21 y Figura 39, se puede observar los resultados comparativos de la encuesta inicial (año 2020) con la realizada el año 2022. En la encuesta inicial, el 75% de los encuestados no estaba conforme con la recepción de las quejas y sugerencias, mientras que, en el año 2022, el 100% de los encuestados que presentaron quejas o sugerencias indicaron que si estaban conformes con la recepción de las quejas y sugerencias.

Tabla 21. Encuesta de satisfacción – Pregunta 6b “Forma adecuada de recoger quejas o sugerencias”.

Escala	Encuesta 2020	Encuesta 2022
CONFORME	25%	100%
NO CONFORME	75%	0%

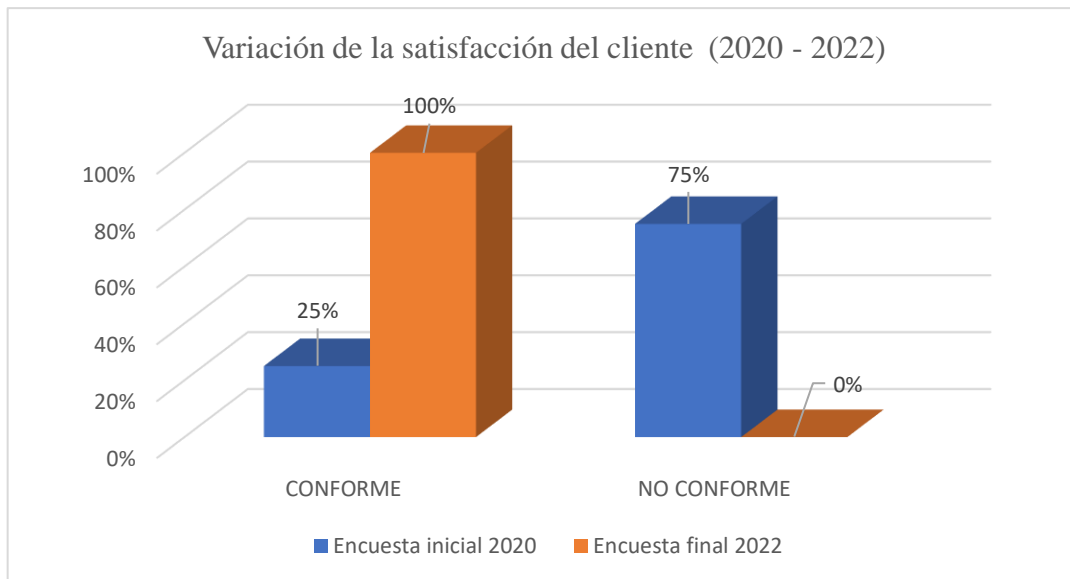


Figura 39. Variación de la satisfacción del cliente en cuanto al nivel de tratamiento de quejas y sugerencias (años 2020 y 2022)

Adicionalmente, en la encuesta del año 2022: El 83% de los encuestados indica que “siempre” se da una respuesta cumpliendo sus expectativas a su requerimiento sobre la quejas o sugerencias, un 17 % indica que “a veces” y un 0% que “nunca” (ver Tabla 19 y Figura 24).

Estos resultados reflejan el nivel de mejora alcanzado con respecto al tratamiento de quejas y sugerencias en el Centro Médico luego de la aplicación de los requisitos de la Norma ISO 10002:2018.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- Mediante la aplicación de un programa de mejora basado en la Norma ISO 10002:2018 en la empresa “Medicina Interna y Acupuntura China” en la recepción de quejas y sugerencias se consiguió aumentar el nivel de satisfacción del cliente de un 25% en el año 2020 a un 100% en el año 2022 respecto a la “forma adecuada de recoger quejas y sugerencias” y se obtuvo en el año 2022, un 83% en la escala “siempre” y 17% en la escala “a veces”, respecto al nivel de satisfacción sobre “el cumplimiento de expectativas de la respuesta dada al requerimiento sobre la quejas o sugerencias presentadas”.
- Al identificar la situación actual del servicio de recepción de quejas y sugerencias de la empresa “Medicina Interna y Acupuntura China”, se logró definir el estado de cumplimiento de esta gestión por cada numeral de la Norma ISO 10002:2018, obteniéndose los siguientes niveles iniciales:
 - ✓ Evaluación Numeral 5 – “Marco de referencia para el tratamiento de las quejas”: 0% de cumplimiento total de los requisitos del numeral, 5% de cumplimiento parcial y un 95% de incumplimiento total.
 - ✓ Evaluación Numeral 6 – “Planificación, diseño y desarrollo”: 100% de incumplimiento total.
 - ✓ Evaluación Numeral 7 – “Operación del proceso de tratamiento de las quejas”: 0% de cumplimiento total de los requisitos del numeral, 35% de cumplimiento parcial y un 65% de incumplimiento total.
 - ✓ Evaluación Numeral 8 – “Mantenimiento y mejora”: 100% de incumplimiento total.
 - ✓ Evaluación del nivel de cumplimiento global de la Norma ISO 10002:2018: De los 98 requisitos evaluados, el 9% se encuentran en “cumplimiento parcial” y el 91% “sin cumplimiento”.
- Al desarrollar un programa de mejora basado en la Norma ISO 10002:2018 para la recepción de quejas y sugerencias de la empresa “Medicina interna y Acupuntura China”, se generaron acciones de mejoras para cada numeral:

- ✓ Numeral 5 – “Marco de referencia para el tratamiento de las quejas”: Se generaron 12 acciones de mejora.
- ✓ Numeral 6 – “Planificación, diseño y desarrollo”: Se generaron 4 acciones de mejora.
- ✓ Numeral 7 – “Operación del proceso de tratamiento de las quejas”: Se generaron 9 acciones de mejora.
- ✓ Evaluación Numeral 8 – “Mantenimiento y mejora”: Se generaron 6 acciones de mejora.

En total se determinaron e implementaron 31 acciones de mejoras para la gestión de quejas y sugerencias del centro médico.

- Al analizar el efecto esperado en la satisfacción del cliente, luego de implementar el programa de mejora para la recepción de quejas y sugerencias en la empresa “Medicina interna y Acupuntura China, se obtuvo un aumento de 75 puntos porcentuales en el nivel de satisfacción de la “forma adecuada de recoger quejas y sugerencias” (de un 25% en el año 2020 a un 100% en el año 2022). Adicionalmente, se alcanzó un aumento en los porcentajes de cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 10002:2018 con los siguientes valores:
 - ✓ Numeral 5 – “Marco de referencia para el tratamiento de las quejas”: Un 100% de cumplimiento total de los requisitos del numeral para el año 2022, en comparación al 0% que se encontraba en el año 2020.
 - ✓ Numeral 6 – “Planificación, diseño y desarrollo”: Un 100% de cumplimiento total de los requisitos del numeral para el año 2022, en comparación al 0% que se encontraba en el año 2020.
 - ✓ Numeral 7 – “Operación del proceso de tratamiento de las quejas”: Un 100% de cumplimiento total de los requisitos del numeral para el año 2022, en comparación al 0% que se encontraba en el año 2020.
 - ✓ Numeral 8 – “Mantenimiento y mejora”: Un 91% de cumplimiento total de los requisitos del numeral para el año 2022 en comparación al 97% de incumplimiento total del año 2020. El 9% de cumplimiento parcial del año 2022 está vinculado a los tópicos de auditorías (numeral 8.5) y de revisión por la

dirección (numeral 8.6) a ser implementadas de manera completa, posterior al proyecto, según decisión de la empresa.

- ✓ Total de requisitos de la Norma ISO 10002:2018: Un 97 % del “cumplimiento total” para el año 2022 en comparación con el 0% del año 2020, un 3% de “cumplimiento parcial” del año 2022 en comparación con el 9% del año 2020 y un 0% de “incumplimiento total” del año 2022 en comparación con el 91% del año 2020.

- Al desarrollar un plan de mejora basado en la Norma ISO 10002:2018 para el tratamiento de quejas y sugerencias en el centro médico “Medicina Interna y Acupuntura China”, los factores de éxito del proyecto fueron el compromiso del gerente y la participación activa del personal.

5.2 Recomendaciones

- Se recomienda que en el centro médico “Medicina interna y Acupuntura China” se lleguen a implementar completamente los requisitos de los numerales “8.5 Auditoría del proceso de tratamiento de las quejas” y “8.6 Revisión por la dirección” de la Norma ISO 10002:2018 en la gestión del tratamiento de las quejas y sugerencias, los cuales se encuentran desarrollados parcialmente con el fin de cubrir todos los elementos del modelo.
- Se recomienda al centro médico “Medicina interna y Acupuntura China” que continúe midiendo periódicamente la satisfacción del paciente para desarrollar acciones de mejora, en caso de ser necesarias.
- Se recomienda al centro médico “Medicina interna y Acupuntura China” que realice capacitaciones al personal en forma regular sobre atención al cliente y la importancia de su satisfacción.
- Se recomienda al centro médico “Medicina interna y Acupuntura China” que mantenga las revisiones de los formularios de recepción y evaluación de quejas y sugerencias y que se analicen las mejoras implementadas.

6. Bibliografía

- AEC. (8 de octubre de 2018). *Sistemas de Gestión de la Calidad*. Obtenido de <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/sistemas-de-gestion-de-la-calidad>
- Alamo, I., Matzumura, J., & Gutiérrez, H. (2020). Reclamaciones de pacientes en el servicio de emergencia adultos de un hospital de tercer nivel de atención. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(2), 246-253. doi:10.25176/RFMH.v20i2.291620
- Arellano, H. (2017). La calidad en el servicio como ventaja competitiva. *Dominio de la Ciencia*, 3, 72-83. doi:10.23857/dc.v3i3 mon.627
- Busto, C. A. (2013). *Electroestimulación en Medicina Tradicional China*. La Habana: Editorial Ciencias Médicas.
- Castillo, J. (2012). *Administración de personal, Un enfoque hacia la calidad*. Bogotá.
- Castro, C., Lopes, É., Lima, A., Alves, D., Pinheiro, H., & Machado, T. (2018). Ventosaterapia y dolor crónico en la espalda: revision sistemática y metanálisis. 26, 1-15. doi:0.1590/1518-8345.2888.3094
- Chiriboga, A. (24 de mayo de 2022). *Celag*. Obtenido de Ecuador: balance político a un año de Gobierno de Lasso: <https://www.celag.org/ecuador-balance-politico-a-un-ano-de-gobierno-de-lasso/>
- Cobos, R. (2013). Acupuntura, electroacupuntura, moxibustión y técnicas relacionadas en el tratamiento del dolor. *Revista de la Sociedad Española del Dolor*, 20(5), 263-277. doi:10.4321/S1134-80462013000500006
- Cruz, I., & Galán, J. (2019). Determinantes del comportamiento de queja del consumidor en México. *Acta universitaria*, 29, 1-17. doi:10.15174/au.2019.2076
- Díaz, G., & Salazar, D. (2021). La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. *PODIUM*(39), 19-36. doi:10.31095/podium.2021.39.2
- Díaz, Y., Torrecilla, R., Peña, M., Molina, J., & Quintana, L. (2021). Nivel de conocimiento y aplicación de la Medicina Natural y Tradicional en adultos mayores. *Revista de Ciencias Médicas de Pinar del Río*, 25(6), 1-11. doi:10.1590/SciELOPreprints.2352
- Esparza, J. M., & Vicedo, R. (2020). Revisión del impacto del tratamiento con acupuntura en el manejo del dolor lumbar inespecífico. *Revista de la Sociedad Española del Dolor*, 27(1), 53-58. doi:10.20986/resed.2020.3762/2019

- Euroinnova. (enero de 4 de 2022). *Conoce qué es la calidad de un servicio*. Obtenido de Euroinnova.ec: <https://www.euroinnova.ec/blog/que-es-la-calidad-de-un-servicio#>
- Ferriol, M., Urbay, F., & Benavides, N. (2020). Laserpuntura en el tratamiento del hombro doloroso. Informe de caso. *Acta Médica del Centro*, 14(2), 1-7.
- Fuentealba, F., & Biagini, L. (2016). Efectividad de la acupuntura en el tratamiento del dolor agudo postquirúrgico en adultos, en comparación con tratamientos activos o con acupuntura simulada. *Revista médica de Chile*, 144(3), 325-332. doi:10.4067/S0034-98872016000300007
- García, L., Bello, G., Guerra, R., Arévalo, L., & Tamayo, Y. (2019). La actividad física como alternativa terapéutica para elevar la calidad de vida de la población. *Revista Científica Estudiantil 2 de Diciembre*, 2(1), 47-55.
- Gestión Digital. (14 de abril de 2022). Obtenido de Ecuador debe crecer al menos 4% en 2022 para volver a niveles prepandemia: <https://www.revistagestion.ec/index.php/analisis-economia-y-finanzas/ecuador-debe-crecer-al-menos-4-en-2022-para-volver-niveles-prepandemia>
- Hernández, H., Barrios, I., & Martínez, D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*, 16(28), 169-185. doi:10.18041/1900-0642/criteriolibre.2018v16n28.2130
- Hidrobo, J. (2022). Acupuntura láser en síndrome Bi de rodilla. Revisión sistemática. *Universidad Andina Simón Bolívar - Sede Ecuador*. Quito, Ecuador.
- Jumbo, D., Campuzano, J., Vega, F., & Luna, Á. (2020). Crisis económicas y covid-19 en Ecuador: impacto en las exportaciones. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(6), 103-110.
- Landazuri, J., Oña, M., Alarcón, A., Porras, L., Castellano, J., & Castellano, F. (2019). La gestión del capital humano en medicina interna y cirugía. *Polo de Conocimientos*, 4(3), 187-201. doi:10.23857/pc.v4i3.933
- Letelier, L., Valdivieso, A., Gazitúa, R., Echávarri, S., & Armas, R. (2011). Definición actual de la medicina interna y el internista. *Revista médica de Chile*, 139(8), 1081-1088.
- Ley Organica de Salud. (18 de diciembre de 2015). *Registro Oficial Suplemento 423 de 22-dic.-2006*. Quito, Ecuador.
- Ley Orgánica del Sistema Nacional de Salud. (septiembre de 2002). *Registro Oficial No. 670, 25 de septiembre 2002, Art. 29, Art. 29*. Ecuador.

