

REGLAMENTO DE GESTIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

CAPÍTULO I Disposiciones Generales

ARTÍCULO 1: El marco legal del **Reglamento de Gestión de Reclamos**, se contempla, en el numeral k. del Artículo 38 del Estatuto, que establece que le corresponde a la Junta de Directores reglamentar todo lo concerniente a las operaciones y funcionamiento interno de la Cooperativa.

La Junta de Directores, tomando en consideración las facultades reguladas en el Estatuto y la Resolución D.E/No.46/2014 del IPACOOOP, ha elaborado el presente Reglamento con el fin de operacionalizar la política de reclamos en la Cooperativa.

ARTÍCULO 2: El presente Reglamento tiene como objetivo regular los procedimientos existentes para dar respuesta a los reclamos, quejas y sugerencias de nuestros asociados, a efectos de que sean resueltos en forma oportuna y completa por los responsables designados.

ARTÍCULO 3: El Reglamento de Gestión de Reclamos, Quejas y Sugerencias desarrollado por la cooperativa contempla dos premisas:

- a) Asegurar la satisfacción del asociado en la gestión de reclamos, quejas y sugerencias.
- b) Generar los informes y estadísticas para la gestión.

La Cooperativa dispone de un Sistema de Gestión (SGR) que permite registrar y realizar un seguimiento de los reclamos, quejas y sugerencias de los asociados.

3.1. A través del mismo se canalizan los reclamos, quejas y sugerencias a los distintos sectores involucrados en su resolución para que sean aclarados en forma oportuna y completa. De esta forma la cooperativa se asegura que los reclamos, quejas y sugerencias sean conocidos por quienes son responsables de su origen y por quienes deben ejecutar las acciones correctivas y/o preventivas.

3.2. El registro de reclamos, quejas y sugerencias permite suministrar estadísticas para la toma de decisiones en procura de una mejora continua de los servicios de la cooperativa.

3.3. Se establecen los siguientes principios que deben regir la gestión de reclamos, quejas y sugerencias.

- 3.3.1. Enfoque al Asociado: La cooperativa debe tener una actitud abierta hacia los reclamos, quejas y sugerencias y demostrar su compromiso para resolverlos.
- 3.3.2. Visibilidad: La información sobre cómo presentar un reclamo, queja y sugerencia debe ser visible para cualquier parte interesada (asociados y colaboradores de la empresa).
- 3.3.3. Accesibilidad: El proceso debe ser claro y fácilmente entendible para la persona que presenta la queja, sugerencia o reclamo.
- 3.3.4. Respuesta: Debe comunicarse con prontitud la recepción de un reclamo al reclamante.
- 3.3.5. Objetividad: Los reclamos deben registrarse de forma objetiva trasladando de modo fiel la información proporcionada por el reclamante.
- 3.3.6. Confidencialidad: El proceso de reclamaciones debe mantenerse en un entorno de confidencialidad apropiado.
- 3.3.7. Gastos: El proceso de reclamación debe ser gratuito para el reclamante.
- 3.3.8. Comunicación Interna: Todas las decisiones y acciones asociadas al proceso de gestión de reclamos, quejas y sugerencias deben ser comunicadas e informadas internamente de forma apropiada.
- 3.3.9. Mejora Continua: La cooperativa debe considerar la mejora continua de sus procesos de gestión de reclamos, quejas y sugerencias.

Todos los procedimientos de la organización deben tener en cuenta estos principios y directrices, y tanto la dirección como el personal involucrado en los procesos de gestión de quejas, sugerencias y reclamos deben entender y aplicar estos principios.

ARTÍCULO 4: Con la finalidad de llevar a cabo todas las gestiones presentadas en este reglamento, se establecen los términos y definiciones siguientes:

- 4.1. Sugerencias: toda propuesta de una idea que tenga como finalidad mejorar las actuales prestaciones de servicios. La ejecución de la sugerencia estará en función de su viabilidad, la cual dependerá del análisis respectivo (a cargo del área de Servicio al Asociado – Atención de Reclamos conjuntamente con el área que corresponda).
- 4.2. Quejas: toda denuncia de carencias en la prestación de un servicio, mala atención por parte de algún colaborador, problemas de comunicaciones u otros problemas de similares características que no está relacionado con un producto en particular y que no tiene una solución posible a corto plazo.

Las quejas y sugerencias pueden ser propuestas por todos los clientes y no clientes de la institución en la medida que permitan mejorar la calidad de la atención al cliente, o supongan una mejora en los productos brindados por la institución.

4.3. Reclamo: Toda denuncia de insatisfacción o disconformidad hecha por una persona que considera que el producto o servicio recibido no cumple con sus expectativas debido a fallas de nuestra institución y se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.

