

GUADALUPANA *es*



PROTOCOLO PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Elaborado por:



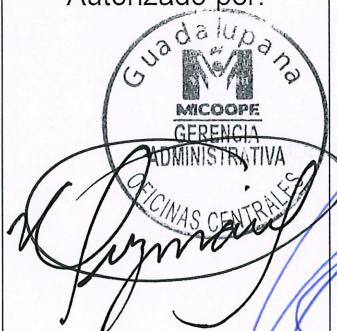
María Fernanda
Gonzalez
Jefe de Procesos

Revisado por:



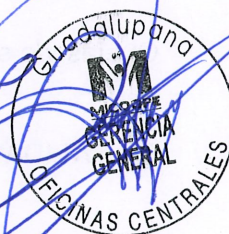
Lesli Yojana Gámez
Trade Marketing

Autorizado por:



Vinicio Guzmán
Gerente Administrativo

Visto Bueno:



Cristian Alas
Gerente General

1. OBJETIVO

Establecer los pasos y lineamientos a seguir para gestionar las quejas y/o las sugerencias presentadas por los asociados de la Cooperativa.

2. DEFINICIONES

Queja: manifestación que un asociado realiza a la Cooperativa para expresar su inconformidad relacionada a los servicios y/o productos.

Sugerencia: declaración de un asociado, en la que transmite una idea con la que pretende mejorar alguna actuación o proceso de la Cooperativa o bien solicita un proceso no previsto.

3. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación para la recepción, atención, resolución y seguimiento de las quejas o sugerencias que son realizadas por los asociados de la Cooperativa.

4. RESPONSABLES

Se establece como responsable de gestionar las quejas o sugerencias de los asociados al Trade Marketing.

5. ENTRADAS

Quejas y/o sugerencias.

6. SALIDAS

RC-FO-05 Bitácora de Quejas.

RC-FO-06 Registro de Sugerencias.

GUADALUPANA <small>es</small> M <small>MICOPE</small>	PROTOCOLO PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS		
	CÓDIGO: RC-PC-01	VERSIÓN: 01	APROBACIÓN: 25/08/2021

7. LINEAMIENTOS

7.1. La presentación de quejas y sugerencias podrá realizarse por diferentes medios:

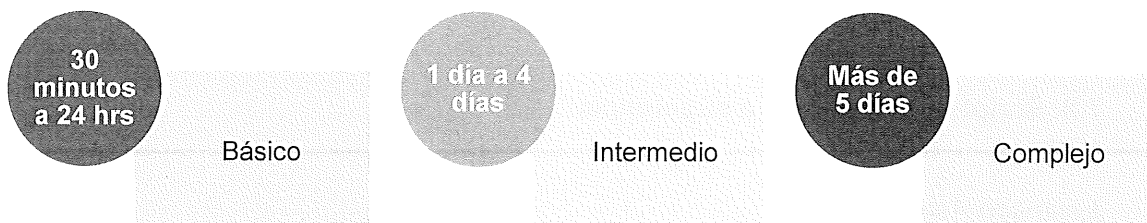
- PBX 2414-3030 Opción 6 para Quejas y Reclamos
- WhatsApp 5207 0709
- Correo Electrónico: quejasysugerencias@guadalupana.com.gt
- Página web
- Visitando las Oficinas Centrales, departamento de Recepción.

7.2. Es responsabilidad del Trade Marketing documentar a través de la *RC-FO-05 Bitácora de Quejas*, todos los casos que ingresen durante el día. Las quejas reciben el nombre de CASO, y deberán registrarse de acuerdo con la siguiente codificación:

CASO (Año en curso) (No. de caso)

Ejemplo: CASO-2021**01**

7.3. El plazo de atención de los casos que se presenten no debe exceder:



7.4. Para toda queja el Trade Marketing se debe asignar un colaborador responsable de la resolución del caso, la resolución se gestiona a través del colaborador designado, quien dependiendo de la criticidad o información que necesite para resolver, podrá contactar directamente al asociado, o bien trasladar la información al Trade Marketing sobre el seguimiento y estatus del caso para su comunicación al asociado, a manera de mantenerlo informado.

7.5. Si la persona asignada no realiza el respectivo seguimiento y el Trade Marketing lo detecta, deberá enviar un correo electrónico al Gerente o jefe inmediato con copia al colaborador asignado argumentando que no se realizó el seguimiento del caso.