- Medicina Interna y Acupuntura China. (julio de 1999). *AcupunturaChinaLaser*. Obtenido de <https://www.acupunturachinalaser.com/#services>
- MedlinePlus. (24 de diciembre de 2020). *MedlinePlus*. Obtenido de Acupuntura: <https://medlineplus.gov/spanish/acupuncture.html>
- MedlinePlus. (18 de octubre de 2021). *MedlinePlus*. Obtenido de Manejo del dolor sin medicamentos : <https://medlineplus.gov/spanish/nondrugpainmanagement.html>
- Ministerio de Salud Pública. (16 de mayo de 2016). Normativa para el ejercicio de las Terapias Alternativas. *Acuerdo Ministerial 37, Registro Oficial 755* . Quito, Ecuador.
- Morales, L., & García, J. (2019). Calidad percibida en el servicio del sistema público de salud de Bogotá. *Revista de Salud Pública*, 21(1), 128-134. doi:10.15446/rsap.V21n1.83138
- Naranjo, Y. (2016). La práctica de la acupuntura. *Morfología*, 8(3), 9-11.
- Navarro, C., & Cañigual, S. (2018). La Fitoterapia hoy: evidencias. *Revista Española De Nutrición Humana Y Dietética*, 22, 64-65.
- Norma ISO 10001. (2007). Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para los códigos de conducta de las organizaciones. *Instituto Ecuatoriano de Normalización*. Quito, Ecuador.
- Norma ISO 10002. (2018). Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones. *Instituto Ecuatoriano de Normalización*. Quito, Ecuador.
- Norma ISO 10003. (2007). Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para la resolución de conflictos de forma externa a las organizaciones. *Instituto Ecuatoriano de Normalización*. Quito, Ecuador.
- Norma ISO 10004. (enero de 2014). Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el seguimiento y la medición (ISO/TS 10004:2010, IDT). *Instituto Ecuatoriano de Normalización*. Quito, Ecuador.
- NTE INEN-ISO 9001. (mayo de 2016). Sistema de Gestión de Calidad - Requisitos (ISO 9001:2015, IDT). *Instituto Ecuatoriano de Normalización*. Quito, Ecuador.
- Olmedo, V., Heinze, G., & Andoney, J. (2018). Características de los cursos de especialización en Medicina Interna avalados por la Universidad Nacional Autónoma de México. *Medicina interna de México*, 34(2), 311-320. doi:10.24245/mim.v34i2.1882

- Organización Mundial de la Salud. (2013). *Estrategia de la OMS sobre medicina tradicional 2014-2023*. Ginebra: Ediciones de la OMS.
- Pacheco, A. (2017). Medicina Interna: algunas reflexiones necesarias. *Archivo Médico de Camagüey*, 21(6), 683-986.
- Pérez, Y., & Lombas, A. (2020). Ozonoterapia sistémica en pacientes diabéticos insulino dependientes con dolor neuropático. *Revista Cubana de Anestesiología y Reanimación*, 19(2), 1-18.
- Reglamento Funcionamiento Establecimientos Sujetos Control Sanitario. (07 de octubre de 2013). *Registro Oficial 517 de 29-ene-2009*. Quito, Ecuador.
- Reglamento Gestión Desechos Generados en Establecimientos De Salud. (20 de marzo de 2019). *Registro Oficial 450 de 20-mar.-2019, Registro Oficial 450 de 20-mar.-2019*. Quito, Ecuador.
- Reyes, A. (2008). Evolución Histórica de la Medicina Tradicional China. *Comunidad y Salud*, 6(2), 42-49.
- Reyes, D., Cadena, A., & Rivera, G. (2022). El Sistema de Gestión de Calidad y su relación con la innovación. *Inter disciplina*, 10(26), 217-240. doi:10.22201/ceiich.24485705e.2021.25.80975
- Reyes, H. (2006). ¿Qué es Medicina Interna? *Revista médica de Chile*, 1338-1344.
- Rojas, C., Niebles, W., Pacheco, C., & Hernández, H. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Información Tecnológica*, 31(4), 221-232. doi:10.4067/S0718-07642020000400221
- Silva, J., Macías, B., Tello, E., & Delgado, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente. *CienciaUAT*, 15(2), 85-101. doi:10.29059/cienciauat.v15i2.1369
- Vega, P., Urrutia, M., Aliaga, V., & Campos, S. (2020). Profundización en la experiencia de profesionales de salud al incorporar terapias complementarias en su práctica clínica. *Enfermería: Cuidados Humanizados*, 9(2), 191-204. doi:10.22235/ech.v9i2.2316
- Velásquez, M. (2012). Planificación de un sistema de gestión de la calidad como plataforma para integrar otros modelos de gestión. *SIGNOS, investigación en sistemas de gestión*, 4(2), 15-31.
- Villarreal, A. (2022). *Asobanca: Asociación de Bancos del Ecuador*. Obtenido de Perspectivas favorables en entornos inciertos para 2022:

<https://asobanca.org.ec/analisis-economico/perspectivas-favorables-en-entornos-inciertos-para-2022/>

Yanchaguano, J., & Francisco, J. (2019). Medicina convencional frente a medicina tradicional: preferencias de uso en una comunidad rural del Ecuador. *Revista Cuatrimestral "Conecta Libertad"*, 1(1), 44-54.

ANEXOS

Anexo A. Evaluación del nivel de cumplimiento de la Norma ISO 10002:2018

Requisito de la norma	PT	Si	Parcial	No	Evidencia	Actividad a realizar
5. Marco de referencia para el tratamiento de las quejas						
5.1 Contexto de la organización						
Durante la planificación, diseño, desarrollo, operación, mantenimiento y mejora del código y su marco de referencia, la organización debería considerar su contexto:						
- Identificando y abordando las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito de la organización y que puedan afectar a su capacidad de alcanzar los objetivos del código.	1				No existe una identificación de las cuestiones internas y externas de la organización y que afecten su capacidad de afectar a la gestión de quejas.	Realizar un esquema con las partes interesadas, identificando las necesidades y expectativas. Construcción de una matriz FODA que permita identificar las cuestiones internas y externas del proceso. Definir el alcance del código y su marco referencial.
- Identificando las partes interesadas que son pertinentes para el código y su marco de referencia y abordando las necesidades relevantes y las expectativas de esas partes interesadas.	1				No se identifica las partes interesadas ni sus necesidades.	
- Identificando el alcance del código y de su marco de referencial, incluyendo sus límites y aplicabilidad y teniendo en cuenta las cuestiones externas e internas y las necesidades de las partes interesadas mencionadas anteriormente.	1				No se identifica el alcance del código y de su marco de referencial.	
5.2 Liderazgo y compromiso						
La alta dirección debería demostrar liderazgo y la organización debería estar activamente comprometida para el tratamiento eficaz y eficiente de las quejas. Es particularmente importante que esto se demuestre y promueva desde la alta dirección de la organización.	1				Existe compromiso de parte de la alta dirección.	Realizar capacitaciones, retroalimentación y charlas al personal, conservando el compromiso de la alta dirección.
Un fuerte liderazgo y compromiso para responder a las quejas debería permitir que tanto el personal como los clientes contribuyan a la mejora de los productos, servicios y procesos de la organización.	1				Existe compromiso de parte de la alta dirección.	Designar recursos para el tratamiento y seguimiento de quejas

Anexo A. (Continuación)

Requisito de la norma		PT	Si	Parcial	No	Evidencia	Actividad a realizar
	Este liderazgo y compromiso se deberían reflejar en la definición, adopción y divulgación de la política y los procedimientos para la resolución de las quejas. El liderazgo y compromiso de la dirección debería demostrarse con la adecuada provisión de los recursos, incluida la formación del personal.	1				No existe divulgación de la política y los procedimientos para la resolución de las quejas.	
5.3	Política						
	La alta dirección debería establecer de manera explícita el enfoque al cliente en la política de tratamiento de las quejas. La política debería estar disponible y ser conocida por todo el personal. La política debería estar disponible también para los clientes y otras partes interesadas pertinentes. La política debería estar apoyada por procedimientos y objetivos para cada función y actividad del personal incluido en el proceso. Cuando se establece la política y los objetivos para el proceso de tratamiento de las quejas, deberían tenerse en cuenta los siguientes factores:	1				No se encuentra definida la política sobre el manejo de las quejas y sugerencias	Definir la política para el proceso de tratamiento de quejas y sugerencias.
	- Cualquier requisito legal y reglamentario aplicable.	1				No se encuentra definida la política sobre el manejo de las quejas y sugerencias	
	- Los requisitos financieros, operativos y de la organización.	1				No se encuentra definida la política sobre el manejo de las quejas y sugerencias	
	- Las opiniones de los clientes, el personal y otras partes interesadas pertinentes.	1				No se encuentra definida la política sobre el manejo de las quejas y sugerencias	
	Las políticas relativas a la calidad y al tratamiento de las quejas deberían estar alineadas.	1				No se encuentra definida la política sobre el manejo de las quejas y sugerencias	

Anexo A. (Continuación)

Requisito de la norma		PT	Si	Parcial	No	Evidencia	Actividad a realizar
5.4	Responsabilidad y autoridad						
5.4.1	La alta dirección debería ser responsable de lo siguiente:						
	a) Asegurarse de que se han establecido el proceso de tratamiento de las quejas y los objetivos en la organización.	1				No se ha asignado formalmente esta responsabilidad de la alta dirección.	Establecer una asignación formal de las responsabilidades de la alta dirección respecto al tratamiento de quejas y sugerencias.
	b) Asegurarse de que el proceso de tratamiento de las quejas se ha planificado, diseñado, desarrollado, implementado, mantenido y mejorado de forma continua de acuerdo con la política de tratamiento de las quejas de la organización.	1				No se ha asignado formalmente esta responsabilidad de la alta dirección.	
	c) Identificar y asignar la gestión de los recursos necesarios para un proceso de tratamiento de las quejas eficaz y eficiente.	1				No se ha asignado formalmente esta responsabilidad de la alta dirección.	
	d) Asegurarse de la toma de conciencia sobre el proceso de tratamiento de las quejas y la necesidad del enfoque al cliente a través de la organización.	1				No se ha asignado formalmente esta responsabilidad de la alta dirección.	
	e) Asegurarse de que la información relativa al proceso de tratamiento de las quejas se comunica de una manera sencilla y accesible a los clientes, a los reclamantes y, cuando sea aplicable, a otras partes directamente involucradas.	1				No se ha asignado formalmente esta responsabilidad de la alta dirección.	
	f) Nombrar un representante de la dirección para el tratamiento de las quejas y definir claramente sus responsabilidades y autoridad, además de las que se detallan en el apartado 5.4.2.	1				No se ha nombrado un representante de la dirección para el tratamiento de quejas y sugerencias.	Nombrar un representante por la alta dirección para el tratamiento de quejas y reclamos
	g) Asegurarse de que haya un proceso para la rápida y eficaz notificación a la alta dirección de cualquier queja significativa.	1				No se ha asignado formalmente esta responsabilidad de la alta dirección.	Establecer una asignación formal de las responsabilidades de la alta dirección respecto al tratamiento de quejas y sugerencias.

Anexo A. (Continuación)

Requisito de la norma		PT	Si	Parcial	No	Evidencia	Actividad a realizar
	h) Revisar periódicamente el proceso de tratamiento de las quejas para asegurarse de que se mantiene de forma eficaz y eficiente, y que mejora continuamente.	1				No se realiza una revisión periódica del proceso de tratamiento de quejas por parte de la alta dirección	Definir un lineamiento para la revisión periódica del proceso de tratamiento de quejas y sugerencias por la alta dirección
5.4.2 El representante de la dirección para el tratamiento de las quejas debería ser responsable de:							
	a) Establecer un proceso de seguimiento del desempeño, evaluación y comunicación.	1				No hay un responsable definido.	Definir al responsable a cargo del proceso de tratamiento de quejas y sugerencias y sus actividades.
	b) Informar a la alta dirección sobre el proceso de tratamiento de las quejas, con recomendaciones para la mejora.	1				No hay un responsable definido.	
	c) Mantener la operación del proceso de tratamiento de las quejas de manera eficaz y eficiente, incluyendo la contratación y formación apropiada del personal, los requisitos tecnológicos, la documentación, la fijación y el cumplimiento de los tiempos límite, los objetivos y otros requisitos y del proceso de revisión.	1				No hay un responsable definido.	
5.4.3 Otros directivos involucrados en el proceso de tratamiento de las quejas deberían, según sea aplicable dentro de las áreas de su responsabilidad, ser responsables de lo siguiente:							
	a) Asegurarse de que se implemente el proceso de tratamiento de las quejas.	1				No hay un responsable definido.	Definir al responsable a cargo del proceso de tratamiento de quejas y sugerencias y sus actividades.
	b) Mantener contacto con el representante de la dirección para el proceso de tratamiento de las quejas.	1				No hay un responsable definido.	
	c) Asegurarse de promover la toma de conciencia sobre el proceso de tratamiento de las quejas y la necesidad del enfoque al cliente.	1				No hay un responsable definido.	
	d) Asegurarse de que la información acerca del proceso de tratamiento de las quejas es fácilmente accesible.	1				No hay un responsable definido.	
	e) Informar sobre acciones y decisiones con respecto al tratamiento de las quejas.	1				No hay un responsable definido.	

Anexo A. (Continuación)

Requisito de la norma		PT	Si	Parcial	No	Evidencia	Actividad a realizar
f)	Asegurarse de que se tiene en cuenta y se registra el seguimiento del proceso de tratamiento de las quejas.	1				No hay un responsable definido.	
g)	Asegurarse de que se toman acciones para corregir un problema y prevenir su ocurrencia en el futuro, y asegurarse de que el suceso se registra.	1				No hay un responsable definido.	
h)	Asegurarse de que la información del tratamiento de las quejas está disponible para la revisión por la alta dirección.	1				No hay un responsable definido.	
5.4.4 Todo el personal en contacto con los clientes y los reclamantes debería:							
	- Recibir formación sobre el tratamiento de las quejas.	1				No existe formación sobre el tratamiento de las quejas al personal.	Capacitar al personal sobre el tratamiento de las quejas.
	- Cumplir con cualquier requisito para la comunicación de tratamiento de las quejas que determine la organización.	1				No existe definidos ni indicados los requisitos para la comunicación de quejas	Establecer medios para comunicarse durante el proceso de tratamiento de quejas.
	- Tratar cortésmente a los clientes y responder rápidamente a sus quejas o remitirlas a las personas adecuadas.	1				No existe formación sobre el tratamiento de las quejas al personal.	Capacitar al personal sobre flujo en tratamiento y solución de quejas/sugerencias
	- Demostrar buenas habilidades interpersonales y de comunicación.	1				No existe formación sobre habilidades interpersonales y de comunicación para el tratamiento de quejas y sugerencias.	Desarrollar formatos para recepción, registro y seguimiento de quejas u opiniones.
5.4.5 Todo el personal debería:							
	- Ser consciente de sus roles, responsabilidades y autoridad con respecto a las quejas.	1				No se han definido roles, responsabilidad y autoridad con respecto a las quejas, ni se las ha comunicado al personal para su concientización.	Designar responsabilidades en el proceso de tratamiento de quejas
	- Ser consciente de los procedimientos a seguir y la información a proporcionar a los reclamantes.	1				No se ha generado un procedimiento a seguir para el tratamiento de quejas y, por tanto, no se lo ha difundido.	Socializar la política interna para el tratamiento de quejas
	- Informar de aquellas quejas que tienen un impacto significativo para la organización.	1				No se ha informado al personal sobre las quejas que tienen impacto significativo para la empresa	Establecer criterios para mejorar en función de las quejas solventadas

Anexo A. (Continuación)

	Requisito de la norma	PT	Si	Parcial	No	Evidencia	Actividad a realizar
6.	Planificación, diseño y desarrollo						
6.1	<p>Generalidades</p> <p>La organización debería planificar, diseñar y desarrollar un proceso eficaz y eficiente para el tratamiento de las quejas con el fin de aumentar la fidelidad y satisfacción de los clientes, así como para mejorar la calidad de los productos y servicios ofrecidos. Este proceso debería abarcar una serie de actividades interrelacionadas que funcionen armoniosamente, utilizando diversos recursos de personal, información, material, financieros y de infraestructura para dar conformidad con la política de tratamiento de las quejas y alcanzar los objetivos. La organización debería tener en cuenta las mejores prácticas de otras organizaciones en lo que se refiere al tratamiento de las quejas.</p> <p>Al establecer y utilizar un proceso de tratamiento de las quejas, una organización debería considerar y abordar los riesgos y oportunidades, esto implica:</p>						
	- El seguimiento y evaluación de procesos y cuestiones internas y externas relacionadas con los riesgos y las oportunidades.	1				No existe la gestión de riesgos y oportunidades por el proceso de tratamiento de quejas.	Definir una gestión de riesgos y oportunidades organizacionales vinculados al proceso de tratamiento de quejas
	- Identificar y evaluar riesgos y oportunidades específicos.	1				No existe la gestión de riesgos y oportunidades por el proceso de tratamiento de quejas, tratamiento de quejas	
	- Planificar, diseñar, desarrollar, implementar y revisar acciones correctivas y mejoras relacionadas con los riesgos y oportunidades identificados y evaluados.	1				No existe la gestión de riesgos y oportunidades por el proceso de tratamiento de quejas.	
	Tal como se define en el apartado 3.7.9 de la Norma INTE/ISO 9000:2015, el riesgo es el efecto de la incertidumbre, que puede ser negativo o positivo. En el contexto del tratamiento de las quejas, un ejemplo de un efecto negativo es la insatisfacción del cliente resultante de recursos insuficientes para manejar el volumen o la complejidad de las quejas recibidas dentro de los plazos especificados y un ejemplo de un efecto positivo es que la organización reconsidera los recursos asociados con el tratamiento de las quejas como resultado de una revisión de la formación proporcionada al personal en contacto con clientes.	1				No existe la gestión de riesgos y oportunidades por el proceso de tratamiento de quejas.	

