Resolución Administrativa de la Gerencia General Del Poder Judicial

N° 590-2013-GG-PJ

Lima, 03 DIC. 2013

VISTO:

El Memorándum Nº 227-2013-SG-GG-PJ de la Secretaría General, mediante el cual remite el proyecto de Procedimiento de Atención de Reclamos, Quejas y Satisfacción del Cliente.

CONSIDERANDO:

Que, con Resolución Administrativa Nº 535-2013-GG-PJ, se aprobó el Procedimiento de Atención de Reclamos y Satisfacción del Cliente a fin de atender los reclamos y evaluar la satisfacción de los administrados en los procesos que se encuentran dentro del alcance de certificación ISO 9001 de la Gerencia General del Poder Judicial;

Que, como resultado de la Auditoría Interna del Sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001:2008), se ha visto la necesidad de incluir la atención de quejas por reclamos de tramitación y atención de sugerencias y oportunidades de mejora, asimismo dando respuesta a los hallazgos de la Pre Auditoria se ha incluido los criterios para establecer la muestra representativa utilizada para la medición de la satisfacción del cliente y otros que se requieren para la mejora del proceso de seguimiento y medición;

Que, la Secretaría General de la Gerencia General, ha presentado el Procedimiento de Atención de Reclamos, Quejas y Satisfacción del Cliente, contando con la conformidad de la Gerencia de Planificación y la Oficina de Asesoría Legal de la Gerencia General;

De conformidad con el artículo 7° del Reglamento de Organización y Funciones de la Gerencia General, aprobado mediante Resolución Administrativa N° 278-2011-CE-PJ, y su modificatoria, en uso de las atribuciones conferidas al Gerente General;

Resolución Administrativa de la Gerencia General Del Poder Judicial

N°590-2013-GG-PJ

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- Aprobar el Procedimiento de Atención de Reclamos, Quejas y Satisfacción del Cliente que forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo Segundo.- Derogar la Resolución Administrativa Nº 535-2013-GG-PJ, de fecha 25 de Octubre del 2013, que aprobó el Procedimiento de Atención de Reclamos y Satisfacción del Cliente.

Artículo Tercero.- Encargar a la Secretaría General de la Gerencia General del Poder Judicial, la difusión vía correo electrónico del contenido y alcance de la presente Resolución y sus adjuntos, vía correo electrónico.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.

Mag. ALEJANDRO JIMENEZ MORALES
Gerente General
PODER JUDICIAL

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N°590-2013-GG-PJ

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para atender reclamos, quejas y evaluar la satisfacción de los clientes en los procesos que se encuentran dentro del alcance de certificación ISO 9001 de la Gerencia General del Poder Judicial.

2. ALCANCE

Aplica a:

2.1 Atención de reclamos de los clientes externos cuando:

2.1.1 El administrado pone en conocimiento de la entidad alguna presunta ilegalidad, sea que tenga interés personal en ello o que invoque el interés general.

2.1.2 El administrado pide a la entidad que corrija una situación que le afecta directamente o al interés general.

2.2 Atención de quejas por reclamos de tramitación.

2.3 Atención de sugerencias y oportunidades de mejora: El administrado o los clientes internos, Corte Suprema de Justicia y Cortes Superiores de Justicia, en vía de colaboración sugieren una mejora a la entidad o los procesos.

2.4 Medir periódicamente la Satisfacción de los clientes externos (usuarios judiciales).

3. DEFINICIONES

3.1 **Administrado/Usuario judicial:** cualquier persona natural o jurídica estatal o no estatal que entra en contacto con la entidad respecto del ejercicio de funciones de naturaleza administrativa por parte de la entidad.

3.2 **Reclamo**: expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de un servicio de atención brindada por la entidad pública diferente a la Queja por Defecto de Tramitación, contemplada en la Ley N° 27444.

3.3 **Queja por defecto de tramitación**: disconformidad de los administrados por defectos de tramitación y, en especial, los que supongan paralización, infracción de los plazos establecidos legalmente, incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites que deben ser subsanados antes de la resolución definitiva del asunto en la instancia respectiva. (Ley N° 27444).

3.4 **Usuario Interno**: funcionario o servidor de la entidad que hace uso de los servicios prestados por la Gerencia General.