7.6. Las sugerencias que se registren serán reportadas por el Trade Marketing por correo electrónico dirigido al Gerente o jefe del departamento o agencia involucrado o responsable, para que tome las acciones y medidas necesarias según sea el caso. El Trade Marketing llevará historial de estas a través del *RC-FO-06 Registro de Sugerencias*.

7.7. Criterios Generales para dar respuesta:

- a) Toda queja o sugerencia merece atención y una respuesta.
- b) Toda contestación intentará ser conciliadora.
- c) Para toda queja o sugerencia se dará un agradecimiento a quien la haya reportado.
- d) La respuesta debe tratar cada una de los aspectos indicados por el asociado.
- e) Cualquier queja o sugerencia que no este dentro de la actuación de la Cooperativa, se dará respuesta lamentando no poder dar respuesta por estar fuera del ámbito de la Cooperativa.

7.8. Script de Respuesta a sugerencia:

Estimado Asociado:

Para nosotros es importante contar con asociados que contribuyan al mejoramiento continuo de la Cooperativa, por ello sus sugerencias son importantes, ya que nos permiten garantizar un elevado nivel de atención.

Agradecemos el aporte realizado a nuestra Cooperativa por medio de la sugerencia interpuesta el día ____ de ____ del año 20___. Si hay algo más que podamos hacer por usted no dude en comunicarse con nosotros a través de nuestro PBX: 2414-3030 Opción 6.

7.9. Script de Respuesta a queja:

Estimado Asociado:

Para nosotros es importante contar con asociados que contribuyan al mejoramiento continuo de la Cooperativa. Queremos agradecer el aporte realizado a nuestra Cooperativa por medio de la queja interpuesta el día ____ de ____ del año 20____.

Asimismo, con respecto a la queja presentada, le informamos que su solicitud ya se encuentra en trámite. Cuando la gestión se haya completado nosotros le estaremos informando. Si hay algo más que podamos hacer por usted no dude en comunicarse con nosotros a través de nuestro PBX: 2414-3030 Opción 6.

8. DESCRIPCIÓN DEL PROTOCOLO DE GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Recibe llamada, mensaje, correo o visita presencial del asociado y utiliza el protocolo de Cultura de Servicio.	Trade Marketing
2	Solicita los datos personales del asociado: Nombres y Apellidos, Número de CIF o DPI.	
3	Solicita al asociado que informe el motivo de la queja o sugerencia.	
4	Documenta detalladamente en la RC-FO-05 Bitácora de Quejas la información necesaria para atender la gestión.	
5	Indica al asociado un tiempo de espera estimado según el tipo de requerimiento (básico, intermedio o complejo) para brindar una respuesta o solución a su caso.	
6	Comunica el reclamo al jefe de agencia o departamento, para que brinde solución al requerimiento del asociado.	

GUADALUPANA <small>es</small> M <small>MICROPE</small>	PROTOCOLO PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS		
	CÓDIGO: RC-PC-01	VERSIÓN: 01	APROBACIÓN: 25/08/2021

7	Procede con el trámite y resolución del caso.	Departamento / Agencia
8	Recibe retroalimentación por parte del jefe del departamento o Agencia con respecto al estatus y seguimiento del caso para que el asociado sea informado.	Trade Marketing
9	Contacta al asociado para darle información del seguimiento o estatus en el que se encuentra la solicitud ingresada, confirmando el tiempo en el que se brindará una resolución a su caso.	
10	<p>Contacta al asociado para confirmar que el caso haya sido resuelto satisfactoriamente. ¿Se solucionó?</p> <p>Si, finaliza el caso documentando en la Bitácora de Quejas, las observaciones y/o comentarios. Continúa en el paso 10.</p> <p>No, envía correo notificando al Gerente o jefe del departamento, la falta de seguimiento, regresa al paso 7.</p>	
11	Envía la estadística de llamadas y copia de la <i>RC-FO-05 Bitácora de Quejas</i> al Gerente Administrativo de forma mensual.	

9. INDICADOR DEL PROCESO

Cantidad de llamadas entrantes con naturaleza de reclamo por agencias o departamentos.

Tiempo promedio de la resolución de los casos según el tipo de requerimiento.

10. DOCUMENTOS RELACIONADOS

RC-FO-05 Bitácora de Quejas.

RC-FO-06 Registro de Sugerencias

11. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN GENERAL	FECHA DE CAMBIO

---- CONTINÚA EN EL FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO ----

12. FLUJOGRAMA