Anexo A. (Continuación)

6.2	Requisito de la norma	PT	Si	Parcial	No	Evidencia	Actividad a realizar
	Objetivos						
	La alta dirección debería asegurarse de que los objetivos del tratamiento de las quejas están establecidos para comunicar las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización. Estos objetivos deberían ser medibles y coherentes con la política de tratamiento de las quejas. Estos objetivos deberían establecerse a intervalos regulares como criterios de desempeño detallado.		1			No se han definido los objetivos para el tratamiento de quejas y sugerencias.	Definir los objetivos para el tratamiento de quejas y sugerencias.
	Actividades						
	La alta dirección debería asegurarse de que la planificación, diseño y desarrollo del proceso de tratamiento de las quejas se lleva a cabo para mantener e incrementar la satisfacción del cliente. El proceso de tratamiento de las quejas puede vincularse y eliminarse con otros procesos del sistema de gestión de la calidad de la organización.		1			No se conoce las actividades para el tratamiento de quejas y sugerencias, ni se los ha vinculado a otros procesos de la empresa.	Definir las actividades del tratamiento de quejas y sugerencias y vincular con otros procesos la empresa
	Recursos						
	Para asegurar la operación eficaz y eficiente del proceso de tratamiento de las quejas, la alta dirección debería evaluar la necesidad de recursos y proporcionarlos. Esto incluye recursos tales como personal, formación, procedimientos, documentación, apoyo de especialistas, materiales y equipos, hardware y software informáticos y financieros. La selección, apoyo y formación del personal involucrado en el proceso de tratamiento de las quejas son factores particularmente importantes.		1			No están definidos los recursos para el tratamiento de quejas y sugerencias.	Presupuestar y suministrar los recursos necesarios para el proceso de tratamiento de quejas y sugerencias.

Anexo A. (Continuación)

Requisito de la norma		PT	Si	Parcial	No	Evidencia	Actividad a realizar
7.	Operación del proceso de tratamiento de las quejas						
7.1	Comunicación						
	La información relativa al proceso de tratamiento de las quejas, tales como folletos, circulares informativas, o información en soporte electrónico, debería estar fácilmente disponible para los clientes, reclamantes y otras partes interesadas pertinentes. Tal información debería facilitarse en un lenguaje sencillo y, en la medida de lo posible, en formatos accesibles a todos, de tal manera que ningún reclamante esté en desventaja. Lo siguiente son ejemplos de dicha información:						
	- Lugar donde realizar la queja.	1				No hay información sobre el tratamiento de quejas y sugerencias.	Definir información relativa al tratamiento de quejas y sugerencias, disponible para el personal y los pacientes.
	- Manera de realizar la queja.	1					
	- Información a proporcionarse por el reclamante.	1					
	- Proceso de tratamiento de las quejas.	1					
	- Plazos asociados a las distintas etapas del proceso.	1					
	- Opciones de recurso para el reclamante, incluidos los medios externos.	1					
	- Forma en que el reclamante puede obtener información acerca del estado de su queja.	1					
7.2	Recepción de las quejas						
	Una vez comunicada la queja inicial, ésta debería registrarse con la información de apoyo y con un código único de identificación. El registro de la queja inicial debería identificar la solución buscada por el reclamante y cualquier otra información necesaria para el tratamiento eficaz de la queja, incluyendo:						
	- Descripción de la queja y los datos de apoyo pertinentes.	1				Es realizado en su mayoría de manera informal, es decir verbalmente.	Elaborar un formulario para que el registro de la queja o sugerencia considere un código único y los campos de los requisitos de norma
	- Solución solicitada.	1					
	- Productos o prácticas de la organización objeto de la queja.	1					
	- Fecha límite para la respuesta.	1					
	- Datos acerca de la persona, departamento, sucursal, organización y segmento de mercado.	1					
	- Acción inmediata tomada.	1					

Anexo A. (Continuación)

Requisito de la norma		PT	Si	Parcial	No	Evidencia	Actividad a realizar
7.3	Seguimiento de las quejas						
	La queja debería seguirse desde la recepción inicial a lo largo de todo el proceso hasta que el reclamante quede satisfecho o la decisión final haya sido tomada. Debería estar disponible una actualización del estado de la queja para el reclamante cuando lo requiera y a periodos regulares, al menos en el momento de cumplirse los plazos establecidos. Los reclamantes deben tratarse con cortesía y mantenerse informados del progreso de su queja a través del proceso de tratamiento de las quejas.	1				No existe un seguimiento de las quejas y sugerencias.	Determinar un proceso de control para el seguimiento en las quejas y sugerencias considerando puntos de información del progreso hacia el paciente.
7.4	Acuse de recibo de las quejas						
	La recepción de cada queja debería ser notificada inmediatamente al reclamante (por ejemplo, por correo postal, telefónicamente o a través de correo electrónico).	1				No existe comunicación de la confirmación de la recepción de las quejas y sugerencias.	Definir un canal para la notificación al paciente de la recepción de la queja o sugerencia.
7.5	Evaluación inicial de las quejas						
	Después de recibida, cada queja debería evaluarse inicialmente en términos de criterios tales como su severidad, implicaciones de seguridad, complejidad, impacto y de la necesidad y posibilidad de una acción inmediata. Las quejas deberían tratarse rápidamente de acuerdo con su urgencia. Por ejemplo, las cuestiones importantes de salud y seguridad deben procesarse inmediatamente.	1				No existe una evaluación de las quejas y sugerencias.	Establecer criterios de evaluación y prioridad para identificar el tipo queja y clasificarla según el grado de urgencia. Incluir criterios para sugerencias.
7.6	Investigación de las quejas						
	Deberían hacerse todos los esfuerzos razonables para investigar todas las circunstancias e información pertinente acerca de una queja. El nivel de investigación debería ser proporcionado con la seriedad, frecuencia de ocurrencia y severidad de la queja.	1				No existe una investigación de las quejas	Definir e implementar herramientas de análisis de causa para el manejo de quejas.

Anexo A. (Continuación)

Requisito de la norma		PT	Si	Parcial	No	Evidencia	Actividad a realizar
7.7	Respuestas a las quejas						
	Siguiendo una apropiada investigación, la organización debería ofrecer una respuesta, por ejemplo, corregir el problema y prevenir que ocurra en un futuro. Si la queja no puede resolverse inmediatamente, debería tratarse de manera que se alcance una solución eficaz tan pronto como sea posible.	1				No se da respuesta formal.	Incluir un paso en la investigación de la queja considerando acciones de corrección y correctivas.
7.8	Comunicación de la decisión						
	La decisión o cualquier acción tomada con respecto a la queja, que sea pertinente para el reclamante o para el personal involucrado, debería comunicárseles tan pronto como se tome.	1				Se comunica de manera informal.	Establecer límites de tiempo para la solución de las quejas y el lineamiento de comunicación al paciente una vez que se definan acciones de solución.
7.9	Cierre de las quejas						
	Si el reclamante acepta la decisión o la acción propuesta, entonces ésta se debería realizar y registrar. Si el reclamante rechaza la decisión o acción propuesta entonces la queja debería permanecer abierta. Ésta debería registrarse y el reclamante debería ser informado de las alternativas internas y externas disponibles a las que puede recurrir. La organización debería realizar el seguimiento del proceso de la queja hasta que se hayan agotado todas las alternativas razonables para recurrir, internas o externas, o el reclamante quede satisfecho.	1				No existe cierre de las quejas y sugerencias.	Establecer criterios de aceptación hacia el reclamante sobre las soluciones posibles, incluyendo el lineamiento que regule el caso de rechazo del reclamante sobre la decisión o acción propuesta, con su registro y comunicación de alternativas.

Anexo A. (Continuación)

Requisito de la norma		PT	Si	Parcial	No	Evidencia	Actividad a realizar
8.	Mantenimiento y mejora						
8.1	Recopilación de información Una organización debería registrar el desempeño de sus procesos de tratamiento de las quejas. También debería establecer e implementar procedimientos para el registro de las quejas y respuestas, uso y gestión de estos registros protegiendo toda información personal y asegurando la confidencialidad de los reclamantes. La información recopilada debe ser pertinente, correcta, completa, significativa y útil. Esto debería incluir lo siguiente:						
	a) La especificación de los pasos para la identificación, recopilación, clasificación, mantenimiento, almacenamiento y disposición de los registros.	1				No existe información sobre la recopilación y almacenamiento de registro de las quejas y sugerencias.	Elaborar procedimiento para el tratamiento de quejas y sugerencias que asegure el registro del evento y la confidencialidad de los reclamantes y los puntos de:
	b) El registro del tratamiento de una queja y el mantenimiento de estos registros, extremando el cuidado para preservar elementos tales como los archivos electrónicos y medios de registro magnéticos, dado que los registros en estos medios pueden perderse como resultado de un mal uso u obsolescencia.	1				No existe información sobre los registros del tratamiento de quejas y sugerencias y su preservación.	Preservación y mantenimiento de los registros de quejas y sugerencias. Preservación y mantenimiento de los registros de formación de las personas involucradas en el proceso de tratamiento de las quejas y sugerencias.
	c) El mantenimiento de los registros del tipo de formación e instrucción que han recibido las personas involucradas en el proceso de tratamiento de las quejas.	1				No existe información sobre la formación e instrucción del personal para tratar las quejas.	Criterios para pedidos de reclamantes para la entrega de registros de quejas
	d) La especificación de los criterios de la organización para responder a los pedidos de los reclamantes o sus representantes en cuanto a la presentación y entrega de los registros. Estos criterios pueden incluir límites de tiempo, el tipo de información que se debería proporcionar, a quién o en qué formato.	1				No existe información específica sobre criterios para responder a pedidos de entrega de registros de las reclamaciones.	Criterios para divulgar al público los datos estadísticos del tratamiento de quejas, sin información personal.

Anexo A. (Continuación)

Requisito de la norma		PT	Si	Parcial	No	Evidencia	Actividad a realizar
	e) La especificación de cómo y cuándo se divulgan al público los datos estadísticos de las quejas, sin la información de carácter personal.	1				No existen criterios para divulgar al público los datos estadísticos del tratamiento de quejas.	
8.2 Análisis y evaluación de las quejas							
	Todas las quejas deberían ser clasificadas y después analizadas para identificar problemas y tendencias sistemáticas, recurrentes y de incidencia puntual, y para ayudar a eliminar las causas fundamentales de las quejas e identificar oportunidades de mejora o cambios en los procesos, productos y servicios ofrecidos.	1				No existe una evaluación de quejas y sugerencias.	Definir criterios para clasificación y análisis de data de quejas y sugerencias
8.3 Satisfacción del proceso de tratamiento de las quejas							
	Deberían tomarse acciones regularmente para determinar el nivel de satisfacción de los reclamantes con el proceso de tratamiento de las quejas. Éstas pueden tomar la forma de encuestas aleatorias a reclamantes u otras técnicas.	1				No se realiza una evaluación de la satisfacción del tratamiento de quejas y sugerencias continuamente.	Rediseñar encuesta para medir la satisfacción del paciente con respecto al proceso tratamiento de las quejas y sugerencias.
8.4 Seguimiento del proceso de tratamiento de las quejas							
	Se debería realizar un seguimiento continuo del proceso de tratamiento de las quejas, de los recursos necesarios incluyendo el personal y de la información a recopilar. El desempeño del proceso de tratamiento de las quejas debería medirse según criterios predeterminados.	1				No hay un seguimiento al tratamiento de las quejas, los recursos y la información a recopilar. No se mide el desempeño del proceso de tratamiento de quejas y sugerencias.	Definir criterios para el seguimiento de las quejas, los recursos y la información a recopilar. Establecer criterios de desempeño del tratamiento de quejas y sugerencias

Anexo A. (Continuación)

	Requisito de la norma	PT	Si	Parcial	No	Evidencia	Actividad a realizar
8.5	<p>Auditoría del proceso de tratamiento de las quejas</p> <p>La organización debería realizar o proporcionar regularmente auditorías con el fin de evaluar el desempeño del proceso de tratamiento de las quejas.</p> <p>La auditoría debería proporcionar información sobre:</p>						
	- Conformidad del proceso con los procedimientos de tratamiento de las quejas.	1				No existen auditorías al proceso de tratamiento de quejas	Definir un procedimiento para auditorías internas del proceso de tratamiento de quejas y sugerencias
	- Idoneidad del proceso para alcanzar los objetivos del tratamiento de las quejas.	1				No existen auditorías al proceso de tratamiento de quejas	
	<p>La auditoría del proceso de tratamiento de las quejas puede realizarse como parte de la auditoría del sistema de gestión de la calidad y de acuerdo con la Norma INTE/ISO 19011. En la revisión por la dirección deberían tenerse en cuenta los resultados de la auditoría para identificar los problemas e introducir mejoras en el proceso de tratamiento de las quejas.</p> <p>La auditoría debería llevarse a cabo por personal competente e independiente de los procesos a auditar.</p> <p>En el anexo J se proporciona orientación complementaria sobre la auditoría.</p>	1				No existen auditorías al proceso de tratamiento de quejas	

Anexo A. (Continuación)

	Requisito de la norma	PT	Si	Parcial	No	Evidencia	Actividad a realizar
8.6	Revisión por la dirección del proceso de tratamiento de las quejas						
8.6.1	La alta dirección de la organización debería revisar con regularidad el proceso de tratamiento de las quejas para:						
	- Asegurarse de su continua idoneidad, adecuación, eficacia y eficiencia.	1				No existe una revisión de la alta dirección del proceso de tratamiento de quejas y sugerencias.	Definir un procedimiento para realizar revisiones periódicas del proceso de tratamiento de quejas y sugerencias por parte de la alta dirección.
	- Identificar y ocuparse de las situaciones de incumplimiento de los requisitos en el ámbito de la salud, de la seguridad, del medio ambiente, del cliente, los reglamentarios y otros requisitos relevantes.	1					
	- Identificar y corregir deficiencias en el producto y en el servicio.	1					
	- Identificar y corregir deficiencias en los procesos.	1					
	- Evaluar riesgos y oportunidades y la necesidad de cambios en el proceso de tratamiento de las quejas, en los productos y en los servicios ofrecidos.	1					
	- Evaluar la eficacia de las acciones tomadas con relación a los riesgos y las oportunidades.	1					
	- Evaluar potenciales cambios en la política de tratamiento de las quejas y en los objetivos.	1					
8.6.2	La información para la revisión por la dirección debería incluir información sobre:						
	- Los factores internos tales como cambios en la política, objetivos, la estructura de la organización, disponibilidad de recursos y los productos y servicios ofrecidos o proporcionados.	1				No existe una revisión de la alta dirección del proceso de tratamiento de quejas y sugerencias.	Definir un procedimiento para realizar revisiones periódicas del proceso de tratamiento de quejas y sugerencias por parte de la alta dirección.

