

TRATAMIENTO DE RECLAMOS REFERENTES AL SERVICIO DE AUDITORIA INTERNA

1. FINALIDAD

Esta Instrucción establece el alcance, las condiciones, las responsabilidades y el procedimiento para la recepción, el tratamiento y cierre de reclamos referentes al servicio de Auditoría Interna realizados por clientes internos o externos de la Institución, que puedan afectar a la calidad del servicio o producto afectado por el reclamo y al Sistema de Gestión de Calidad, buscando dar trámite y respuesta oportuna a este tipo de eventos.

2. CONCEPTOS

- 2.1. Reclamo:** Derecho que tiene todo cliente de exigir o demandar solución referente a la atención inadecuada, calidad del servicio recibido u omisión de la prestación del servicio o relativo propiamente al proceso de tratamiento de reclamos.
- 2.2. Cliente Interno:** Se designa a la Unidad Administrativa que recibe un producto o servicio de la Auditoría Interna.
- 2.3. Cliente Externo:** Se designa al Organismo Externo o Empresa Auditora que recibe un producto o servicio de la Auditoría Interna.
- 2.4. Tratamiento de Reclamos:** A los efectos de esta Instrucción, se refiere a las gestiones administrativas a seguir para la resolución de los reclamos de clientes referentes al servicio de Auditoría Interna.
- 2.5. Comité de Gestión de Calidad (CGC):** Se refiere al órgano gestor referente en los temas de calidad respecto al alcance del **Sistema de Gestión de Calidad (SGC)** en el proceso auditor y el proceso de seguimiento y evaluación a los planes de mejoramiento, conformado por Resolución de Presidencia por los representantes de las Unidades Administrativas dependientes de la Auditoría Interna de la Institución.

3. ALCANCE

Desde: La recepción del reclamo referente al servicio de Auditoría Interna realizado por el cliente.

Hasta: El tratamiento y cierre del reclamo respectivo.

Aplica a las Unidades Administrativas afectadas por el Sistema de Gestión de Calidad del ámbito de la Auditoría Interna (**AI**) y a las Unidades Administrativas auditadas.

4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Norma ISO 9000:2015
- Norma ISO 9001:2015

5. RESPONSABILIDADES

- 5.1. Es responsabilidad de la Oficina de Auditoría afectada analizar la causa de la dificultad detectada, elaborar el Informe Técnico, el análisis específico y posterior definición de las acciones correctivas, así como la implementación de las mismas y la comunicación al cliente referente a las acciones correctivas derivadas del reclamo.
- 5.2. Es responsabilidad del **Comité de Gestión de Calidad (CGC)** evaluar a la Oficina de Auditoría afectada por el reclamo; analizar, aprobar y dar seguimiento a las acciones propuestas y proceder al cierre definitivo del reclamo.

6. CONDICIONES GENERALES

- 6.1. Los clientes podrán ser internos o externos a la Institución, dependiendo de la Oficina de Auditoría afectada y del tipo de reclamo.
- 6.2. Los reclamos referentes al servicio de Auditoría Interna podrán efectuarse a través de los siguientes medios: vía telefónica, por correo electrónico, personalmente o Notas Oficiales externas.
- 6.3. Todos los datos referentes al Cliente (Unidad Administrativa, teléfono, correo electrónico), la descripción del reclamo, el análisis del mismo y el Informe Técnico específico, son registrados en el **Formulario “Tratamiento de Reclamos de Clientes” (FL-SGI-16)**. Asimismo, las acciones correctivas o de mejora son registradas en el **Formulario “Solicitud de Acción Correctiva / Solicitud de Acción de Mejora / Solicitud de Disposición” (FL-SGI-12)**.
- 6.4. Los reclamos se podrán originar ante una insatisfacción del cliente, con respecto al servicio de Auditoría Interna o el cumplimiento de la normativa vigente.
- 6.5. El Auditor Interno designará a un funcionario en carácter de Titular y a otro en carácter de Alterno, para la recepción y registro de reclamos de clientes referentes al servicio de Auditoría Interna.
- 6.6. Si se desconocen las causas que generaron el reclamo, se consulta con la Jefatura de la Oficina de Auditoría afectada para que investigue la(s) causa(s) que origina(n) el problema descrito en el **FL-SGI-16**, a efectos de determinar la pertinencia o no de la dificultad indicada en el mismo.

- 6.7. Todo reclamo recibido debe ser cerrado en un periodo no mayor a 30 (treinta) días hábiles. En caso de exceder el plazo establecido, se debe comunicar al cliente respecto a las causas que generaron el atraso.
- 6.8. Todos los documentos recibidos y remitidos por las Unidades Administrativas de la Institución deben registrarse en el Sistema de Seguimiento de Documentos (SSD), conforme a lo establecido en la **Circular N° 12/2014**.

