

**COOPERATIVA DE SERVICIOS INTEGRALES  
El Educador Santeño, R. L.**

# **Reglamento de Reclamos, quejas y sugerencias.**

**Las Tablas  
Enero de 2015.**

Junta de Directores  
Reunión Extraordinaria  
(13 de enero de 2015)

En la ciudad de Las Tablas, al día trece (13) del mes de enero de 2015 se reunió la Junta de Directores de la Cooperativa de Servicios Integrales El Educador Santeño, R.L.; en la cual estuvieron presentes: Carlos Vergara, Damaris Vásquez, Diocelina Iturrado, Dionicio Vergara, Maruquel Arosemena V., Milciades Pinzón; todos en su calidad de Directivos, con el fin de resolver los puntos sometidos a su consideración.

Por lo anterior, la Junta de Directores en uso de sus facultades legales y estatutarias;

Acuerda:

Aprobar el Reglamento de Reclamos, quejas y sugerencias, cuyo tenor es el siguiente:

Cooperativa de Servicios Integrales  
El Educador Santeño, R. L.

Reglamento de Reclamos, Quejas y Sugerencias

Las Tablas, Enero de 2015

## Introducción

El presente reglamento tiene como fin, establecer la ruta y los procedimientos a los cuales deben acogerse asociados, terceros y la administración de la Cooperativa con el propósito de dar respuesta a reclamos, quejas y sugerencias.

Pretendemos mantener un adecuado entorno de comunicación en aras de brindar los mejores servicios a nuestros asociados y terceros.

## **Título I**

### **Generalidades**

#### **Artículo 1. Concepto.**

El presente reglamento es el instrumento a través del cual la Cooperativa atenderá y resolverá los reclamos, las quejas y sugerencias presentadas por asociados o terceros en búsqueda de la mejor prestación de nuestros servicios.

#### **Artículo 2. Objetivo General**

El presente reglamento tiene como objetivo regular el procedimiento de los reclamos, quejas y sugerencias de nuestros asociados o terceros a efectos de que sean resueltos en forma oportuna y completa.

#### **Artículo 3. Objetivo Específico.**

Contempla dos premisas:

1. Asegurar la satisfacción del asociado y terceros en la gestión de reclamos, quejas y sugerencias.
2. Generar los informes y estadísticas que nos permitan mejorar la gestión.

#### **Artículo 4. Principios que rigen el sistema.**

1. Enfoque al asociado: la Cooperativa debe tener una actitud abierta hacia los reclamos, quejas y sugerencias y demostrar su compromiso para resolverlos.
2. Visibilidad: la información sobre cómo presentar un reclamo, queja y sugerencia debe ser visible para cualquier parte interesada (asociados, terceros y trabajadores de la empresa)
3. Accesibilidad: el proceso debe ser claro y fácilmente entendible para la persona que presenta el reclamo, queja o sugerencia.
4. Respuesta: debe comunicarse con prontitud la recepción de un reclamo al reclamante.

5. Objetividad: los reclamos deben registrarse de forma objetiva trasladando de modo fiel la información proporcionada por el reclamante.
6. Confidencialidad: el proceso de reclamaciones debe mantenerse en un entorno de confidencialidad apropiado.
7. Gratuidad: el proceso de reclamación debe ser gratuito para el reclamante.
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.

### **Artículo 5. Glosario.**

Para los fines del presente reglamento, se establecen las siguientes definiciones:

1. Sugerencia: Es toda idea que tenga como finalidad una mejora en la prestación de un servicio.
2. Queja: Es una manifestación de disconformidad o insatisfacción con relación a algún servicio o producto de nuestra empresa.
3. Reclamo: Petición escrita, puesta en conocimiento a la Cooperativa, que implica una manifestación de insatisfacción o disconformidad, realizada por un asociado o tercero, que se considera afectado y que puede implicar una afectación dineraria.

### **Artículo 6. Procedimiento.**

Toda queja, reclamo o sugerencia estará sujeta al cumplimiento del siguiente procedimiento:

1. El asociado o tercero deberá completar el formulario de reclamos, quejas o sugerencias para lo cual deberá suministrar los datos que permitan identificarlo y de tratarse de un reclamo, la documentación que sustenta el mismo. (Ver anexo 1).
2. El asociado o tercero presentará el formulario en la recepción, quien acusará recibo de la misma entregándole copia al interesado.

3. La recepcionista, diariamente, remitirá a la Junta de Directores y a la Gerencia General, los formularios contentivos de los reclamos, quejas o sugerencias presentadas.
4. La Gerencia realizará el reparto en atención a:
  - a. Si es un reclamo, al área correspondiente
  - b. Si es una queja, al jefe inmediato del trabajador involucrado
  - c. Si es una sugerencia, al jefe del área en mención y copia de la misma al Consejo de Calidad.
5. El responsable de la atención de la reclamación o queja tendrá un plazo no mayor de 15 días calendarios para dar respuesta escrita al asociado o tercero. La cual deberá notificar al interesado.

#### **Artículo 7. Control documental y Archivo.**

Finalizado el procedimiento, el responsable de atender el reclamo o queja, remitirá el expediente para su digitalización. Concluida dicha tarea, será archivado en la carpeta física del asociado o tercero.

#### **Artículo 8: Acceso a la Información.**

Los asociados y terceros tendrán acceso a la información sobre el estado del proceso de su reclamo o queja.

#### **Artículo 9. Registros Estadísticos.**

Se mantendrá un registro electrónico con los datos relevantes de cada expediente. Para dicho propósito se establece el formato del anexo N° 2.

#### **Artículo 10. Responsabilidades.**

Los responsables deberán verificar el estado de los incidentes asignados a su sector, promoviendo que se gestionen dentro de los plazos establecidos.

**Artículo 11. Aprobación y Vigencia.**

El presente reglamento fue aprobado el trece (13) de enero de 2015 mediante Acuerdo No.1. Entrará en vigencia 30 días después de su aprobación y deroga cualquier disposición que le sea contraria.

**Damaris Vásquez**  
**Presidente**

**Diocelina Iturrado**  
**Secretaria**