Anexo A. (Continuación)

Requisito de la norma		PT	Si	Parcial	No	Evidencia	Actividad a realizar
	- Los factores externos tales como cambios en la legislación, prácticas competitivas o innovaciones tecnológicas.	1					
	- Desempeño global del proceso de tratamiento de las quejas, incluyendo las encuestas de satisfacción del cliente y los resultados del seguimiento continuo del proceso.	1					
	- Resultado de las auditorías.	1					
	- Riesgos y oportunidades.	1					
	- Estado de las acciones correctivas y preventivas.	1					
	- Acciones de seguimiento de las revisiones por la dirección previas y recomendaciones para la mejora.	1					
	- Recomendaciones para la mejora.	1					
8.6.3 Los resultados de la revisión por la dirección deberían incluir:							
	- Las decisiones y acciones relacionadas con la mejora de la eficacia y eficiencia del proceso de tratamiento de las quejas.	1				No existe una revisión de la alta dirección del proceso de tratamiento de quejas y sugerencias.	Definir un procedimiento para realizar revisiones periódicas del proceso de tratamiento de quejas y sugerencias por parte de la alta dirección.
	- Propuestas para la mejora del producto y del servicio.	1					
	- Decisiones y acciones relacionadas con la identificación de necesidades de recursos.	1					
	Los registros de las revisiones por la dirección deberían mantenerse y utilizarse para identificar oportunidades para la mejora.	1					

Anexo A. (Continuación)

Requisito de la norma		PT	Si	Parcial	No	Evidencia	Actividad a realizar
8.7	<p>Mejora continua</p> <p>La organización debería mejorar continuamente la eficacia y eficiencia del proceso de tratamiento de las quejas. Como resultado, la organización puede mejorar continuamente la calidad de sus productos y de sus servicios.</p> <p>Esto puede alcanzarse a través de acciones correctivas y preventivas y mejoras novedosas.</p> <p>La organización debería tomar acciones para eliminar las causas de problemas existentes y potenciales que provengan de quejas a fin de prevenir la recurrencia y ocurrencia, respectivamente.</p> <p>La organización debería:</p>						
	Investigar, identificar y aplicar las mejores prácticas en el tratamiento de las quejas.	1				No existe un proceso en el cual se pueda mejorar el tratamiento de quejas y sugerencias considerando acciones correctivas	Desarrollar un procedimiento de acciones correctivas y mejora
	Fomentar una visión de enfoque al cliente dentro de la organización.	1					
	Promover la innovación en el desarrollo del tratamiento de las quejas.	1					
	Reconocer el comportamiento ejemplar en el tratamiento de las quejas.	1					

Anexo B. Matriz de Partes Interesadas

PARTES INTERESADAS	IDENTIFICACIÓN	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
INTERNAS	Gerente	<ul style="list-style-type: none"> • Recibir la información oportuna sobre las cuentas de la organización. • Fidelizar clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Obtener la rentabilidad económica. • Realizar atención oportuna a clientes. • Mejorar organizacionalmente.
	Empleados	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de sus beneficios de ley. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tener medios de comunicación y sensibilización eficaces. • Recibir los recursos necesarios para su labor. • Recibir capacitación para su desarrollo.
EXTERNAS	Clientes	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar sus problemas de salud. • Satisfacción de sus necesidades. 	<ul style="list-style-type: none"> • Atención a la cliente adecuada. • Atención eficaz de sus quejas y consideración de sus sugerencias.
	Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de requisitos establecidos en pedidos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Beneficio mutuo en el medio - largo plazo. • Disponer de horarios y plazos que faciliten las entregas.
	Gobierno	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de obligaciones fiscales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora en desempeño para beneficio de comunidad.

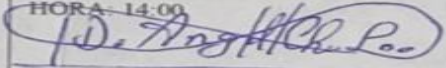
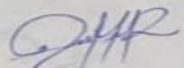
Anexo C. Matriz FODA de la empresa

OPORTUNIDADES	FORTALEZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Población accesible. • Zona estratégica de la ciudad. • Posicionamiento en el mercado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnología de punta para tratamiento • Personal capacitado • Fidelización de clientes
AMENAZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Alto nivel de competencia en el mercado de la salud y medicina tradicional. • Alto nivel de clientes que prefieren otros centros médicos en términos de calidez. 	<ul style="list-style-type: none"> • No se cuenta con una política interna, ni procedimiento para tratamiento de quejas y sugerencias. • No se designan recursos para aplicar políticas de mejora continua. • Bajo número de clientes diarios.

Anexo D. Alcance documentado

	MEDICINA INTERNA Y ACUPUNTURA CHINA
ALCANCE Y MARCO DE REFERENCIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	
Documento N°001-001-0027	Fecha:
<p>El alcance de la gestión de reclamos y sugerencias para el Centro de Medicina Interna y Acupuntura China abarca los servicios de:</p> <ul style="list-style-type: none">❖ Acupuntura China – medicina con agujas.❖ Acupuntura China Láser.❖ Medicina interna.❖ Ozono Terapia.❖ Tratamiento de dolor y estrés.❖ Ventosa terapia.❖ Fitoterapia China.❖ Gimnasia terapéutica.	
Dirección: Av. Marcel Laniado y Juan Montalvo - Machala	

Anexo E . Convocatoria para la Capacitación sobre la Norma ISO 10002:2018

CONVOCATORIA	
SE CONVOCA A PERSONAL DE LA EMPRESA MEDICINA INTERNA Y ACUPUNTURA CHINA A REUNIÓN DE TRABAJO PARA TRATAR EL SIGUIENTE PUNTO.	
ASUNTO: CAPACITACIÓN SOBRE NORMA ISO 10002	
LUGAR: LA EMPRESA MEDICINA INTERNA Y ACUPUNTURA CHINA	
FECHA: MIERCOLES 28 DE SEPTIEMBRE 2022	
HORA: 14:00	
 _____	 _____
FIRMA GERENTE	FIRMA MAESTRANTE

Anexo F . Diapositivas sobre la Norma ISO 10002:2018 y sus componentes

1 NORMA ISO 10002:2018
Gestión de la calidad – Satisfacción del cliente – Sistema para el tratamiento de las quejas en las organizaciones

2 La Norma ISO 10002:2018, es aplicable a cualquier organización indistintamente de su tamaño, que deseen automatizar la gestión de las quejas y reclamaciones de sus clientes, permitiendo con esto un buen servicio al cliente y que pueda comunicar a la empresa una queja o reclamación sobre sus productos o servicios, y estar informado en todo momento del estado de su reclamación.

3 NORMA ISO 10002:2018 - BENEFICIOS
Incrementa la satisfacción al cliente, Desarrolla acciones de mejora, Participación activa y compromiso, Crecimiento de la reputación de la empresa

4 PRINCIPIOS DE ORIENTACIÓN

5 Compromiso, Capacidad de respuesta, Capacidad, Objetividad, Transparencia, Costos, Accesibilidad, Integridad de la información

6 Confidencialidad, Mejora, Enfoque al cliente, Competencia, Remoción de cuentas, Rapidez

7 MARCO DE REFERENCIA PARA EL TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS
Liderazgo y compromiso, Política, Responsabilidad y autoridad

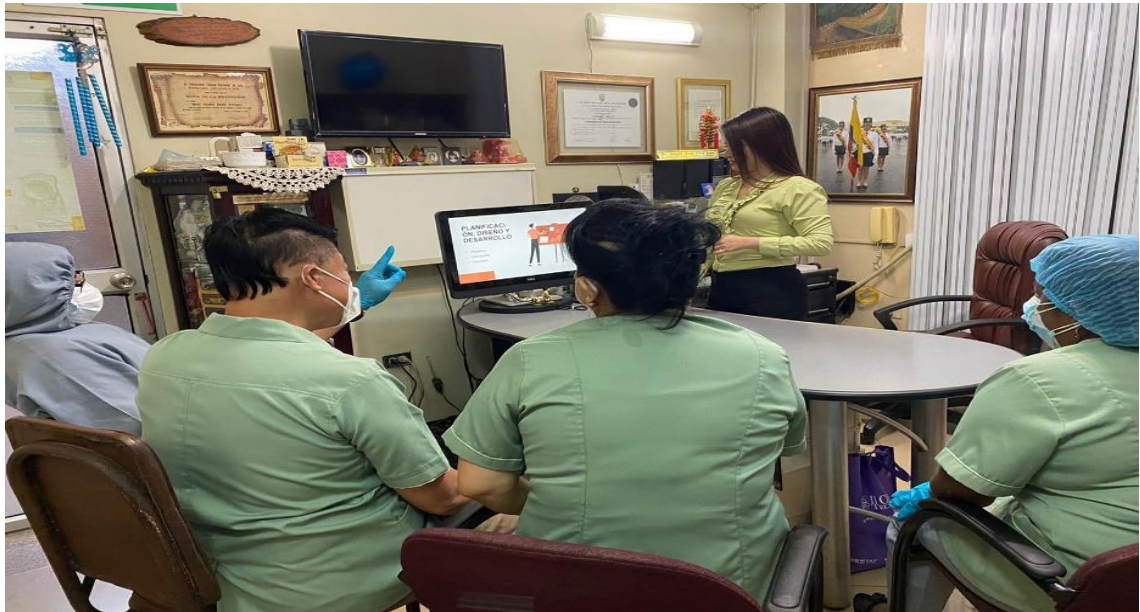
8 PLANIFICACIÓN, DISEÑO Y DESARROLLO
Objetivos, Actividades, Recursos

9 OPERACIÓN DEL PROCESO DE TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS

10 MANTENIMIENTO Y MEJORA
Revisión de la información, Solución y acciones de mejora, Seguimiento del cliente, Registro del proceso, Revisión de la información, Mejora continua

11

Anexo G . Capacitación sobre las normas ISO 10002:2018 del personal del Centro de atención de Acupuntura



Anexo H. Firmas de asistencia a la capacitación de la Norma ISO 10002:2018

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR -MATRIZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS MENCIÓN GERENCIA DE LA CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD

PROGRAMA DE MEJORA DE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE BASADO EN LA NORMA ISO
10002 EN LA EMPRESA "MEDICINA INTERNA Y ACUPUNTURA CHINA"

CAPACITACIÓN NORMA ISO 10002:2018

Nombre y Apellido	Número de cédula	Firma
Dr ANGEL CHU LEE	1201780382	
Guido Alfredo Maldonado Calle	0701262610	
MERCY CATACINA RIVERA RODRIGUEZ	0702776097	
Rosa Patricia Mañá	0701671059	

Anexo J. Entrega de tríptico



Anexo K. Convocatoria para la Capacitación sobre políticas y procedimientos de atención a quejas y reclamos

CONVOCATORIA

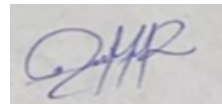
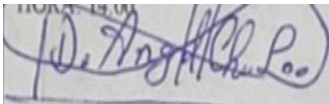
SE CONVOCA AL PERSONAL DE LA EMPRESA DE MEDICINA INTERNA Y ACUPUNTURA CHINA A REUNION DE TRABAJO PARA TRATAR EL SIGUIENTE PUNTO.

ASUNTO: POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN A QUEJAS Y RECLAMOS

LUGAR: EMPRESA (MEDICINA INTERNA Y ACUPUNTURA CHINA)

FECHA: 05 DE OCTUBRE DEL 2022

HORA: 18:PM



.....
GERENTE

.....
MAESTRANTE


Oficio para la elaboración de la política interna de la empresa

Señor Doctor
ÁNGEL CHU LEE
Gerente de la Empresa de Medicina Interna y Acupuntura China
Presente

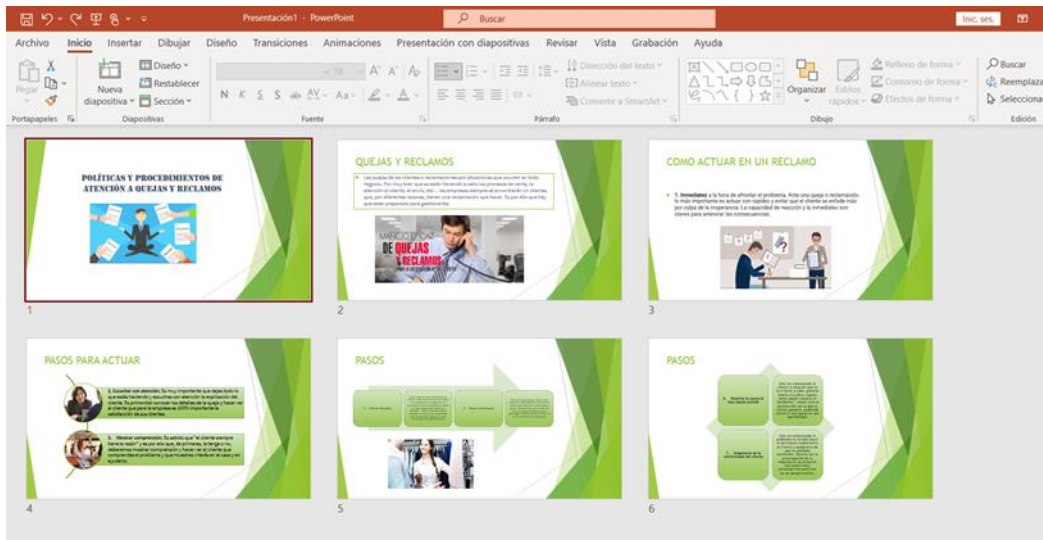
De mis consideraciones.

Con atentos saludos, me dirijo ante usted para desearle éxitos en su gestión en la Empresa de Medicina Interna y Acupuntura China, el motivo de la presente, es para indicarle que en el contexto de la aplicación de la norma ISO 10002, establece la aplicación del derecho que tiene el usuario de emitir criterio sobre la atención recibida, dejándolo en el buzón de sugerencias, para lo cual, se realiza la entrega e instalación de la misma en la recepción de su empresa.

Esperando que la presente tenga acogida favorable, me suscribo de usted.

Atentamente,

Jessica Mora
Maestrante

Anexo L. Diapositivas de políticas y procedimientos de atención y resolución de quejas y sugerencias



Anexo M. Firmas de asistencia a la capacitación políticas y procedimientos de atención y resolución de quejas y sugerencias

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR -MATRIZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS MENCIÓN GERENCIA DE LA CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD

PROGRAMA DE MEJORA DE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CUENTE BASADO EN LA NORMA ISO
30002 EN LA EMPRESA "MEDICINA INTERNA Y ACUPUNTURA CHINA"

Nombre y Apellido	Número de cédula	Firma
Dr ANGEL CHU LEE	5205780382	
Euldo Alfredo Maldonado Calle	070120262	
MERCY CAPACINE Ricardo RODRIGUEZ	0702726097	
Rosa Patricia Molina	0701671050	

Anexo N. Tríptico entregado al personal y pacientes de la empresa

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN A QUEJAS Y RECLAMOS



QUEJAS Y RECLAMOS

Las quejas de los clientes o reclamaciones son situaciones que ocurren en todo negocio. Por muy bien que se estén llevando a cabo los procesos de venta, la atención al cliente, el envío, etc... las empresas siempre se encontrarán con clientes que, por diferentes razones, tienen una reclamación que hacer. Es por ello que hay que estar preparados para gestionarlas.



COMO ACTUAR EN UN RECLAMO

1. **Inmediatez** a la hora de afrontar el problema. Ante una queja o reclamación, lo más importante es actuar con rapidez y evitar que el cliente se enfade más por culpa de la inoperancia. La capacidad de reacción y la inmediatez son claves para amornar las consecuencias.



PASOS PARA ACTUAR

2. **Escuchar con atención** Es muy importante que dependa de todo lo que está haciendo y escuches con atención la explicación del cliente. Es primordial conocer los detalles de la queja y hacer ver al cliente que para la empresa es 100% importante la satisfacción de sus clientes.