4. DOCUMENTOS A CONSULTAR

4.1 Norma ISO 9001:2008, Cláusula 7.2.3.

4.2 P-003-2013-GP-GG-PJ, Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas.

4.3 Decreto Supremo N°042-2011-PCM, Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.

4.4 Ley del Procedimiento Administrativo General Ley N° 27444.

4.5 Resolución Administrativa que designa responsables de la administración del Sistema de las diferentes dependencias del Poder Judicial a Nivel Nacional.

5. RESPONSABILIDADES

5.1 De la Gerencia General (GG)

Aprobar el presente documento y propiciar su aplicación.

5.2 De Secretaria General/Representante de la Dirección

Es responsable de supervisar el cumplimiento de lo establecido en el presente procedimiento y la normativa vigente.

5.3 Del responsable del Libro de Reclamaciones y los Órganos y Unidades Orgánicas

Dar cumplimiento al presente Procedimiento y la normativa vigente.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nº ACTIVIDAD	UNIDAD ORGÁNICA - RESPONSABLE	ACCIÓN A SEGUIR
1		**Atención de reclamos**
	Responsable de la Atención del Libro de Reclamaciones	a. El responsable del Libro de Reclamaciones designado mediante resolución del titular de la entidad, recepciona los reclamos de los usuarios judiciales que son remitidos por la página institucional en el formato Hoja de Reclamo que otorga el sistema, y los deriva a las dependencias de la Gerencia General para la atención correspondiente. b. Coordina con las unidades orgánicas que deben pronunciarse y dar seguimiento para que sean atendidos en los plazos establecidos en la Ley (máximo 30 días hábiles). c. Presenta mensualmente el informe del estado de atención de los reclamos y el cumplimiento de los plazos, remitiendo la información al representante de la Dirección.
1.1	**Unidad Orgánica**	a. Atiende los reclamos del administrado y emite comunicación hacia el responsable de la atención del Libro de Reclamaciones, indicando en cuanto corresponda: - Medidas adoptadas (de ser el caso) para corregir la situación motivo de reclamo.

Nº ACTIVIDAD	UNIDAD ORGÁNICA - RESPONSABLE	ACCIÓN A SEGUIR
		b. Si el reclamo se presenta repetidamente (por segunda vez, considerando la misma causa), se levantará una Solicitud de Acción Correctiva. c. De no proceder el reclamo, desestima fundamentadamente. d. Si el reclamo incluye recomendaciones, sugerencias u oportunidades de mejora atender de acuerdo a lo descrito en el numeral 3, agradeciendo o comentando la sugerencia.
1.2	**Secretaría General de la Gerencia General**	a. Accede a la información que administra el responsable asignado en la Gerencia General propone oportunidades de mejora y comunica al Representante de la Dirección mediante el Informe de Reclamos que debe contener el análisis y las acciones efectuadas.
2		**Atención de quejas por defecto de tramitación**
2.1	**Unidad Orgánica** **Gerente/Jefe**	a. Recibe, registra la queja por defecto de tramitación en el Formato Atención de Quejas, Sugerencias y Oportunidades de mejora (Anexo 1) y atiende de acuerdo a lo establecido en el artículo N°158 de la Ley 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General (dentro de los tres días siguientes de haber sido presentada). b. Si la queja se presenta repetidamente (por segunda vez, considerando la misma causa), se levantará una Solicitud de Acción Correctiva. c. Elabora mensualmente el informe del estado de atención de las quejas por defectos de tramitación y el cumplimiento de los plazos, remitiendo la información con el análisis y las acciones efectuadas al Representante de la Dirección.
3		**Atención de sugerencias y oportunidades de mejora**
3.1	**Unidad Orgánica**	a. Recibe de los clientes las sugerencias u oportunidades de mejora, que son remitidos por documentos físicos, correo electrónico, libro virtual de reclamaciones (si aplica) o telefónicamente. b. Registra las sugerencias y oportunidades de mejora en el Formato Atención de Quejas, Sugerencias y Oportunidades de mejora (Anexo 1) y da atención, con excepción de la Gerencia de informática que atenderá a través del sistema de Service Desk. c. Evalúa en forma mensual la información recibida, remitiendo la información al Representante de la

