



Bagrícola

Más que un banco, un aliado

DIRECCIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

Políticas y Procedimientos Buzón de Quejas, Sugerencias

SANTO DOMINGO, D.N.
Octubre 2018

I- OBJETIVO

Describir los pasos a seguir para regularizar las Quejas y Sugerencias de los usuarios a los fines de aplicar mejoras continuas a los diferentes servicios que ofrece el Banco.

II. Objetivos Específicos:

- Controlar y dar seguimiento de forma clara y oportuna a las quejas y sugerencias presentadas.
- Tomar las medidas necesarias para solucionar la queja o sugerencia presentada.
- Brindar un servicio de calidad institucional a los ciudadanos.
- Difundir entre los funcionarios aquella información que les sea de su interés.

II- ALCANCE

Se aplica a todos los servicios ofrecidos por el Banco.

III- TÉRMINOS Y DEFINICIONES:

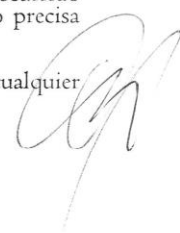
Queja: Es la insatisfacción del usuario con la estructura, organización, trato, desatención, tardanza o cualquier anomalía en la prestación de servicio.

Sugerencia: Es una respuesta que tiene como finalidad promover la mejora de calidad mediante la aportación de ideas o iniciativas para la mejora de la institución.

IV- POLITICAS Y NORMAS:

- a) La Dirección de Recursos Humanos conjuntamente con la Dirección de Planeación Estratégica serán los responsables de elaborar, implementar y mantener las políticas y procedimientos del Buzón de Quejas y Sugerencias.
- b) El Administrador General será el responsable de aprobar las políticas y procedimientos sobre Quejas y Sugerencias y cualquier modificación aplicada a los mismos, antes de su puesta en marcha.
- c) La Comisión de Seguimiento a las Quejas y Sugerencias será responsable del seguimiento de todo el proceso de las quejas y sugerencias presentadas, desde la formulación hasta la resolución de las mismas.

- d) Los Buzones de Quejas y Sugerencias deberán ser colocados en las áreas donde se ofrecen servicios: Lobby del Banco por Avenida Independencia, Lobby del Banco por la Avenida George Washington y en cada una de las Sucursales.
- e) Las quejas y sugerencias deberán ser por escrito, a través del formulario reglamentario de "Quejas y Sugerencias" y los clientes podrán expresar su opinión libremente sobre los diferentes servicios que se ofrecen en la Institución, así mismo, el personal del Banco podrá reportar los inconvenientes que se presenten en el desarrollo de sus funciones y colocarlas en el Buzón físico destinado para estos fines.
- f) Las Quejas y Sugerencias podrán ser **personalizadas**, es decir el usuario podrá escribir sus datos personales indicando su nombre y apellidos, su número de cédula y su domicilio y firmar el formulario, a efecto de comunicaciones futuras o **anónimas** únicamente escribir su opinión sobre los servicios que se ofrecen, la misma conlleva el riesgo de no poder dar respuesta al usuario que la interpone, pero si se analizarán y se tomarán las acciones correctivas en aquellos casos que correspondan.
- g) El personal de las áreas de Servicios deberá brindar apoyo y orientar al usuario al momento de realizar una Queja o Sugerencia.
- h) Las Quejas o Sugerencias deberán ser manejadas con la mayor discreción posible.
- i) Bajo ningún concepto se admitirán descalificaciones personales, ni juicios de valor, ni otras afirmaciones si no vienen debidamente justificadas, respetando en cualquier caso la dignidad personal y profesional de todos los funcionarios y empleados del Banco. Las quejas que no se acojan a dicha norma quedarán inmediatamente anuladas, no procediéndose a su tramitación.
- j) Las informaciones de los Buzones de Quejas y Sugerencias serán recabadas semanalmente y las respuestas requeridas en un plazo no mayor de quince (15) días, salvo excepciones debidamente justificadas en donde la queja o sugerencia será analizada y resuelta de inmediato o en un plazo menor y previas aclaraciones que estime pertinentes recabar del usuario, se le informará a éste de las actuaciones realizadas y las medidas que se tomaron al respecto.
- k) En caso de ser requeridas aclaraciones al interesado, éste dispondrá de un plazo de 10 días hábiles desde la fecha de requerimiento para formularlas. Transcurrido dicho plazo sin recibir contestación, se entenderá que el interesado no precisa respuesta a su sugerencia o queja.
- l) La respuesta de quejas y sugerencias se harán vía correo electrónico o cualquier otro medio que exista.