3. **Mostrar comprensión** Es sabido que "el cliente siempre tiene la razón" y es por ello que, de primera, lo mejor a no, debemos mostrar comprensión y hacer ver al cliente que comprendes el problema y que muestras interés en el caso y en ayudarlo.

PASOS

1. **Escuchar al cliente**
El caso de que recibamos el cliente está en el orden y se queja o reclama debe ser escuchado con atención. El cliente debe sentir que su voz es escuchada y que su problema es importante para la empresa. Esto es el modo más adecuado de responder que le empresa debe, en el momento, recibirlo.
2. **Buscar una solución**
Se va a desarrollar, ofrece una solución. Dependiendo del tipo de queja, la solución puede ser una o varias. Siempre hay que estar de acuerdo con el cliente que se queja y evitar una mala gestión en el momento de la queja.



PASOS

4. **Resolver la queja lo más rápido posible**
Una vez comunicado el cliente la solución que se va a tomar a corto, pronto o medio a largo. Cuando antes se resuelva el problema, mejor será la satisfacción con la que el cliente quedará, evitando así una queja en una oportunidad.

7. **Seguimiento de la conformidad del cliente**
Una vez solucionado el problema se debe hacer el seguimiento al cliente y asegurarse de que la gestión satisficiera. Hacer ver la preocupación de la empresa en su situación para evitar tener consecuencias negativas, en la disparejadas.

Anexo O. Tabla de presupuesto para el tratamiento de quejas y sugerencias

Descripción	Cantidad	Precio Unitario	Costo Anual (primer año)
Equipo de cómputo	1	500	500
Buzón de quejas y sugerencias	1	30	30
Sueldo del personal de atención al cliente	1	400	240 Se estima que 8 horas al mes la persona estará involucrada en el proceso de servicio al cliente
Implementación y mantenimiento de Política y procedimiento para la atención de quejas y sugerencia	1		300
Presupuesto para implementación de mejoras	1	100	100
Presupuesto para implementación de sugerencias	1	200	200
		Total	1370 USD

Anexo P. Política para el proceso de tratamiento de quejas y sugerencias



MEDICINA INTERNA Y ACUPUNTURA CHINA

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

El gerente conjuntamente con su directorio se reúne el 25 de Julio del 2022 y resuelve crear la política:

La gestión de quejas y reclamaciones es un derecho de nuestros clientes, permitiendo con esto manejarlas con eficacia y eficiencia con el fin de entregarle un buen servicio y que pueda comunicar a la empresa una queja o sugerencia para el mejoramiento continuo.

GERENTE

Anexo Q . Socialización de la política interna para tratamiento de quejas y sugerencias



Anexo R. Responsabilidades de la Alta Dirección en el tratamiento de quejas y sugerencias



MEDICINA INTERNA Y ACUPUNTURA CHINA

**RESPONSABILIDADES DE LA ALTA DIRECCIÓN SEGÚN LA NORMA
ISO 10002:2018**

- Asegurarse de que se ha establecido el proceso de tratamiento de quejas y objetivos en la organización;
- Asegurarse de que el proceso de tratamiento de quejas se ha planificado, diseñado, desarrollado, implementado, mantenido y mejorado de forma continua de acuerdo con la política de tratamiento de las quejas de la organización;
- Identificar y asignar la gestión de los recursos necesarios para un proceso de tratamiento de las quejas eficaz y eficiente;
- Asegurarse de la toma de conciencia sobre el proceso de tratamiento de las quejas y la necesidad del enfoque al cliente a través de la organización.
- Asegurarse de que la información relativa al proceso de tratamiento de las quejas se comunica de una manera sencilla y accesible a los clientes, a los reclamantes y, cuando sea aplicable, a otras partes directamente involucradas;
- Nombrar un representante de la dirección para el tratamiento de las quejas y definir claramente sus responsabilidades y autoridad;
- Asegurarse de que haya un proceso para la rápida y eficaz notificación a la alta dirección de cualquier queja significativa;
- Revisar periódicamente el proceso de tratamiento de las quejas para asegurarse de que se mantiene de forma eficaz y eficiente, y que mejora continuamente.

Anexo S . Responsabilidades del encargado del proceso de quejas y sugerencias



MEDICINA INTERNA Y ACUPUNTURA CHINA

**RESPONSABILIDADES DEL ENCARGADO DEL PROCESO DE QUEJAS
Y SUGERENCIAS SEGÚN LA NORMA**

ISO 10002:2018

- Establecer un proceso de seguimiento del desempeño, evaluación y comunicación;
- Informar a la alta dirección sobre el proceso de tratamiento de las quejas, con recomendaciones para la mejora;
- Mantener la operación del proceso de tratamiento de las quejas de manera eficaz y eficiente, incluyendo la contratación y formación apropiada del personal, los requisitos tecnológicos, la documentación, la fijación y el cumplimiento de los tiempos límite, los objetivos y otros requisitos y del proceso de revisión.

Designación del representante del proceso de quejas y sugerencias

Nombre y apellido de persona asignada	CARGO
Lcda. Mercy Riofrio	Representante del proceso de quejas y sugerencias

Anexo T . Responsabilidades de los otros directivos en el proceso de quejas y sugerencias



MEDICINA INTERNA Y ACUPUNTURA CHINA

RESPONSABILIDADES OTROS DIRECTIVOS EN EL PROCESO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS SEGÚN LA NORMA ISO 10002:2018

- Asegurarse de que se implementa el proceso de tratamiento de las quejas;
- Mantener contacto con el representante de la dirección para el proceso de tratamiento de las quejas;
- Asegurarse de promover la toma de conciencia sobre el proceso de tratamiento de las quejas y la necesidad del enfoque al cliente;
- Asegurarse de que la información acerca del proceso de tratamiento de las quejas es fácilmente accesible;
- Informar sobre acciones y decisiones con respecto al tratamiento de las quejas;
- Asegurarse de que se tiene en cuenta y se registra el seguimiento del proceso de tratamiento de las quejas;
- Asegurarse de que se toman acciones para corregir un problema y prevenir su ocurrencia en el futuro, y asegurarse de que el suceso se registra;
- Asegurarse de que la información del tratamiento de las quejas está disponible para la revisión por la alta dirección

Anexo U . Responsabilidades de todo el personal en contacto con los clientes en el proceso de tratamiento de quejas y sugerencias



MEDICINA INTERNA Y ACUPUNTURA CHINA

**RESPONSABILIDADES TODO EL PERSONAL EN CONTACTO CON LOS
CLIENTES DEL PROCESO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS SEGÚN LA
NORMA ISO 10002:2018**

- Recibir formación sobre el tratamiento de las quejas;
- Cumplir con cualquier requisito para la comunicación del tratamiento de las quejas que determine la organización;
- Tratar cortésmente a los clientes y responder rápidamente a sus quejas o remitirlas a las personas adecuadas; y
- Demostrar buenas habilidades interpersonales y de comunicación.

Anexo V . Responsabilidades de todo el personal en el proceso de tratamiento de quejas y sugerencias



MEDICINA INTERNA Y ACUPUNTURA CHINA

RESPONSABILIDADES TODO EL PERSONAL EN EL PROCESO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS SEGÚN LA NORMA ISO 10002:2018

- Ser consciente de sus roles, responsabilidades y autoridad con respecto a las quejas;
- Ser consciente de los procedimientos a seguir y la información a proporcionar a los reclamantes; e
- Informar de aquellas quejas que tienen un impacto significativo para la organización.

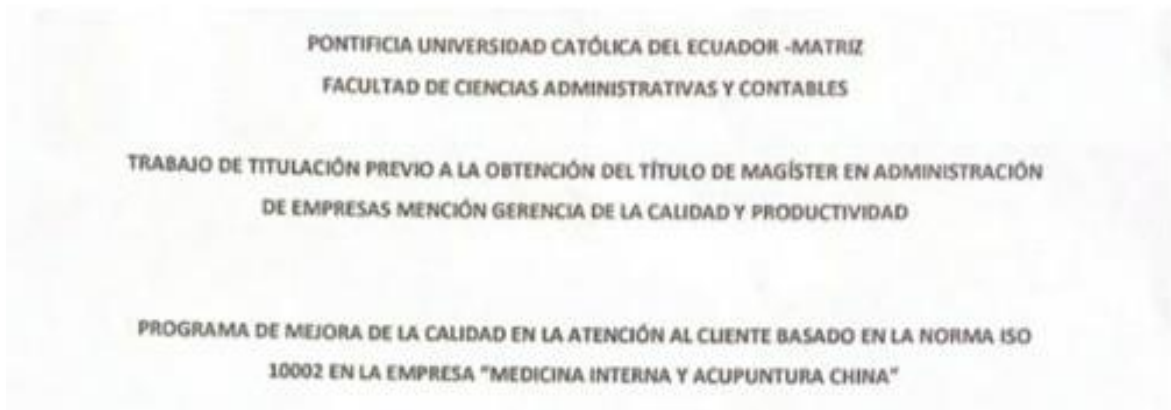
Anexo W . Plan de concientización

FECHA PLANIFICADA	TEMA
1/08/2022	Concientización: <ul style="list-style-type: none">• Roles.• Responsabilidades y autoridad con respecto a las quejas y sugerencias.
2/08/2022	Concientización: <ul style="list-style-type: none">• Procedimientos a seguir.• Información a proporcionar a los reclamantes.• Informar de aquellas quejas que tienen un impacto significativo para la organización.

Anexo X . Registro fotográfico de la ejecución del Plan de concientización de la gestión de quejas y sugerencias según la Norma ISO 10002:2018



Anexo Y . Firmas de asistencia de la ejecución del Plan de concientización de la gestión de quejas y sugerencias según la Norma ISO 10002: 2018



CAPACITACIÓN SOBRE PLAN DE CONCIENTIZACIÓN DEL PROCESO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS SEGÚN LA NORMA ISO 10002: 2018

Nombre y Apellido	Número de cédula	Firma
Dr ANGEL CHU LEE	5205780382	
MERY CAPACIM. Ricardo RODRIGUEZ	0702776097	
Guido Alfredo Maldonado Calle	0701262610	
Rosa Patricia Mañá	0701641059	

Anexo Z. Matriz de Riesgos

Tópico	Riesgo	Oportunidad	Evaluación	Control
Alto nivel de competidores en el mercado con tratamiento de quejas definido	Disminución de clientes	Posicionamiento en el mercado con mejoramiento oportuno	Probabilidad: Probable. Consecuencia: Moderada Nivel de riesgo: Riesgo moderado	Desarrollo de la gestión de quejas y sugerencias
Falta de política interna para tratamiento de quejas y sugerencias	Inconformidad del cliente	Planificación de mejora en cuanto al seguimiento de quejas y sugerencias	Probabilidad: Muy Probable. Consecuencia: Moderada. Nivel de riesgo: Riesgo moderado	Generar y socializar política interna para tratamiento de quejas y sugerencias
Recursos para aplicar políticas de mejora continua en tratamiento de quejas y sugerencias	Insatisfacción del cliente	Asignación de recurso que permitan satisfacer de la mejor manera a los clientes.	Probabilidad: Probable Consecuencia: Moderada. Nivel de riesgo: Riesgo moderado	Desarrollar un presupuesto para la mejora en el tratamiento de quejas y sugerencias

MATRIZ DE NIVELES DE RIESGO

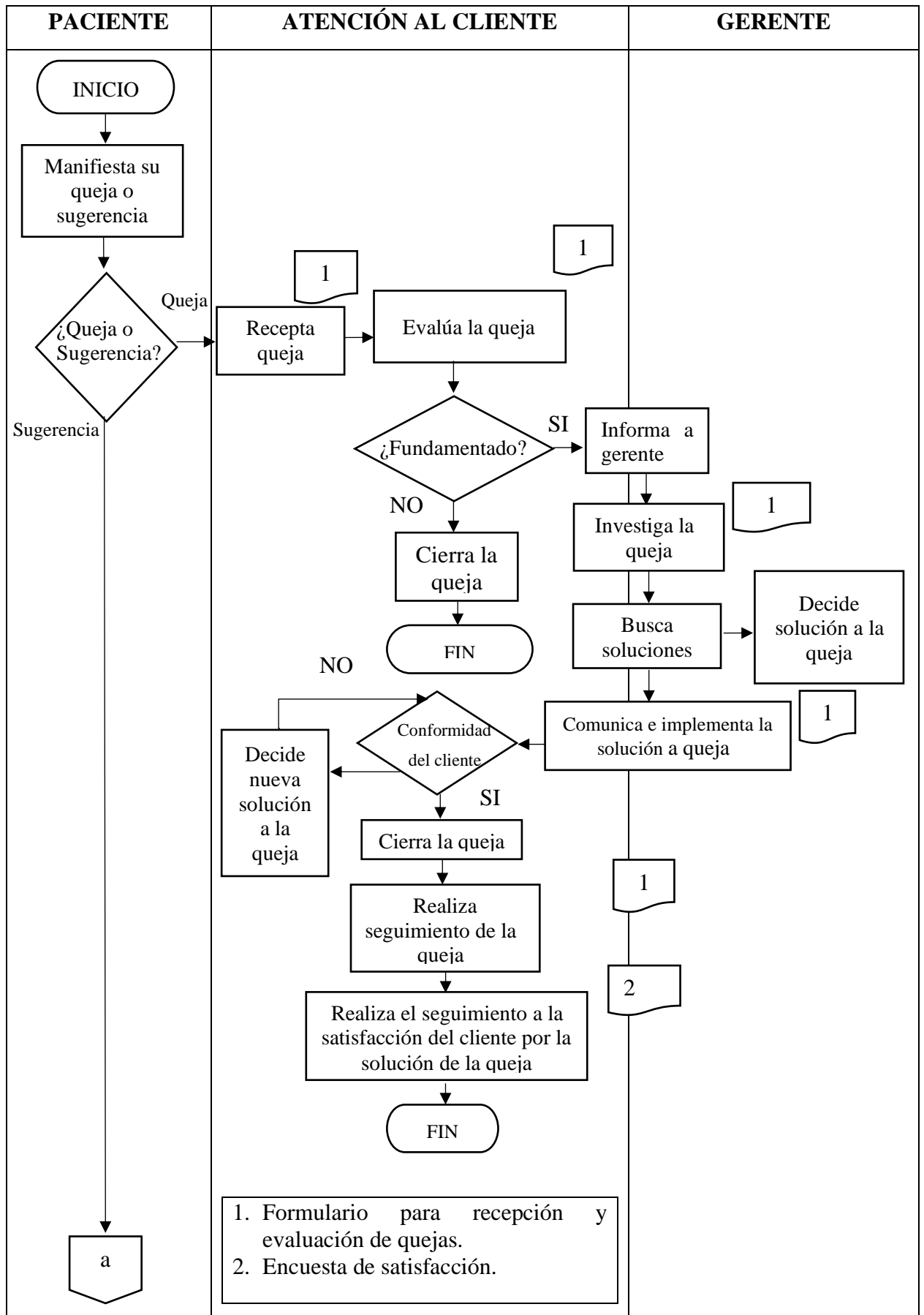
		CONSECUENCIA				
		MUY BAJA	BAJA	MODERADA	ALTA	MUY ALTA
PROBABILIDAD		0.5	1	2	4	8
2	MUY IMPROBABLE	1	2	4	8	16
4	IMPROBABLE (NO SE ESPERA QUE OCURRA)	2	4	8	16	32
6	PROBABLE (PODRÍA OCURRIR)	3	6	12	24	48
8	MUY PROBABLE (SE SABE QUE OCURRE)	4	8	16	32	64
10	CERTEZA DEL EVENTO (COMÚN)	5	10	20	40	80

