



PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS Y ATENCIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

1. PROPÓSITO

- 1.1. Establecer las disposiciones para evaluar la satisfacción de los beneficiarios y atender sus reclamaciones referentes a los servicios ofrecidos por FONABE, con el fin de medir la eficacia del Sistema de Gestión e impulsar su mejora.

2. DESCRIPCIÓN

- 2.1. Este procedimiento presenta la siguiente estructura:

- Responsabilidades (2.2.)
- Evaluación de la satisfacción del beneficiario (2.3.)
- Atención de quejas (2.4.)

2.2. Responsabilidades

Contraloría de Servicios

- 2.2.1. Vela para que se faciliten los medios de comunicación idóneos, para que el usuario, pueda expresarse libremente sobre sus quejas y sugerencias hacia la institución.
- 2.2.2. Da seguimiento a las acciones correctivas y preventivas producto de la evaluación de la satisfacción del usuario.
- 2.2.3. Cumple de los tiempos límites, para atender las quejas y sugerencias del beneficiario.
- 2.2.4. Elabora el informe de avance de la situación de las quejas como insumo para la Revisión por la Dirección descrita en el procedimiento **5P01, Direccionamiento Institucional**.
- 2.2.5. Verificar que, se le informe a los usuarios en tiempo y forma de lo actuado en



relación a sus quejas, denuncias o sugerencias.

2.3. Evaluación de la satisfacción del beneficiario:

2.3.1. La evaluación de la satisfacción del usuario es uno de los mecanismos de mejora continua que FONABE dispone en su SG y la responsabilidad de su ejecución corresponde esencialmente al Representante de la dirección.

2.3.2. La mejora continua nace del análisis de las causas de las evaluaciones de los usuarios. Estudiar lo que origina las percepciones del usuario sobre la calidad de los servicios de FONABE, permite mejorar los procedimientos e instructivos del SG

2.3.3. En esta fase se establecen las formas de relacionarse con el beneficiario para percibir su grado de satisfacción por los servicios ofrecidos por FONABE.

2.3.4. Es responsabilidad de la Contraloría de Servicios y el Representante de la dirección garantizar una evaluación objetiva de la percepción del beneficiario sobre la calidad de los servicios. Para ello, contará con los recursos y el apoyo técnico de las direcciones. (ver inciso 13 artículo 14 **8E01, Ley 9158, Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios**).

2.3.5. FONABE determina y realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos.

2.3.6. La evaluación se realiza una vez al año, preferiblemente en el mes de junio. Los métodos para obtener y utilizar dicha información son los siguientes:

- La satisfacción de los beneficiarios se determina mediante el cuestionario **8F08, Evaluación de la satisfacción del beneficiario**, aplicado a una muestra de beneficiarios seleccionada al azar, de la siguiente manera:

$$n = \frac{Z^2 p \cdot q \cdot N}{Ne^2 + Z^2 p \cdot q}$$

N = Universo (total de beneficiarios)

e = error de estimación (10%; 0.1)

n = tamaño de la muestra; número de beneficiarios a encuestar.

Z = 1.65 para el 90% de confiabilidad y 10% error.

p = 0.50

q = 0.50

Ejemplo para N: 43.700

$$n = \frac{(1.65)^2 (0.5)(1-0.5)(43,700)}{(43,700)(0.10)^2 + (1.65)^2 (0.5)(1-0.5)}$$

$$n = 67.96$$

- Mediante una tabla de números aleatorios se eligen a los que se les aplicaría la encuesta, o cualquier otro método aleatorio acorde con la modalidad de la organización, como lo son el plan de visitas anual de Control y Seguimiento ejecutado por Trabajo Social, llamadas telefónicas aleatorias y entrevistas a usuarios luego de ser atendidos en plataforma un día al azar, hasta completar el número de entrevistas, determinado por la fórmula para calcular la muestra.
- Las encuestas se practican por personal de la Organización, de forma telefónica, por correo electrónico, página web.
- La muestra se aplica una vez al año, preferiblemente en el mes de junio.
- Se procede a su tabulación por los medios disponibles y a analizar sus resultados por el Comité de Gestión, dejando evidencia en **5F01, Agenda- minuta.**

2.3.7. Todo factor de la evaluación cuya calificación sea "Por debajo de lo esperado" se somete a consideración del Comité, de donde se toman las medidas pertinentes analizando la causa que originó la calificación, mediante una acción correctiva/preventiva cuyo trámite se define en el procedimiento **8P02, Mejora continua.**