Nº ACTIVIDAD	UNIDAD ORGÁNICA - RESPONSABLE	ACCIÓN A SEGUIR
		Dirección, mediante el Informe de sugerencias y oportunidades de mejora que debe contener el análisis y las acciones efectuadas.
4		**Medición de la Satisfacción de los clientes externos**
4.1	**Unidad Orgánica** Responsable de proceso	a. Solicita periódicamente (por lo menos dos veces al año) a los administrados la colaboración con la Encuesta de Satisfacción, donde se recaba información sobre el grado de Satisfacción de los Administrados respecto a la calidad de los servicios recibidos b. Por el tipo de procesos a evaluar, la toma de muestra será a juicio (método de muestreo no probabilístico), considerando un tamaño de muestra diaria de 10 a 12%, distribuida en una semana, durante el período que dure la evaluación. c. Los cuestionarios serán elaborados con la técnica de Likert, que especifica el nivel de acuerdo o desacuerdo con una declaración (elemento, ítem o reactivo o pregunta), para ello se elabora una serie de enunciados afirmativos y/o negativos que se desea medir, considerando como respuesta: -Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo (neutral), de acuerdo, totalmente de acuerdo.(*) -Totalmente insatisfecho, insatisfecho, ni insatisfecho ni satisfecho (neutral), satisfecho, totalmente satisfecho.(*) (*) Las respuestas deben responder al tipo de pregunta realizada. d. Coordina la toma de la encuesta con el personal asignado, cuidando se cumpla el tamaño de muestra requerido.
4.2	**Unidad Orgánica** **Responsable de la encuesta**	a. Toma la encuesta con una entrevista personal y solicita que expresen su acuerdo o desacuerdo frente a cada ítem considerando las opciones de respuesta. b. De requerir amplía solicita la ampliación de la respuesta
4.3	**Unidad Orgánica** Responsable de proceso	a. Analiza los datos considerando la distribución de las respuestas (porcentaje que está de acuerdo, en desacuerdo, etc), pudiendo emplear gráficos para la presentación. También puede expresar como medida el modo o la respuesta más frecuente.

Nº ACTIVIDAD	UNIDAD ORGÁNICA - RESPONSABLE	ACCIÓN A SEGUIR
		b. Remite el Informe de Encuesta de Satisfacción, con los resultados de las encuestas al Representante de la Dirección (RD), conteniendo el análisis y las acciones efectuadas.
5		**Evaluación y Seguimiento de Reclamos, Quejas, Sugerencias y Oportunidades de Mejora**
5.1	**RD**	a. Evalúa los resultados recibidos por la atención de quejas y reclamos de los administrados y da seguimiento a las acciones tomadas por los responsables de los procesos. b. Evalúa si se ha cumplido con la atención de las quejas y reclamos dentro de los plazos establecidos, si se ha generado SAC da seguimiento según lo establecido en el Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas. c. Evalúa el resultado de las encuestas de Satisfacción a los administrados, si identifica posibles reclamos procede según el Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas. d. Evalúa si se ha cumplido con el índice de satisfacción proyectado para el año con cada responsable de proceso, identifica oportunidades de mejora e. Evalúa las sugerencias y oportunidades de mejora presentados por los clientes internos y las acciones tomadas, si identifica posibles reclamos procede según el Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas.

7. REGISTROS

Hoja de Reclamo (electrónico o físico)

Encuesta de Satisfacción

Informe de reclamos

Informe del estado de atención de quejas por defecto de tramitación y el cumplimiento de plazos

Informe de sugerencias y oportunidades de mejora

Informe de Encuesta de Satisfacción

8. ANEXOS

Anexo N°1 Hoja de Atención de Quejas, Sugerencias y Oportunidades de Mejora.

ANEXO N°1

FORMATO DE ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

Atención de :	**Queja** ☐	**Sugerencia** ☐	**OM** ☐	
N° de Informe				
Fecha de Recepción	*(día)*	*(mes)*	*(año)*	
1. Identificación del Usuario				
Nombre				
Domicilio				
DNI		**Teléfono/ e-mail**		
2. Descripción de la Queja, Sugerencia u Oportunidad de Mejora (OM)				
N° de documento de referencia *(si aplica)*				
Descripción:				
3. Medidas Adoptadas				
Detalle				
4.Cierre				
Procedente ( )	**Desestimado ( )**			
N° de Documento de respuesta				
Fecha de respuesta	*(día)*	*(mes)*	*(año)*	
Firma de Responsable				