Nivel de riesgo: Riesgo alto (zona roja), Riesgo moderado (zona amarilla) o Riesgo bajo (zona verde)

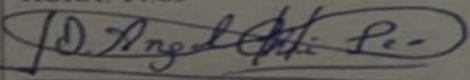
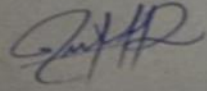
Anexo AA . Objetivos para el tratamiento de quejas y sugerencias

OBJETIVO	NOMBRE DE INDICADOR	FÓRMULA / UNIDAD DE MEDICIÓN	LÍNEA BASE Año 2020	META Año 2022	PERÍODO PARA ALCANZAR EL OBJETIVO	RESPONSABLE	FRECUENCIA DE MEDICIÓN
Aumentar el nivel de quejas solucionadas	Nivel de quejas solucionadas	(Número quejas solucionadas/número de quejas presentadas) X 100 %	0%	90%	1 año	Gerencia	Mensual
Aumentar el nivel de gestión de las sugerencias	Nivel de sugerencias aplicadas	(Número de sugerencias aceptadas aplicadas / total sugerencias presentadas aceptadas) X 100 %	0%	90%	1 año	Gerencia	Mensual
Aumentar el nivel de satisfacción de los pacientes respecto a la atención de recepción de quejas y sugerencias	Nivel de satisfacción de los pacientes respecto a la atención de recepción de quejas y sugerencias	(Número de pacientes satisfechos en la atención de recepción de quejas y sugerencias / Número de pacientes que presentaron quejas o sugerencias) X 100 %	25%	90%	1 año	Gerencia	Mensual
Aumentar el nivel de satisfacción de los pacientes en la atención de quejas y sugerencias	Nivel de satisfacción de los pacientes respecto a la atención de quejas y sugerencias	(Número de pacientes satisfechos en la atención de quejas y sugerencias / Número de pacientes que presentaron quejas o sugerencias) X 100 %	----- (la línea base se tomó del año 2022) 83%	90% (del año 2023)	1 año	Gerente	Mensual

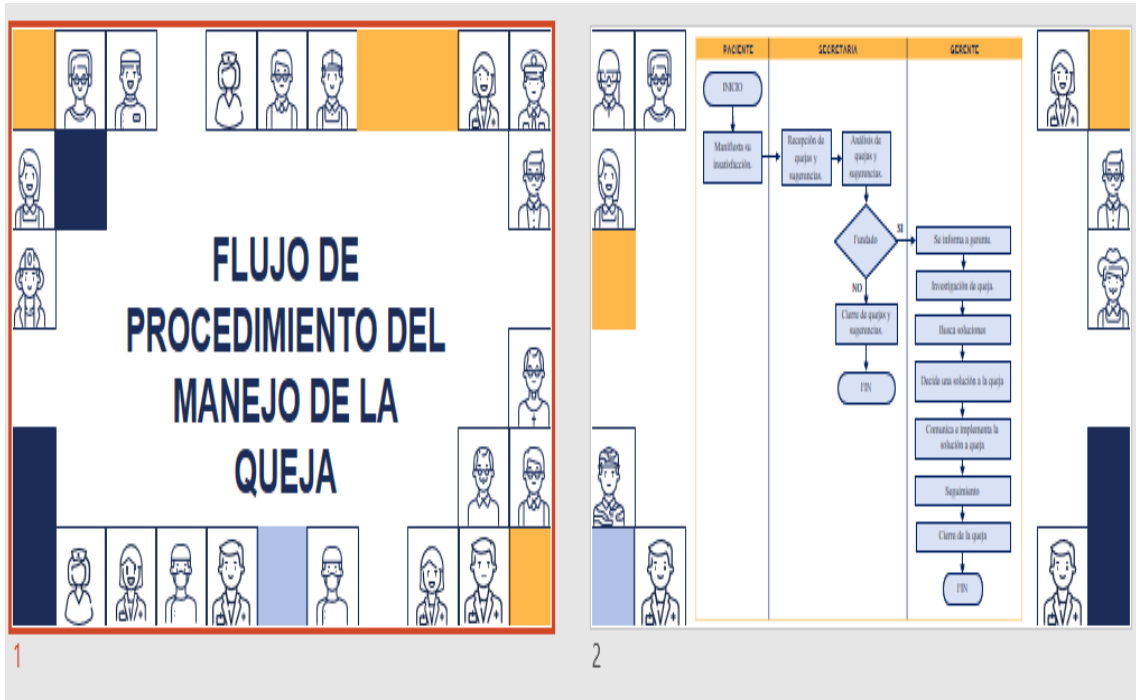
Anexo BB . Diagrama flujo mejorado del manejo de quejas y sugerencias.



Anexo CC. Convocatoria para la Capacitación sobre diagrama de flujo de proceso de quejas o sugerencias

CONVOCATORIA	
SE CONVOCA A PERSONAL DE LA EMPRESA DE MEDICINA INTERNA Y ACUPUNTURA CHINA A REUNIÓN DE TRABAJO PARA TRATAR EL SIGUIENTE PUNTO.	
ASUNTO: CAPACITACIÓN SOBRE FLUJO DE PROCESO DE RESOLUCIÓN DE QUEJAS / SUGERENCIAS	
LUGAR: EMPRESA DE MEDICINA INTERNA Y ACUPUNTURA	
FECHA: JUEVES 29 DE SEPTIEMBRE 2022	
HORA: 14:00	
	
FIRMA GERENTE	FIRMA MAESTRANTE

Anexo DD. Diapositivas sobre flujo de procedimientos para manejo de quejas y sugerencias



Anexo EE. Capacitación sobre el flujo de proceso de tratamiento de quejas y sugerencias al personal del Centro de atención de Acupuntura




Anexo FF. Firmas de asistencia a la capacitación sobre el diagrama de flujo de quejas y sugerencias

CAPACITACIÓN FLUJO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Nombre y Apellido	Número de cédula	Firma
Rosa Patricia Manís	0701641059	
MERY CATALINA RODRÍGUEZ	0702776097	
DR ANGEL CHULLES	1201780382	
Guido Maldonado Calle	0701262610	

Anexo GG a. Formulario para recepción y evaluación de quejas

 <p>MEDICINA INTERNA Acupuntura CHINA</p>	<p>MEDICINA INTERNA Y ACUPUNTURA CHINA</p>	
<p>FICHA DE IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE QUEJAS</p>	<p>CÓDIGO</p>	<p>001-001-0024</p>
<p>1 Datos de recepción de la queja Fecha de la queja _____ Hora de la queja _____ Nombre del receptor _____ Medio de la queja Teléfono <input type="checkbox"/> En persona <input type="checkbox"/></p>		
<p>2 Datos del reclamante Nombre/organización _____ Dirección _____ N° Teléfono _____ Correo electrónico _____ Datos de la persona que actúa en representación del reclamante (si es aplicable) _____ Detalles de la persona a contactar (si es diferente del reclamante) _____</p>		
<p>3 Problema encontrado Fecha del problema _____ Problema recurrente Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Categoría del problema 1 <input type="checkbox"/> Servicio no prestado/prestado parcialmente 2 <input type="checkbox"/> Retraso en la entrega del producto Duración del retraso: _____ 3 <input type="checkbox"/> Servicio deficiente Detalles: _____ 4 <input type="checkbox"/> Información incorrecta 5 <input type="checkbox"/> Precio 6 <input type="checkbox"/> Otro tipo de problema: _____</p>		

4 Evaluación de la queja

Evaluar el alcance y severidad de los efectos reales y potenciales de la queja:

Severidad: _____

Complejidad: _____

Impacto: _____

Problema de seguridad Sí No Necesidad de acción inmediata Sí No Posibilidad de acción inmediata Sí No Probabilidad de compensación Sí No **5 Resolución de la queja**Resolución requerida Sí No

Acción a tomar:

1 Cumplimiento de los compromisos2 Información3 Disculpas4 Otra acción:

6 Seguimiento de la queja

Acción tomada	Fecha	Nombre	Observaciones
Acuse de recibo de la queja al reclamante			
Evaluación de la queja			
Investigación de la queja			
Resolución de la queja			
Información al reclamante			
Corrección			
Corrección verificada			
Cierre de la queja			

Anexo HH b. Formulario para recepción y evaluación de sugerencias

 <p>MEDICINA INTERNA Y ACUPUNTURA CHINA</p>		
FICHA DE IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN	CÓDIGO	001-001-0024
SUGERENCIAS		
<p>1 Datos de recepción de la sugerencia</p> <p>Fecha de la sugerencia _____</p> <p>Hora de la sugerencia _____</p> <p>Nombre del receptor _____</p> <p>Medio de la sugerencia Teléfono <input type="checkbox"/> En persona <input type="checkbox"/></p>		
<p>2 Datos del reclamante</p> <p>Nombre/organización _____</p> <p>Dirección _____</p> <p>Nº Teléfono _____</p> <p>Correo electrónico _____</p> <p>Datos de la persona que actúa en representación del sugerente (si es aplicable)</p> <p>_____</p> <p>Detalles de la persona a contactar (si es diferente del sugerente)</p> <p>_____</p> <p>_____</p>		
<p>3 Sugerencia realizada</p> <p>Fecha de la sugerencia _____</p> <p>Problema recurrente Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> <p>Categoría de la sugerencia</p> <p>1 <input type="checkbox"/> Mejora en el Servicio</p> <p>2 <input type="checkbox"/> Mejora en el proceso</p> <p>3 <input type="checkbox"/> Tiempo de espera</p> <p>4 <input type="checkbox"/> Mejora en la atención del personal</p> <p>5 <input type="checkbox"/> Otro tipo de mejora:</p> <p>_____</p>		

4 Evaluación de la sugerencia

Evaluar el alcance y severidad de los efectos reales y potenciales de la sugerencia:

Impacto en la atención al paciente: _____

Facilidad de implementación: _____

5 Resolución para la sugerencia

Resolución requerida Sí No

Acción a tomar:

1 Implementar la sugerencia


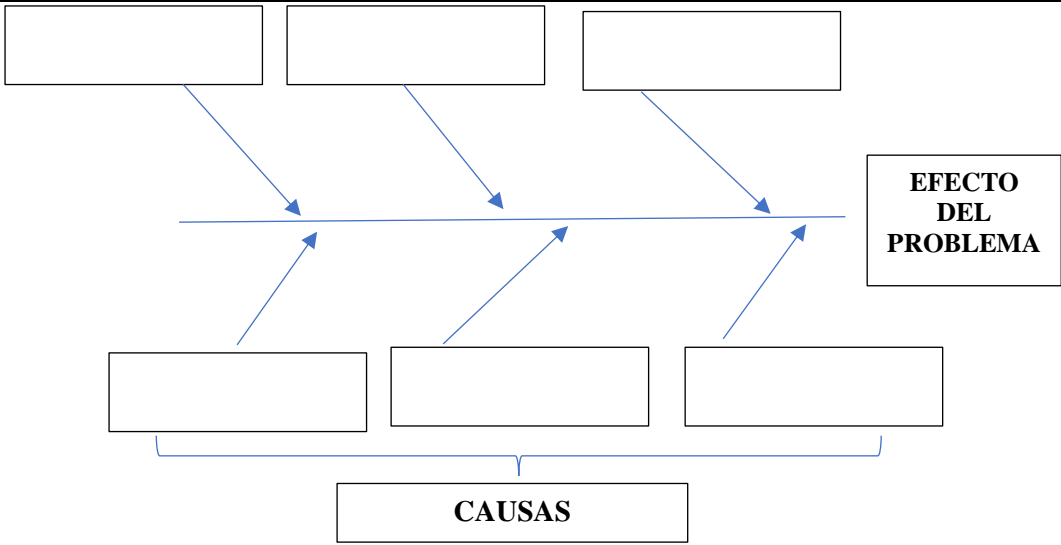
2 Archivar la sugerencia

3 Otra acción:

6 Seguimiento de la sugerencia

Acción tomada	Fecha	Nombre	Observaciones
Acuse de recibo de la sugerencia			
Evaluación de la sugerencia			
Investigación de la sugerencia			
Resolución de la sugerencia			
Información al sugerente			

Anexo II. Ficha de proceso para el control y seguimiento en las quejas y sugerencias.

		MEDICINA INTERNA Y ACUPUNTURA CHINA	
CONTROL Y SEGUIMIENTO EN LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS			
Código de identificación único:		N°001-001-0023	
Queja ()		Sugerencia ()	
Datos del cliente:			
Descripción del servicio:			
Descripción de la queja o sugerencia:			
Código de identificación de queja o sugerencia:			
Fecha:			
Hora:			
Medio de comunicación: En persona () Teléfono () E-mail ()			
Análisis de la queja:			
DIAGRAMA DE CAUSA Y EFECTO Formato de Diagrama de causa – efecto para análisis de quejas			
			
Envío de acuso recibo de recepción de queja:		Medio:	Fecha:

Anexo JJ. Modelo de encuesta aplicada

1. **¿Considera que el establecimiento de Medicina Interna y Acupuntura China brinda un servicio de calidad?**

Siempre _____ A veces _____ Nunca _____

2. **¿Cómo califica la atención dada en el consultorio?**

Buena _____ Regular _____ Malo _____

3. **¿Cómo evalúa el nivel de profesionalismo de esta entidad?**

Extremadamente profesional _____ moderadamente profesional _____
para nada profesional _____

4. **El tiempo que usted esperó para ser atendido considera que fue:**

Mucho _____ Adecuado _____ Poco _____

5. **¿El trato del personal con los usuarios es considerado y amable?**

Siempre _____ A veces _____ Nunca _____

Si usted presentó alguna queja o sugerencia continúe con la siguiente pregunta, caso contrario ha finalizado con la encuesta, gracias.