ARTÍCULO 5: Se establecen las responsabilidades de las áreas de la manera siguiente:

El área de Atención de Reclamos es responsable por:

- 5.1. Procurar una mejor relación con los asociados y velar por sus intereses asegurando la atención y respuesta de los reclamos, quejas y sugerencias presentados.
- 5.2. Implementar, monitorear y controlar la gestión de reclamos, quejas y sugerencias.
- 5.3. Promover la toma de conciencia sobre el proceso de gestión de reclamos, quejas y sugerencias.
- 5.4. Mantener el sistema de registro de reclamos, quejas y sugerencias (SGR) de manera eficaz y eficiente incluyendo:
 - Control de los requisitos tecnológicos.
 - Formación apropiada de los colaboradores.
 - Control y monitoreo de los incidentes: registro y cumplimiento de los tiempos límites, documentación y resoluciones.
 - Control de las acciones que se deben tomar para corregir un problema, prevenir su ocurrencia en el futuro y asegurar que el suceso se registra.
- 5.5. Controlar que la información sobre la gestión de reclamos, quejas y sugerencias sea de fácil acceso.
- 5.6. Coordinar y dirigir a los responsables de los sectores involucrados en la resolución de los problemas y oportunidades de mejora.
- 5.7. Agilizar los procesos de resolución para que las soluciones se implementen eficaz y eficientemente.
- 5.8. Informar a los asociados sobre acciones y decisiones sobre la gestión de reclamos, quejas y sugerencias.
- 5.9. Informar a la Gerencia General sobre la gestión de reclamos, quejas y sugerencias con recomendaciones para la mejora.

5.10. Suministrar estadísticas para la toma de decisiones en procura de una mejora continua de los distintos servicios de la cooperativa.

5.11. Utilizar la información para encontrar las causas raíz y desarrollar el compromiso y los procedimientos para eliminarlas.

ARTÍCULO 6: Colaboradores en contacto con los Asociados e integrantes de áreas de resolución:

6.1. Cumplir con el proceso de gestión de reclamos, quejas y sugerencias definido por la organización:

- Registro de cada incidente recibido.
- Cumplimiento de los plazos de resolución emitidos por el IPACCOOP.
- Documentación y seguimiento de los casos ingresados o asignados a su nombre.
- Implementación y registro de acciones para corregir un problema.

6.2. Ser consciente de sus funciones y responsabilidades con respecto al manejo de quejas, reclamos y sugerencias.

6.3. Conocer los procedimientos a seguir y la información a dar a los Clientes que presentan reclamos, quejas y sugerencias.

6.4. Informar al área de Servicio al Asociado – Atención de Reclamos, de aquellos reclamos, quejas y sugerencias que tienen un alto impacto para la cooperativa.

ARTÍCULO 7: Los asociados de la cooperativa pueden presentar los reclamos, quejas y sugerencias referidos a sus intereses y derechos legalmente reconocidos. Deberá suministrar los datos que permitan identificarlo y, de tratarse de un reclamo, si corresponde, la documentación que sustenta el mismo.

En caso que la cooperativa no solucione el problema dentro de los plazos previstos según la Resolución del IPACCOOP, el asociado podrá presentar su reclamo ante el IPACCOOP.

ARTÍCULO 8: Se establece el Sistema de Gestión de Reclamos (SGR), el cual es un software que le permite a nuestra cooperativa el manejo de todo el proceso de atención de reclamos, quejas y sugerencias a través del registro de diferentes tipos de incidentes provenientes de los asociados de la cooperativa.

Todo colaborador que tenga contacto por cualquier vía con asociados debe tener instalado y operativo el SGR. Cada incidente registra un conjunto de datos básicos (fecha y hora de ingreso, técnico y número identificatorio), datos del asociado, motivo del incidente, detalles y documentación de respaldo.

Aparte de los datos de entrada, los incidentes también irán incorporando información a medida que se trabaje sobre los mismos hasta que se concluya su procesamiento (esta información será anexada en forma de actuaciones).

Esta aplicación permite realizar la consulta y seguimiento del estado en que se encuentra cada incidente permitiendo determinar tiempos de respuestas y mejorar la calidad del servicio.

8.1. Hasta tanto no se tenga el software para manejo de reclamos, la cooperativa llevará el control y seguimiento de los mismos de manera manual y organizada, en un Libro Record y otros documentos de Control de los Reclamos.

ARTÍCULO 9: Los reclamos, si no puede ser solucionado en forma inmediata, el plazo de resolución no debe ser mayor a quince días calendarios contados desde la fecha de presentación del incidente.

ARTÍCULO 10: Los clientes deben tener acceso a la información sobre el proceso de gestión de reclamos, quejas y sugerencias.

ARTÍCULO 11: Cuando se trata de un reclamo, de acuerdo a lo estipulado en la normativa de la cooperativa, se deberá notificar la resolución al asociado, a favor de la cooperativa o del asociado. En caso que hayan transcurrido más de 48 horas desde que el asociado realizó el reclamo, deberá notificarse la resolución por escrito. Antes de contactar al asociado es necesario verificar que la solución está implementada.

Cuando se trata de una queja o sugerencia, generalmente no es posible darle una solución inmediata al asociado, debido a la temática de las mismas; sin embargo, atención de reclamos informará vía correo electrónico a los encargados de las áreas involucradas para que sean tomadas en cuenta.

ARTÍCULO 12: Servicio al Asociado-Atención de Reclamos, deberá realizar un seguimiento de los incidentes cerrados y controlar que se hayan implementado las soluciones al problema. En caso de detectar incidentes cerrados como resueltos que no superen el control se deberá notificar al Gerente de la cooperativa.

ARTÍCULO 13: Los responsables deberán verificar el estado de los incidentes asignados a su sector promoviendo que se gestionen dentro de los plazos estipulados.

ARTÍCULO 14: Este Reglamento fue aprobado por la Junta de Directores, en Reunión No. 09 del 21 de julio de 2014 y entrará en vigencia a partir de la fecha de su aprobación.

Prof. Dilso García
Presidente JUDI

Prof. José Cornejo
Secretario JUDI