




Cooperativa de Ahorros, Créditos y Servicios Múltiples por Distritos, Inc.
(COOPNACADO)

Manual del Sistema de Protección y Calidad en el Servicio

Santo Domingo, D.N.
Julio 2018

Contenido

1	ASPECTOS GENERALES	3
1.1	OBJETIVO	3
1.2	ALCANCE DEL SISTEMA DE PROTECCIÓN Y CALIDAD EN EL SERVICIO	3
1.3	CONCEPTOS Y DEFINICIONES.....	3
1.4	PRINCIPIOS DEL SISTEMA DE PROTECCIÓN Y CALIDAD EN EL SERVICIO.....	3
1.5	TIPOS DE QUEJAS	4
2	VÍAS PARA PRESENTAR QUEJAS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.....	4
2.1	IDENTIFICACIÓN	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
2.2	TRAMITACIÓN DE LA QUEJAS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	5
2.2.1	<i>Sugerencias</i>	5
2.2.2	<i>Quejas</i>	6
2.3	ANÁLISIS Y DECISIÓN.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
2.4	APELACIÓN A LA DECISIÓN.....	7
2.5	MONITOREO Y SEGUIMIENTO	8
3	APROBACIONN, EDICION, AUTORIZACION Y REGISTRO DEL SISTEMA	8
3.1	3.1 AUTORIZACIÓN CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN.....	9
3.2	REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE PROTECCIÓN Y CALIDAD EN EL SERVICIO	9
4	DISPOSICIÓN FINAL	10
4.1	MATERIAS NO REGULADAS	10

	COOPERATIVA DE AHORROS, CRÉDITOS Y SERVICIOS MÚLTIPLES POR DISTRITOS CONACADO, INC. (COOPNACADO)	
	SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	Página 3 de 12 Mayo, 2018 Primera Edición

1 Aspectos Generales

1.1 Objetivo

El objetivo del Sistema de Protección y Calidad en el Servicio es establecer una guía para la orientación de la gestión de las quejas, sugerencias y denuncias recibidas con la finalidad de fortalecer el control y mejorar la calidad de los servicios, considerando la percepción que tengan los socios o terceros sobre los productos, servicios e instalaciones físicas donde se ofertan los servicios. Además, este sistema contribuye con la imagen institucional.

Es interés de la cooperativa tener herramientas necesarias para que los socios y relacionados ejerzan el derecho de expresar sus quejas, sugerencias y denuncias, a fin de identificar las áreas de mejora, contribuir con la excelencia de los servicios y la confianza entre las partes.

Este sistema será el medio para canalizar la opinión de los socios y relacionados de la cooperativa en relación con sus servicios y cumplimiento de su misión.


1.2 Alcance del Sistema de Protección y Calidad en el Servicio

El sistema tiene un alcance integral, abarca toda la estructura organizacional, los socios, empleados, directivos, proveedores y otros grupos de interés. Es decir, todo el que tenga algún vínculo con la cooperativa puede realizar sus quejas, sugerencias o denuncias por las vías establecidas.

1.3 Conceptos y Definiciones

- a) **Sistema de Protección y Calidad en el Servicio:** Es la herramienta gerencial para el control y mejoramiento continuo de la cooperativa, el cual permite escuchar la percepción de los socios sobre los servicios con miras a mejorar la calidad de los mismos.
- b) **Denuncia:** Es la notificación de una falta o mala práctica realizada por algún empleado, directivo, dirigente o socio de la cooperativa.
- c) **Queja:** Inconformidad del socio, directivo o relacionado con relación a la calidad, trato y funcionamiento de los servicios recibidos.
- d) **Sugerencia:** Toda propuesta o recomendación con el propósito de mejorar una operación o actividad.

1.4 Principios del Sistema de Protección y Calidad en el Servicio

	COOPERATIVA DE AHORROS, CRÉDITOS Y SERVICIOS MÚLTIPLES POR DISTRITOS CONACADO, INC. (COOPNACADO)	
	SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	
	Mayo, 2018	Página 4 de 12 Primera Edición

- a) **Transparencia:** La Cooperativa se compromete a informar a los socios, directivos y terceras personas sobre el procedimiento de gestión de quejas, sugerencias y denuncias, el proceso de apelación (si procede) y el tiempo aproximado de respuesta.
- b) **Respeto mutuo:** Es un principio de doble vía. Toda persona que plantea una queja o sugerencia será tratada con respeto. De igual manera, las quejas, sugerencias y denuncias serán presentadas de una manera respetuosa.
- c) **Acceso:** Los mecanismos para presentar las quejas y sugerencia serán de fácil uso y acceso. Se habilitarán varios canales de comunicación, garantizando la confidencialidad de los mismos.
- d) **Confidencialidad:** COOPNACADO se compromete a mantener en estricta confidencialidad las quejas recibidas y los datos de las personas relacionadas a la misma. La cooperativa se reserva el derecho de hacer contactos o investigaciones con terceras personas o entidades para facilitar la resolución de la queja, si es necesario.
- e) **Imparcialidad:** La Cooperativa gestionará todas las quejas, sugerencias y denuncias de forma objetiva. En los casos que requieran una investigación más profunda, se podrá formar una comisión especial o delegar en el Consejo de Vigilancia, asegurando que sus integrantes estén libres de conflicto de interés relacionado con el caso.
- f) **Buena fe:** Se asume que las personas que realizan una queja o sugerencia están actuando de buena fe y sin ánimo de dañar a COOPNACADO o sus integrantes.