6. **¿En el caso de haber alguna queja o sugerencia, se recoge de forma adecuada esta información?**

Si _____ No _____

7. **¿La respuesta, dada a su requerimiento sobre la queja o sugerencia presentada cumplió sus expectativas?**

Siempre _____ A veces _____ Nunca _____

8. **¿Cómo percibe UD. ¿Que fue recibida su sugerencia?**

Aceptada _____ Poco aceptada _____ No aceptada _____

Anexo KK. Evidencia de pacientes llenando las encuestas



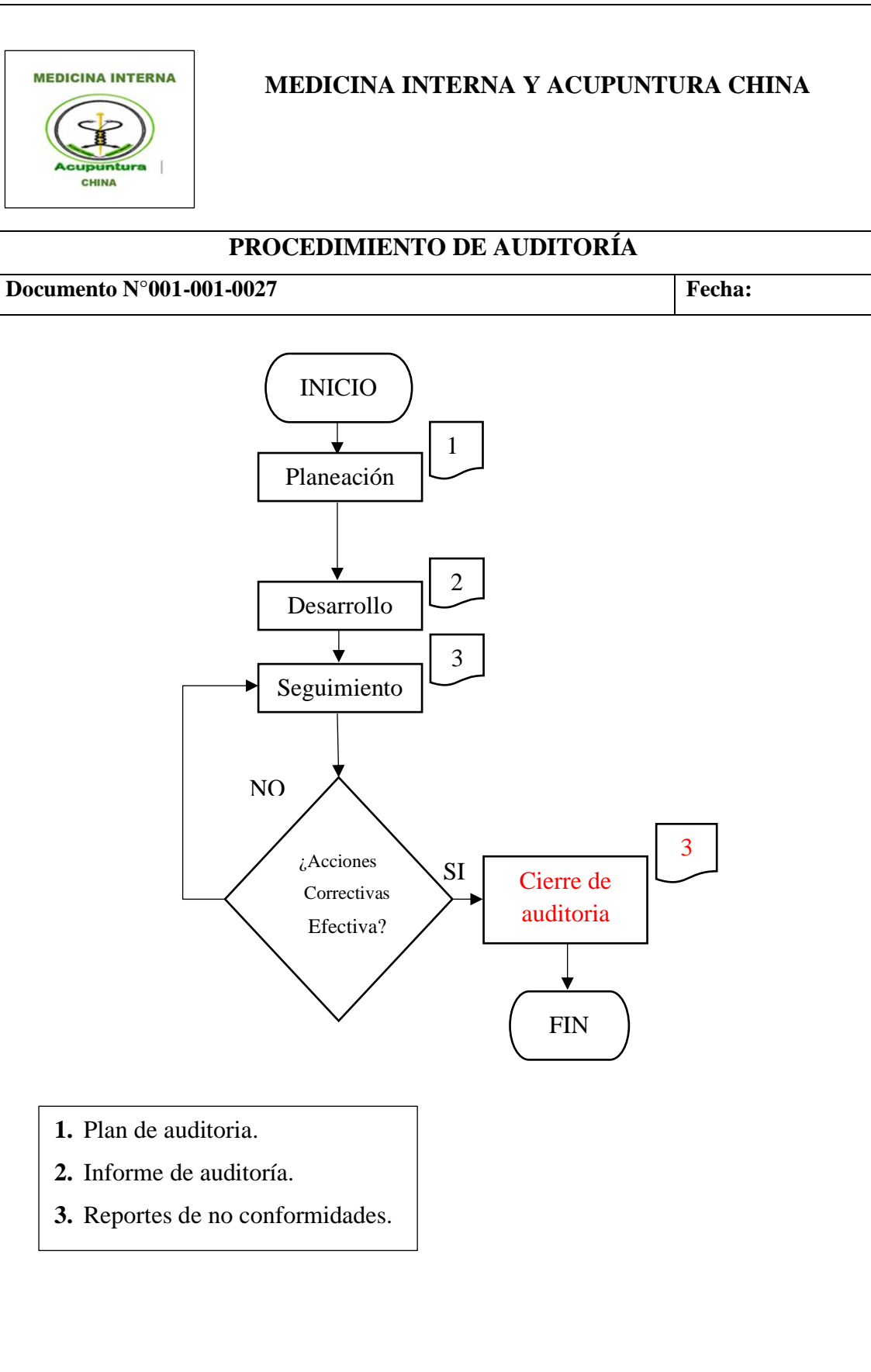
Anexo LL. Tabla de Indicadores de desempeño

	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA DE LOS INDICADORES	FRECUENCIA DE MEDICIÓN PARA CADA INDICADOR	RESPONSABLE DE MEDICIÓN
QUEJAS	Quejas recibidas	$= \frac{N^{\circ} \text{ de quejas recibidas}}{\text{Total de pacientes}} \times 100$	Mensual	Lcda. Mercy Riofrio SECRETARIA
	Quejas resueltas en el momento en que fueron realizadas	$= \frac{N^{\circ} \text{ de quejas resueltas}}{N^{\circ} \text{ de quejas recibidas}} \times 100$	Mensual	Lcda. Mercy Riofrio SECRETARIA
	Quejas repetidas o problemas recurrentes	$= \frac{N^{\circ} \text{ de quejas repetidas}}{N^{\circ} \text{ de quejas recibidas}} \times 100$	Mensual	Lcda. Mercy Riofrio SECRETARIA
	Mejoras en los procedimientos debidas a las quejas	Encuesta de satisfacción	Trimestral	Lcda. Mercy Riofrio SECRETARIA
SUGERENCIAS	Sugerencias recibidas	$= \frac{N^{\circ} \text{ de sugerencias recibidas}}{\text{Total de pacientes}} \times 100$	Mensual	Lcda. Mercy Riofrio SECRETARIA
	Sugerencias implementadas	$= \frac{N^{\circ} \text{ de sugerencias implementadas}}{N^{\circ} \text{ de sugerencias recibidas}} \times 100$	Trimestral	Lcda. Mercy Riofrio SECRETARIA

Anexo MM. Tabla para la revisión por la dirección del proceso de tratamiento de las quejas

	MES											
QUEJAS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Quejas recibidas												
Quejas resueltas en el momento en que fueron realizadas												
Quejas repetidas o problemas recurrentes												
Mejoras en los procedimientos debidas a las quejas												
SUGERENCIAS												
Sugerencias recibidas												
Sugerencias implementadas												


Anexo NN. Procedimiento de auditoría



Anexo MM. (Continuación)

		MEDICINA INTERNA Y ACUPUNTURA CHINA		
FORMULARIO PLAN DE AUDITORIA Código: FR-BU-GPEP-04-02				
Norma o referencial Utilizado:	Fecha Auditoria:		Fecha del plan:	
	Proceso a Auditar:		Responsable del proceso:	
EQUIPO AUDITOR	Auditor Líder:			
	Auditor(es):			
Objetivo de la auditoria:				
Alcance y criterios	Alcance (Actividades, etapas, unidades de negocio):			
	Documentos aplicables (incluye los de ley si aplican):			
	Requisitos aplicables de norma ISO:			
AGENDA DE TRABAJO				
FECHA	HORA	PROCESO	AUDITADO	AUDITOR
PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORIA	Reunión de apertura:	_____	Duración:	_____
	Comienzo de auditoria:		Reunión de cierre:	_____
Firma del Auditor:			Firma del responsable del proceso:	
CARGO:			CARGO:	
FECHA:			FECHA:	

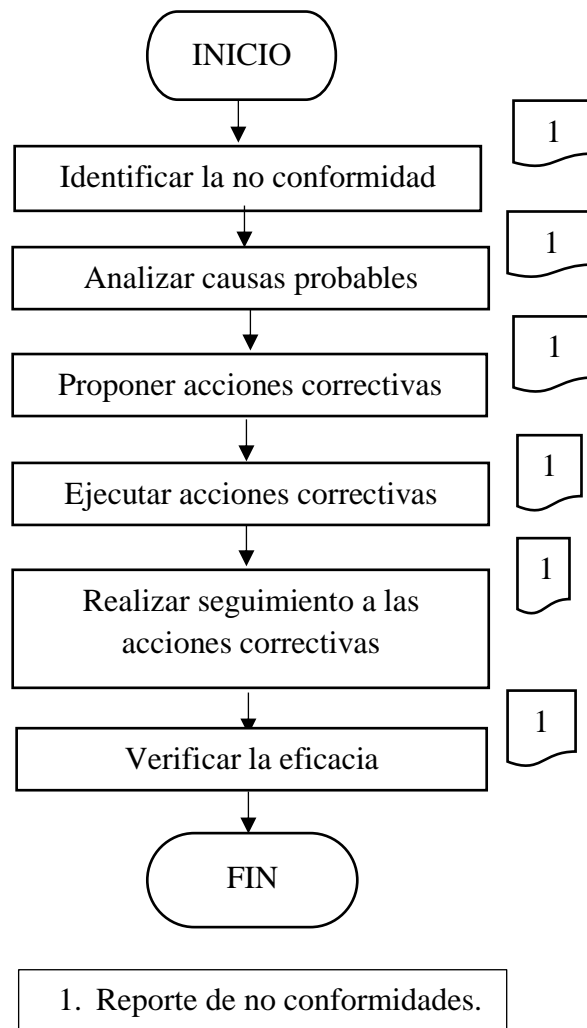
Anexo MM. (Continuación)

		MEDICINA INTERNA Y ACUPUNTURA CHINA	
FORMULARIO INFORME DE AUDITORÍA			
AUDITORÍA No.			
OBJETIVO			
ALCANCE			
CRITERIOS			
PROCESO			
FECHA DE LA AUDITORÍA			FECHA DEL INFORME
AUDITADOS			
AUDITOR LÍDER			
AUDITORES APOYO			
FORTALEZAS			
OPORTUNIDADES DE MEJORA			
NO CONFORMIDADES			
No.	Requisito relacionado:		
	Detalles de No conformidad:		
No.	Requisito relacionado:		
	Detalles de No conformidad:		
No.	Requisito relacionado:		
	Detalles de No conformidad:		
RESULTADOS DE LA AUDITORIA			
FORTALEZAS		OPORTUNIDADES DE MEJORA	NO CONFORMIDADES
CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA			
Firma del auditor líder:			

Anexo MM. (Continuación)

										
MEDICINA INTERNA Y ACUPUNTURA CHINA										
REPORTE DE NO CONFORMIDADES										
REVISIÓN Y ANÁLISIS DE LA NO CONFORMIDAD										
Fecha										
FUENTE DE ORIGEN										
	SGI						Retroalimentación del Cliente	Satisfacción del Cliente	Otro	
	Auditoría Interna	Auditoría Externa	Revisión por la Dirección	Seguimiento y Medición	Resultado de Indicadores	Análisis y Evaluación	Quejas	Resultado de Mediciones		
Descripción: Hecho y evidencia (claro y completo).										
Requisito de la norma ISO incumplido: DETERMINACIÓN DE LA CAUSA DE LA NC										
Investigación y análisis de las causas que originaron la no conformidad:										
Existen NC similares o que potencialmente pueden ocurrir					Si	No			Requisito	
ACCIONES NECESARIAS										
Descripción de la(s) Corrección(es) Describir las acciones que deben llevarse a cabo para eliminar la NC.										
Descripción de la(s) Acción(es) Correctiva(s) Describir las acciones que deben llevarse a cabo para eliminar la causa raíz de la NC.										
Responsable de implementación:					Fecha propuesta de cumplimiento.					
PARA COMPLETAR POR EL RESPONSABLE DE REVISAR CUMPLIMIENTO										
Fecha de verificación	Eficacia de las Acciones: Impacto de los resultados obtenidos de las acciones implementadas para eliminar la NC									
Responsable de revisar el cumplimiento:					Firma:			Fecha de aceptación		

Anexo OO. Procedimiento de acciones correctivas para la gestión de mejora



**Anexo PP. Evaluación del nivel de cumplimiento después de la aplicación de la Norma
ISO 10002:2018**

Requisito de la norma		PT	Si	Parcial	No	% CUMPLIMIENTO
5.	Marco de referencia para el tratamiento de las quejas					
5.1	Contexto de la organización					
	Durante la planificación, diseño, desarrollo, operación, mantenimiento y mejora del código y su marco de referencia, la organización debería considerar su contexto:					
	- Identificando y abordando las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito de la organización y que puedan afectar a su capacidad de alcanzar los objetivos del código.	1				100%
	- Identificando las partes interesadas que son pertinentes para el código y su marco de referencia y abordando las necesidades relevantes y las expectativas de esas partes interesadas.	1				100%
	- Identificando el alcance del código y de su marco de referencial, incluyendo sus límites y aplicabilidad y teniendo en cuenta las cuestiones externas e internas y las necesidades de las partes interesadas mencionadas anteriormente.	1				100%
5.2	Liderazgo y compromiso					
	La alta dirección debería demostrar liderazgo y la organización debería estar activamente comprometida para el tratamiento eficaz y eficiente de las quejas. Es particularmente importante que esto se demuestre y promueva desde la alta dirección de la organización.	1				100%
	Un fuerte liderazgo y compromiso para responder a las quejas debería permitir que tanto el personal como los clientes contribuyan a la mejora de los productos, servicios y procesos de la organización.	1				100%
	Este liderazgo y compromiso se deberían reflejar en la definición, adopción y divulgación de la política y los procedimientos para la resolución de las quejas. El liderazgo y compromiso de la dirección debería demostrarse con la adecuada provisión de los recursos, incluida la formación del personal.	1				100%

Anexo OO. (Continuación)

	Requisito de la norma	PT	Si	Parcial	No	% CUMPLIMIENTO
5.	Marco de referencia para el tratamiento de las quejas					
5.3	Política					
	La alta dirección debería establecer de manera explícita el enfoque al cliente en la política de tratamiento de las quejas. La política debería estar disponible y ser conocida por todo el personal. La política debería estar disponible también para los clientes y otras partes interesadas pertinentes. La política debería estar apoyada por procedimientos y objetivos para cada función y actividad del personal incluido en el proceso. Cuando se establece la política y los objetivos para el proceso de tratamiento de las quejas, deberían tenerse en cuenta los siguientes factores:	1				100%
	- Cualquier requisito legal y reglamentario aplicable.	1				100%
	- Los requisitos financieros, operativos y de la organización.	1				100%
	- Las opiniones de los clientes, el personal y otras partes interesadas pertinentes.	1				100%
	Las políticas relativas a la calidad y al tratamiento de las quejas deberían estar alineadas.	1				100%
5.4	Responsabilidad y autoridad					
5.4.1	La alta dirección debería ser responsable de lo siguiente:					
	i) Asegurarse de que se han establecido el proceso de tratamiento de las quejas y los objetivos en la organización.	1				100%
	j) Asegurarse de que el proceso de tratamiento de las quejas se ha planificado, diseñado, desarrollado, implementado, mantenido y mejorado de forma continua de acuerdo con la política de tratamiento de las quejas de la organización.	1				100%
	k) Identificar y asignar la gestión de los recursos necesarios para un proceso de tratamiento de las quejas eficaz y eficiente.	1				100%
	l) Asegurarse de la toma de conciencia sobre el proceso de tratamiento de las quejas y la necesidad del enfoque al cliente a través de la organización.	1				100%
	m) Asegurarse de que la información relativa al proceso de tratamiento de las quejas se comunica de una manera sencilla y accesible a los clientes, a los reclamantes y, cuando sea aplicable, a otras partes directamente involucradas.	1				100%

Anexo OO. (Continuación)

Requisito de la norma		PT	Si	Parcial	No	% CUMPLIMIENTO
	n) Nombrar un representante de la dirección para el tratamiento de las quejas y definir claramente sus responsabilidades y autoridad, además de las que se detallan en el apartado 5.4.2.	1				100%
	o) Asegurarse de que haya un proceso para la rápida y eficaz notificación a la alta dirección de cualquier queja significativa.	1				100%
	p) Revisar periódicamente el proceso de tratamiento de las quejas para asegurarse de que se mantiene de forma eficaz y eficiente, y que mejora continuamente.	1				100%
5.4.2	El representante de la dirección para el tratamiento de las quejas debería ser responsable de:					
	d) Establecer un proceso de seguimiento del desempeño, evaluación y comunicación.	1				100%
	e) Informar a la alta dirección sobre el proceso de tratamiento de las quejas, con recomendaciones para la mejora.	1				100%
	f) Mantener la operación del proceso de tratamiento de las quejas de manera eficaz y eficiente, incluyendo la contratación y formación apropiada del personal, los requisitos tecnológicos, la documentación, la fijación y el cumplimiento de los tiempos límite, los objetivos y otros requisitos y del proceso de revisión.	1				100%
5.4.3	Otros directivos involucrados en el proceso de tratamiento de las quejas deberían, según sea aplicable dentro de las áreas de su responsabilidad, ser responsables de lo siguiente:					
	i) Asegurarse de que se implemente el proceso de tratamiento de las quejas.	1				100%
	j) Mantener contacto con el representante de la dirección para el proceso de tratamiento de las quejas.	1				100%
	k) Asegurarse de promover la toma de conciencia sobre el proceso de tratamiento de las quejas y la necesidad del enfoque al cliente.	1				100%
	l) Asegurarse de que la información acerca del proceso de tratamiento de las quejas es fácilmente accesible.	1				100%
	m) Informar sobre acciones y decisiones con respecto al tratamiento de las quejas.	1				100%
	n) Asegurarse de que se tiene en cuenta y se registra el seguimiento del proceso de tratamiento de las quejas.	1				100%
	o) Asegurarse de que se toman acciones para corregir un problema y prevenir su ocurrencia en el futuro, y asegurarse de que el suceso se registra.	1				100%
	p) Asegurarse de que la información del tratamiento de las quejas está disponible para la revisión por la alta dirección.	1				100%