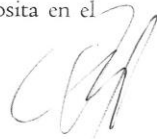


- m) Dicha respuesta puede consistir simplemente en la aceptación de la queja o sugerencia, y se llevará a cabo las correspondientes acciones de mejoras para a proceder a la implementación, o en una explicación de porqué no se considera apropiada.
- n) Transcurrido el plazo para informar sobre las actuaciones realizadas y de no haberse dado respuesta, el usuario tiene el derecho a presentarse en las oficinas, a fin de conocer los motivos por los cuales no ha obtenido respuesta.
- o) El cumplimiento de estas disposiciones es obligatorio.

V-PROCEDIMIENTO: BUZON DE QUEJAS Y SUGERENCIAS
ACTIVIDAD: RECIBIR QUEJAS Y SUGERENCIAS.

Usuario

1. Realiza su queja o sugerencia a través del formulario correspondiente.
2. En caso que requiera apoyo u orientación para realizar la queja o sugerencia, se dirige al personal de servicio.
 - Si es personalizada:
3. Llena todos los datos requeridos y al final firma el formulario.
 - Si es anónima:
4. Escribe solamente su queja o sugerencia, dejando los demás datos y firma en blanco.
5. Una vez completado el formulario con los requerimientos, lo deposita en el Buzón de Quejas o Sugerencias.



Responsable de Servicio
al Cliente (Oficiales de Negocios/
Representante de Alquileres Suc. Sto. Dgo.)

6. Recaba las quejas y sugerencias en el período establecido, y las remite al Responsable de solucionarlas.

Responsable de Solucionar
la Queja o Sugerencia/
Área implicada

7. Recibe las quejas o sugerencias recabadas, analiza, si procede documenta la solución y su fecha e implementación en el formulario de "Seguimiento a Quejas y Sugerencias".
8. Si después de analizada la sugerencia o queja el responsable considera que no pertenece a su ámbito de actuación, deberá reenviarla al responsable de la gestión, para la identificación de la unidad o servicio afectado.

Comisión de Seguimiento a la Quejas y Sugerencias

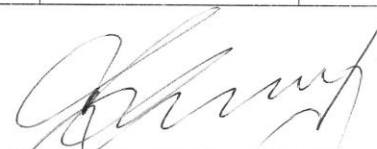
9. Da seguimiento a la fecha propuesta de la solución y lo documentará en el formulario de Seguimiento de Quejas y Sugerencias.
10. Luego que se soluciona la queja o incorpora la sugerencia al proceso correspondiente, comunica la respuesta vía correo electrónico al usuario, conforme el plazo establecido, con la solución y el resultado de mejoras alcanzado.

VI- ESPECIFICACION DE LAS MEDIDAS DE SUBSANACION CUANDO EL SERVICIO NO HA SIDO PRESTADO ADECUADAMENTE.

En caso de que el usuario manifieste alguna queja por incumplimiento de algún tipo en los servicios ofrecido por el Banco, éste podrá presentar una reclamación ante la institución a través de los buzones de quejas y sugerencias existentes. A los fines de subsanar la reclamación presentada por el usuario, éste recibirá una comunicación a la firma del Administrador General del Banco, donde se le ofrece una disculpa y las explicaciones sobre las razones que ocasionaron el incumplimiento, además de las medidas que se tomarán para evitar la recurrencia. Recibirá la comunicación en un tiempo no mayor de 20 días laborables.

"Políticas y Procedimientos Buzón de Quejas y Sugerencias"

Elaborador por:	Revisado por:	Fecha Elaboración	Fecha Actualización
Sección Desarrollo Organizacional.	Director de Planeación Estratégica.	2/10/2018	



Carlos Ant. Segura Foster
Administrador General