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

- 7.1. El **Cliente** realiza su reclamo por los medios disponibles, establecidos en el numeral 6.2. de la presente Instrucción de Procedimiento, ante el funcionario titular o alerno designado por el Auditor Interno para la recepción y registro de reclamos referentes al servicio de Auditoría Interna.
- 7.2. El **Funcionario** titular o alerno designado recibe el reclamo, completa/transcribe los datos generales (Parte 1) y la descripción del reclamo (Parte 2) en el Formulario **“Tratamiento de Reclamos de Clientes” (FL-SGI-16)**. Seguidamente, asigna Sigla, Número correlativo y año de emisión del **FL-SGI-16** y remite el original al **Comité de Gestión de Calidad (CGC)** y la copia al cliente afectado.
- 7.3. El **Comité de Gestión de Calidad (CGC)** recibe el original del Formulario **“Tratamiento de Reclamos de Clientes” (FL-SGI-16)**, analiza, luego completa la identificación de la Oficina de Auditoría afectada (Parte 3) por el reclamo, providencia consideraciones relevantes al respecto, registra en el **SSD** y remite a la Oficina de Auditoría afectada para su revisión y elaboración del Informe Técnico respectivo.
- 7.4. La Oficina de Auditoría afectada recibe el original del **FL-SGI-16**, elabora un Informe Técnico. Si el reclamo requiere acciones, analiza y determina las acciones correctivas o de mejora para resolver el reclamo en el Formulario **“Solicitud de Acción Correctiva / Solicitud de Acción de Mejora / Solicitud de Disposición” (FL-SGI-12)**, completando el número del mismo en el **FL-SGI-16 (Parte 4)**. Seguidamente, registra en el **SSD** y remite al **CGC** el original del **FL-SGI-16**. Si el reclamo no requiere acciones, fundamenta los motivos (Parte 4) del **FL-SGI-16**, luego registra en el **SSD** y remite al **CGC**.
- 7.5. El **CGC** recibe el original del **FL-SGI-16**, evalúa el Informe Técnico y si todo está correcto, aprueba el mismo, firma el **FL-SGI-16** y resguarda en el archivo sectorial del **CGC**. Caso contrario (no aprobación), indica las observaciones respectivas, registra en el **SSD** y remite a la Oficina de Auditoría afectada para la reconsideración y aclaraciones necesarias (Parte 5).
- 7.6. La Oficina de Auditoría afectada comunica al cliente, vía correo electrónico o en su defecto, por vía telefónica, las acciones ejecutadas o a ser implementadas en un tiempo posterior, registradas en el **FL-SGI-12**. Luego, registra en el **SSD** y remite el **FL-SGI-**

12 a la Oficina de Evaluación del MECIP (AI/OE), conforme a la ICA-05 “Mejora Continua” del Manual de Procedimientos Generales.

7.7. La AI/OE, recibe el **FL-SGI-12** y conforme a la realización de las acciones previstas, el seguimiento y la evaluación de la eficacia, realiza el cierre definitivo del reclamo en el **FL-SGI-12**. Seguidamente remite al Coordinador de Calidad quien finalmente elabora un Informe consolidado sobre los reclamos resueltos y pendientes del periodo, a efectos de la posterior presentación de los resultados de los planes de acción en la reunión de revisión con el Comité de Control Interno (CCI). Finalmente, el Coordinador de Calidad resguarda el Informe consolidado en el archivo sectorial del CGC.

8. REGISTROS DE CALIDAD

Nombre del Registro	Código	Identificación	Área de archivo	Forma de Archivo	Tiempo de Retención	Disposición	Obs.
Tratamiento de Reclamos de Clientes	FL-SGI-16	Por Número Secuencial	Comité de Gestión de Calidad (CGC)	Por Número Secuencial y mes	10años	n/a	--

9. DESCRIPCIÓN DE LOS CAMBIOS EN EL DOCUMENTO

Actualización N°	Descripción del cambio
00	Emisión inicial
01	Revisión general. Cambios registrados según análisis de la Norma ISO 9001:2015 Cambios de nombres de las áreas Cambios generales en el Registro FL-SGI-16

FIRMA DEL AUDITOR INTERNO

Distribución: ABCDE

GP/OYM: FCH-5916; GSS-12069

Está a cargo de la Auditoría Interna (AI), mantener actualizados los términos de ésta Instrucción, así como aclarar su contenido a las Unidades Administrativas afectadas.