Anexo OO. (Continuación)

	Requisito de la norma	PT	Si	Parcial	No	% CUMPLIMIENTO
5.4.4	Todo el personal en contacto con los clientes y los reclamantes debería:					
	- Recibir formación sobre el tratamiento de las quejas.	1	■			100%
	- Cumplir con cualquier requisito para la comunicación de tratamiento de las quejas que determine la organización.	1	■			100%
	- Tratar cortésmente a los clientes y responder rápidamente a sus quejas o remitirlas a las personas adecuadas.	1	■			100%
	- Demostrar buenas habilidades interpersonales y de comunicación.	1	■			100%
5.4.5	Todo el personal debería:					
	- Ser consciente de sus roles, responsabilidades y autoridad con respecto a las quejas.	1	■			100%
	- Ser consciente de los procedimientos a seguir y la información a proporcionar a los reclamantes.	1	■			100%
	- Informar de aquellas quejas que tienen un impacto significativo para la organización.	1	■			100%
TOTAL						100%

Anexo OO. (Continuación)

	Requisito de la norma	PT	Si	Parcial	No	% CUMPLIMIENTO
6.	Planificación, diseño y desarrollo					
6.1	Generalidades					
	La organización debería planificar, diseñar y desarrollar un proceso eficaz y eficiente para el tratamiento de las quejas con el fin de aumentar la fidelidad y satisfacción de los clientes, así como para mejorar la calidad de los productos y servicios ofrecidos. Este proceso debería abarcar una serie de actividades interrelacionadas que funcionen armoniosamente, utilizando diversos recursos de personal, información, material, financieros y de infraestructura para dar conformidad con la política de tratamiento de las quejas y alcanzar los objetivos. La organización debería tener en cuenta las mejores prácticas de otras organizaciones en lo que se refiere al tratamiento de las quejas. Al establecer y utilizar un proceso de tratamiento de las quejas, una organización debería considerar y abordar los riesgos y oportunidades, esto implica:					
	- El seguimiento y evaluación de procesos y cuestiones internas y externas relacionadas con los riesgos y las oportunidades.	1				100%
	- Identificar y evaluar riesgos y oportunidades específicos.	1				100%
	- Planificar, diseñar, desarrollar, implementar y revisar acciones correctivas y mejoras relacionadas con los riesgos y oportunidades identificados y evaluados.	1				100%
	Tal como se define en el apartado 3.7.9 de la Norma INTE/ISO 9000:2015, el riesgo es el efecto de la incertidumbre, que puede ser negativo o positivo. En el contexto del tratamiento de las quejas, un ejemplo de un efecto negativo es la insatisfacción del cliente resultante de recursos insuficientes para manejar el volumen o la complejidad de las quejas recibidas dentro de los plazos especificados y un ejemplo de un efecto positivo es que la organización reconsidera los recursos asociados con el tratamiento de las quejas como resultado de una revisión de la formación proporcionada al personal en contacto con clientes.	1				100%
6.2	Objetivos					
	La alta dirección debería asegurarse de que los objetivos del tratamiento de las quejas están establecidos para comunicar las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización. Estos objetivos deberían ser medibles y coherentes con la política de tratamiento de las quejas. Estos objetivos deberían establecerse a intervalos regulares como criterios de desempeño detallado.	1				100%

Anexo OO. (Continuación)

Requisito de la norma		PT	Si	Parcial	No	% CUMPLIMIENTO
6.3	Actividades					
	La alta dirección debería asegurarse de que la planificación, diseño y desarrollo del proceso de tratamiento de las quejas se lleva a cabo para mantener e incrementar la satisfacción del cliente. El proceso de tratamiento de las quejas puede vincularse y eliminarse con otros procesos del sistema de gestión de la calidad de la organización.	1				100%
6.4	Recursos					
	Para asegurar la operación eficaz y eficiente del proceso de tratamiento de las quejas, la alta dirección debería evaluar la necesidad de recursos y proporcionarlos. Esto incluye recursos tales como personal, formación, procedimientos, documentación, apoyo de especialistas, materiales y equipos, hardware y software informáticos y financieros. La selección, apoyo y formación del personal involucrado en el proceso de tratamiento de las quejas son factores particularmente importantes.	1				100%
TOTAL						100%

Anexo OO. (Continuación)

	Requisito de la norma	PT	Si	Parcial	No	% CUMPLIMIENTO
7.	Operación del proceso de tratamiento de las quejas					
7.1	Comunicación La información relativa al proceso de tratamiento de las quejas, tales como folletos, circulares informativas, o información en soporte electrónico, debería estar fácilmente disponible para los clientes, reclamantes y otras partes interesadas pertinentes. Tal información debería facilitarse en un lenguaje sencillo y, en la medida de lo posible, en formatos accesibles a todos, de tal manera que ningún reclamante esté en desventaja. Lo siguiente son ejemplos de dicha información:					
	- Lugar donde realizar la queja.	1				100%
	- Manera de realizar la queja.	1				100%
	- Información a proporcionarse por el reclamante.	1				100%
	- Proceso de tratamiento de las quejas.	1				100%
	- Plazos asociados a las distintas etapas del proceso.	1				100%
	- Opciones de recurso para el reclamante, incluidos los medios externos.	1				100%
	- Forma en que el reclamante puede obtener información acerca del estado de su queja.	1				100%
7.2	Recepción de las quejas Una vez comunicada la queja inicial, ésta debería registrarse con la información de apoyo y con un código único de identificación. El registro de la queja inicial debería identificar la solución buscada por el reclamante y cualquier otra información necesaria para el tratamiento eficaz de la queja, incluyendo:					
	- Descripción de la queja y los datos de apoyo pertinentes.	1				100%
	- Solución solicitada.	1				100%
	- Productos o prácticas de la organización objeto de la queja.	1				100%
	- Fecha límite para la respuesta.	1				100%
	- Datos acerca de la persona, departamento, sucursal, organización y segmento de mercado.	1				100%
	- Acción inmediata tomada.	1				100%
7.3	Seguimiento de las quejas					
	La queja debería seguirse desde la recepción inicial a lo largo de todo el proceso hasta que el reclamante quede satisfecho o la decisión final haya sido tomada. Debería estar disponible una actualización del estado de la queja para el reclamante cuando lo requiera y a periodos regulares, al menos en el momento de cumplirse los plazos establecidos. Los reclamantes deben tratarse con cortesía y mantenerse informados del progreso de su queja a través del proceso de tratamiento de las quejas.	1				100%

Anexo OO. (Continuación)

	Requisito de la norma	PT	Si	Parcial	No	% CUMPLIMIENTO
7.4	Acuse de recibo de las quejas					
	La recepción de cada queja debería ser notificada inmediatamente al reclamante (por ejemplo, por correo postal, telefónicamente o a través de correo electrónico).	1				100%
7.5	Evaluación inicial de las quejas					
	Después de recibida, cada queja debería evaluarse inicialmente en términos de criterios tales como su severidad, implicaciones de seguridad, complejidad, impacto y de la necesidad y posibilidad de una acción inmediata. Las quejas deberían tratarse rápidamente de acuerdo con su urgencia. Por ejemplo, las cuestiones importantes de salud y seguridad deben procesarse inmediatamente.	1				100%
7.6	Investigación de las quejas					
	Deberían hacerse todos los esfuerzos razonables para investigar todas las circunstancias e información pertinente acerca de una queja. El nivel de investigación debería ser proporcionado con la seriedad, frecuencia de ocurrencia y severidad de la queja.	1				100%
7.7	Respuestas a las quejas					
	Siguiendo una apropiada investigación, la organización debería ofrecer una respuesta, por ejemplo, corregir el problema y prevenir que ocurra en un futuro. Si la queja no puede resolverse inmediatamente, debería tratarse de manera que se alcance una solución eficaz tan pronto como sea posible.	1				100%
7.8	Comunicación de la decisión					
	La decisión o cualquier acción tomada con respecto a la queja, que sea pertinente para el reclamante o para el personal involucrado, debería comunicárseles tan pronto como se tome.	1				100%

Anexo OO. (Continuación)

Requisito de la norma		PT	Si	Parcial	No	% CUMPLIMIENTO
7.9	Cierre de las quejas					
	<p>Si el reclamante acepta la decisión o la acción propuesta, entonces ésta se debería realizar y registrar.</p> <p>Si el reclamante rechaza la decisión o acción propuesta entonces la queja debería permanecer abierta. Ésta debería registrarse y el reclamante debería ser informado de las alternativas internas y externas disponibles a las que puede recurrir.</p> <p>La organización debería realizar el seguimiento del proceso de la queja hasta que se hayan agotado todas las alternativas razonables para recurrir, internas o externas, o el reclamante quede satisfecho.</p>	1				100%
TOTAL						100%

Anexo OO. (Continuación)

	Requisito de la norma	PT	Si	Parcial	No	% CUMPLIMIENTO
8.	Mantenimiento y mejora					
8.1	Recopilación de información Una organización debería registrar el desempeño de sus procesos de tratamiento de las quejas. También debería establecer e implementar procedimientos para el registro de las quejas y respuestas, uso y gestión de estos registros protegiendo toda información personal y asegurando la confidencialidad de los reclamantes. La información recopilada debe ser pertinente, correcta, completa, significativa y útil. Esto debería incluir lo siguiente:					
	f) La especificación de los pasos para la identificación, recopilación, clasificación, mantenimiento, almacenamiento y disposición de los registros.	1				100%
	g) El registro del tratamiento de una queja y el mantenimiento de estos registros, extremando el cuidado para preservar elementos tales como los archivos electrónicos y medios de registro magnéticos, dado que los registros en estos medios pueden perderse como resultado de un mal uso u obsolescencia.	1				100%
	h) El mantenimiento de los registros del tipo de formación e instrucción que han recibido las personas involucradas en el proceso de tratamiento de las quejas.	1				100%
	i) La especificación de los criterios de la organización para responder a los pedidos de los reclamantes o sus representantes en cuanto a la presentación y entrega de los registros. Estos criterios pueden incluir límites de tiempo, el tipo de información que se debería proporcionar, a quién o en qué formato.	1				100%
	j) La especificación de cómo y cuándo se divulgan al público los datos estadísticos de las quejas, sin la información de carácter personal.	1				100%
8.2	Análisis y evaluación de las quejas					
	Todas las quejas deberían ser clasificadas y después analizadas para identificar problemas y tendencias sistemáticas, recurrentes y de incidencia puntual, y para ayudar a eliminar las causas fundamentales de las quejas e identificar oportunidades de mejora o cambios en los procesos, productos y servicios ofrecidos.	1				100%

AnexoOO. (Continuación)

	Requisito de la norma	PT	Si	Parcial	No	% CUMPLIMIENTO
8.3	Satisfacción del proceso de tratamiento de las quejas					
	Deberían tomarse acciones regularmente para determinar el nivel de satisfacción de los reclamantes con el proceso de tratamiento de las quejas. Éstas pueden tomar la forma de encuestas aleatorias a reclamantes u otras técnicas.	1	■			100%
8.4	Seguimiento del proceso de tratamiento de las quejas					
	Se debería realizar un seguimiento continuo del proceso de tratamiento de las quejas, de los recursos necesarios incluyendo el personal y de la información a recopilar. El desempeño del proceso de tratamiento de las quejas debería medirse según criterios predeterminados.	1	■			100%
8.5	Auditoría del proceso de tratamiento de las quejas					
	La organización debería realizar o proporcionar regularmente auditorías con el fin de evaluar el desempeño del proceso de tratamiento de las quejas. La auditoría debería proporcionar información sobre:					
	- Conformidad del proceso con los procedimientos de tratamiento de las quejas.	1		■		33.5%
	- Idoneidad del proceso para alcanzar los objetivos del tratamiento de las quejas.	1	■			33%
	La auditoría del proceso de tratamiento de las quejas puede realizarse como parte de la auditoría del sistema de gestión de la calidad y de acuerdo con la Norma INTE/ISO 19011. En la revisión por la dirección deberían tenerse en cuenta los resultados de la auditoría para identificar los problemas e introducir mejoras en el proceso de tratamiento de las quejas. La auditoría debería llevarse a cabo por personal competente e independiente de los procesos a auditar. En el anexo J se proporciona orientación complementaria sobre la auditoría.	1		■		33.5%

Anexo OO. (Continuación)

Requisito de la norma		PT	Si	Parcial	No	% CUMPLIMIENTO
8.6	Revisión por la dirección del proceso de tratamiento de las quejas					
8.6.1	La alta dirección de la organización debería revisar con regularidad el proceso de tratamiento de las quejas para:					
	- Asegurarse de su continua idoneidad, adecuación, eficacia y eficiencia.	1				100%
	- Identificar y ocuparse de las situaciones de incumplimiento de los requisitos en el ámbito de la salud, de la seguridad, del medio ambiente, del cliente, los reglamentarios y otros requisitos relevantes.	1				100%
	- Identificar y corregir deficiencias en el producto y en el servicio.	1				100%
	- Identificar y corregir deficiencias en los procesos.	1				100%
	- Evaluar riesgos y oportunidades y la necesidad de cambios en el proceso de tratamiento de las quejas, en los productos y en los servicios ofrecidos.	1				100%
	- Evaluar la eficacia de las acciones tomadas con relación a los riesgos y las oportunidades.	1				100%
	- Evaluar potenciales cambios en la política de tratamiento de las quejas y en los objetivos.	1				100%
8.6.2	La información para la revisión por la dirección debería incluir información sobre:					
	- Los factores internos tales como cambios en la política, objetivos, la estructura de la organización, disponibilidad de recursos y los productos y servicios ofrecidos o proporcionados.	1				100%
	- Los factores externos tales como cambios en la legislación, prácticas competitivas o innovaciones tecnológicas.	1				100%
	- Desempeño global del proceso de tratamiento de las quejas, incluyendo las encuestas de satisfacción del cliente y los resultados del seguimiento continuo del proceso.	1				100%
	- Resultado de las auditorías.	1				95%
	- Riesgos y oportunidades.	1				100%
	- Estado de las acciones correctivas y preventivas.	1				95%
	- Acciones de seguimiento de las revisiones por la dirección previas y recomendaciones para la mejora.	1				100%
	- Recomendaciones para la mejora.	1				100%

Anexo OO. (Continuación)

Requisito de la norma		PT	Si	Parcial	No	% CUMPLIMIENTO
8.6.3	Los resultados de la revisión por la dirección deberían incluir:					
	- Las decisiones y acciones relacionadas con la mejora de la eficacia y eficiencia del proceso de tratamiento de las quejas.	1				100%
	- Propuestas para la mejora del producto y del servicio.	1				100%
	- Decisiones y acciones relacionadas con la identificación de necesidades de recursos.	1				100%
	Los registros de las revisiones por la dirección deberían mantenerse y utilizarse para identificar oportunidades para la mejora.	1				100%
8.7	<p>Mejora continua La organización debería mejorar continuamente la eficacia y eficiencia del proceso de tratamiento de las quejas. Como resultado, la organización puede mejorar continuamente la calidad de sus productos y de sus servicios. Esto puede alcanzarse a través de acciones correctivas y preventivas y mejoras novedosas. La organización debería tomar acciones para eliminar las causas de problemas existentes y potenciales que provengan de quejas a fin de prevenir la recurrencia y ocurrencia, respectivamente. La organización debería:</p>					
	Investigar, identificar y aplicar las mejores prácticas en el tratamiento de las quejas.	1				100%
	Fomentar una visión de enfoque al cliente dentro de la organización.	1				100%
	Promover la innovación en el desarrollo del tratamiento de las quejas.	1				100%
	Reconocer el comportamiento ejemplar en el tratamiento de las quejas.	1				100%
TOTAL						91%