



## GUÍA DE APRENDIZAJE

### REGISTRO PARA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS Y/O RECLAMOS

#### **AUTOAPRENDIZAJE: BUSCAR Y ANOTAR EL SIGNIFICADO DE LOS SIGUIENTES CONCEPTOS.**

Problema:

Identificador:

Objetivos:

Resolución:

Eficacia:

Eficiencia:

#### **1. REGISTRO DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS Y/O RECLAMOS DE CLIENTES**

El registro de problemas abarca una serie de contenidos mínimos que debe tener en cuenta el formulario al momento de registrar un problema y/o reclamo de un cliente.

Estos contenidos son:

- **Identificador:**

Cada reclamo debe tener un identificador único. Esto se utiliza principalmente para las referencias cruzadas en los informes y la documentación de apoyo.



- **Fecha**

La fecha en que el problema y/o reclamo se planteó por primera vez.

- **Ingresado por**

Los datos de la persona o grupo que ingresaron el problema o reclamo en cuestión.

- **Donde va dirigido**

Los datos de la persona o grupo ha donde va dirigido el problema o reclamo en cuestión.

- **Descripción**

Una descripción del problema incluyendo causa y efecto. Explicar cómo el problema se produjo y dependiendo del área de desempeño describir los posibles efectos de su impacto en los objetivos, las finanzas, entre otros.

- **Solución**

Siempre que sea posible y el cargo lo amerite, los problemas deben ir acompañados de opciones y recomendaciones para su resolución.

- **Decisión**

La naturaleza de las decisiones que se requieren, plazos para la toma de decisiones y potencialmente, las consecuencias de la demora. Todo posteriormente actualizada para documentar las decisiones tomadas.



- **Estado**

El estado actual del problema.

- **Fecha de cierre**

La fecha en que se tomó la decisión y cuando fue implementada.

- **Referencias cruzadas**

Las referencias cruzadas pueden identificar información detallada sobre el efecto de la decisión o sobre cualquier plan de acción que se haya preparado para tratar con el problema. Una vez que el tema está cerrado podría haber una referencia cruzada, por ejemplo, al registro de lecciones aprendidas.

## 2. FORMULARIO

Un formulario no es más que un documento, en el cual el usuario o tenedor introducirá una serie de datos, que tenga a bien almacenar y organizar acorde a una serie de categorías deseadas.

Con el paso del tiempo, este tipo de documentos ha ido cambiando, ya que en su principio se realizaban de un modo físico, es decir, en papel, con la introducción de los computadores, los formularios han pasado a hacerse en formato digital, por tal razón, los mismos se han diversificado en diseño y formas.



## 2.1. Algunos de los diferentes tipos de formularios son:

- Reclamos
- Órdenes de Trabajo
- Checklist
- Encuestas
- Inspecciones
- Auditorías
- Pedidos
- Etc.

## 2.2. ¿Cuál es el Futuro de los Formularios?

Hoy en día, con el fin de agilizar procesos, muchas empresas buscan herramientas digitales para procesar la información de una manera más óptima. Debido a esto, los formularios digitales entran en escena.

Un Formulario Digital es una versión electrónica de un formulario en papel. La gran ventaja de los formularios digitales es que se puede acceder a ellos en cualquier momento y lugar. Además, son más completos y precisos que los formularios en papel.

El futuro de los formularios digitales continúa en auge ya que permiten a las empresas ser más eficientes. Es muy importante para las empresas que sus formularios adopten los colores propios de la entidad, así como el logotipo y que brinden la posibilidad de ser personalizados fácilmente.

Se estima que, usando formularios digitales, el margen de error es bastante inferior que con formularios en papel. Por consiguiente, se obtienen datos reales y fiables.