2.4. Atención de quejas, denuncias y sugerencias



- 2.4.1 Esta fase incluye la manera de informar al usuario sobre los puntos de contacto con FONABE a los cuales puede recurrir cuando lo requiera, cualquiera sea su gestión, especialmente, cuando se trata de una queja, denuncia, sugerencia o reclamación.
- 2.4.2. Una queja es todo comentario del usuario que manifieste un grado de inconformidad con relación a los servicios ofrecidos por FONABE y cuya atención permita mejorar la calidad del producto/servicio.
- 2.4.3. Las quejas, las denuncias y las sugerencias se pueden recibir por vía telefónica, correo electrónico: consultas@fonabe.go.cr o al correo de cualquier funcionario de la organización, (en cuyo caso deberá de pasarlo a la Contraloría de Servicios, para su respectivo control y asignación, en casos simples podrán contestarlos de inmediato notificando lo actuado en el formulario **8F15, Hoja de seguimiento**), personalmente de forma verbal o escrita completando el **8F11, Atención de quejas de los usuarios** y por medio del buzón de sugerencias con el **8F10, Sugerencias de los usuarios**, las cuales deberán ser remitidas a la Contraloría de Servicios para que esta las enumere con el consecutivo de control y las remita al funcionario encargado de darle trámite, según corresponda. Los formularios deberán venir con copia del correo electrónico de la nota escrita, como soporte.
- 2.4.4. Cuando se reciba una queja, denuncia o sugerencia, debe ser remitida de inmediato al Contralor de Servicios donde se registra electrónicamente en **8F09, Control de quejas de los usuarios, 8F16, Control de denuncias o 8F17, Control de sugerencias**, le informa por el medio que considere conveniente a la Dirección Ejecutiva y la asigna al responsable dueño del proceso al que se refiere la queja, quien realiza un análisis de las causas y consecuencias, utilizando para ello un diagrama "causa-efecto en el **8F05, Acción correctiva preventiva**, siguiendo el procedimiento **8P02, Mejora continua**.
- 2.4.5. La Contraloría de servicios recibe el **8F11, Atención de quejas, denuncias o sugerencias de los usuarios** y/o el **8F10, Sugerencias de los usuarios** con el análisis de causas y consecuencias y si se declara procedente, lo registra utilizando en el formulario **8F05, Acción correctiva preventiva**, siguiendo el apartado (2.4. y 2.5.) del procedimiento **8P02,**



Mejora continua.

- 2.4.6. La Contraloría de servicios procede a comunicar al responsable del proceso las acciones por seguir, que deben ser atendidas en un tiempo de 5 días hábiles.
- 2.4.7. Si la queja, denuncia o sugerencia se declara no procedente no se genera ninguna documentación.
- 2.4.8. El responsable de investigar la queja, denuncia o sugerencia comunica al usuario los resultados de la gestión, y le presenta las explicaciones pertinentes. Esta acción de respuesta se ejecuta en los casos simples en un plazo no mayor a 48 horas a partir del registro de la queja, denuncia o sugerencia.
- 2.4.9. Si la queja, denuncia o sugerencia requiere de mayor análisis para su atención, el responsable de la gestión mantiene informado al usuario y a la Contraloría de Servicios de los avances.
- 2.4.10. Una vez comunicado al usuario el análisis efectuado y las conclusiones, El funcionario a cargo de la gestión deberá devolver el formulario completo y firmado a la Contraloría de Servicios, para completar la hoja de control, cerrar el caso y archivarlo.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

8P02, Mejora continua.

8F05, Acción correctiva preventiva.

8F08, Evaluación de la satisfacción del beneficiario.

8F09, Control de quejas de los usuarios.

8F10, Sugerencias de los usuarios.

8F11, Atención de quejas, denuncias o sugerencias de los usuarios.

8F12, Resolución de pago

8F13, Rechazo de plano

8F14, Resolución de archivo por inadmisibles

8F15, Hoja de seguimiento



8F16, Control de denuncias
8F17, Control de sugerencias
8E01, Ley 9158, Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios

4. CONTROL DE VERSIONES

Versión	Fecha	Origen del cambio
1	3/10/14	Revisión integral del documento por parte del Contralor de Servicios
2	11/05/16	Eliminación del apartado 2.5 Reclamo administrativo de becas al elaborarse el instructivo 8I02.

Revisado por:

Aprobado por:

**REPRESENTANTE DE LA
DIRECCIÓN**

DIRECTOR EJECUTIVO