1.5 Tipos de Quejas

Los tipos de quejas se dividen en dos:

1. **Quejas de procesos:** Se refiere a quejas relacionadas a sistemas, procedimientos, formularios, servicios, productos, condiciones o requisitos de la cooperativa.
2. **Quejas de personas:** Se refiere a quejas relacionadas a acciones de colaboradores o directivos de la cooperativa.

2 MECANISMO DE RECEPCIÓN Y MANEJO

2.1 Canales disponibles

Toda persona puede presentar una queja, sugerencia o denuncia a través de los siguientes canales los cuales son administrados por los responsables indicados:

Canal	Responsable de administrar el canal
a) Formulario en internet diseñado para estos fines (Google docs o survey monkey).	Enc. de Calidad
b) Correo electrónico institucional (mivoz@conacado.com)	Enc. de Calidad
c) Buzón de sugerencias en cada oficina	Enc. de Gestión Social
d) Personalmente en la sucursal	Oficial de Servicio
e) Vía telefónica en la sucursal	Oficial de Servicio
f) Autoridades de Coopnacado (Consejo de Vigilancia, Gerencia General, Encargados de sucursales, Encargados de área, Auditoría Interna, Oficiales de Crédito, etc.)	Deben notificar a Enc. de Calidad

Cada responsable debe notificar al socio o persona que presenta la queja, sugerencia o denuncia dentro de un plazo de veinticuatro (24) horas que la misma fue recibida y está siendo procesada. Esta notificación se hará por la misma vía que fue recibida, salvo sea anónima.

2.2 Datos a incluir

El socio o la persona que presente una queja, sugerencia o denuncia podrá incluir los siguientes datos:

- 1) Nombre (opcional)
- 2) Cédula de identidad y electoral (opcional)
- 3) Teléfono móvil o residencial (opcional)
- 4) Persona(s) de quien se trata la queja (opcional)
- 5) Si se trata de una queja, denuncia o una sugerencia
- 6) Tipo de queja de que se trata
- 7) Detalle de la situación
- 8) Información adicional o evidencias que permitan comprobar o investigar la misma.

2.3 Tramitación de la quejas, sugerencias y denuncias

Toda queja, sugerencia o denuncia recibida debe ser registrada en una base de datos que permita la gestión automatizada, así como la generación de estadísticas e informes periódicos en cuanto cantidad recibida, responsable asignado, días de respuesta, etc.

2.3.1 Sugerecias

Las sugerencias serán procesadas por la Unidad de Gestión Social, quien llevará estadísticas e informará a la Gerencia General y área correspondiente. Gestión Social preparará un informe mensual indicando las sugerencias recibidas. En caso de sugerencias de competencia del Consejo de Administración, la Gerencia General es responsable de canalizar la misma a esta instancia.

2.3.2 Quejas

Para la tramitación de las quejas, la instancia que recibe la misma debe enviarla al Encargado de Calidad para su registro y control. El Encargado de Calidad es responsable de asentar en el sistema y asignar la resolución de la misma al área correspondiente.

2.3.3 Denuncias

Las denuncias son procesadas por el área de Auditoría Interna, quien las documenta, investiga y canaliza vía Gerencia General y Consejo de Vigilancia.

2.4 Buzón de sugerencias

La Unidad de Gestión Social es responsable de recolectar los formularios en el buzón de sugerencia al menos una vez por mes, así como llevar estadísticas e informes de su contenido.

3 ANÁLISIS, DECISIÓN Y RESPUESTA

3.1 Tiempo de respuesta de las quejas

El área responsable de gestionar cada canal tramitará al responsable correspondiente, quien responderá al socio dentro del plazo indicado a continuación:

Quejas relacionadas con	Responsable de solucionar	Tiempo máximo de solución y respuesta
1. Cobros indebidos de Intereses, comisiones, tarifas, seguros y otros cargos.	Encargado de Negocios	Cinco (5) días laborables
2. Datos digitados con errores en el sistema	Encargado de Calidad	Tres (3) días laborables
3. Demora en el desembolso de préstamos aprobados	Encargado de Sucursal	Un (1) día laborable
4. Demora o incumplimiento en la devolución de garantías	Encargado de Sucursal	Tres (3) días laborables
5. Entrega en caja de billetes falsos.	Oficial de Servicios	Inmediato
6. Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	Gerente de Tecnología	Un (1) día laborable
7. Inconformidad en el proceso y/o condiciones de los productos	Encargdo de Negocios	Tres (3) días laborables
8. Incumplimiento de cláusulas y condiciones relacionadas al seguro.	Encargado de Calidad	Treinta (30) días calendario

Quejas relacionadas con	Responsable de solucionar	Tiempo máximo de solución y respuesta
9. Información errada en el buró de crédito	Encargado de Negocios	Treinta (30) días calendario
10. Información incorrecta o engañosa sobre operaciones, productos, servicios y promociones.	Encargado de Negocios	Tres (3) días laborables
11. Mal manejo de la confidencialidad de los datos del socio	Encargado de Sucursal	Un (1) día laborable
12. Mala atención por parte del personal de sucursal	Encargado de Sucursal	Un (1) día laborable
13. Modificación no autorizada de las tasas de intereses, plazo, comisiones, u otras condiciones del préstamo.	Encargado de Negocios	Cinco (5) días laborables
14. Problemas con cheques de Coopnacado (mal emitidos, rechazados, duplicados, falsos, etc.).	Encargado de Sucursal	Un (1) día laborable
15. Tardanza en atención telefónica	Encargado de Sucursal	Un (1) día laborable

3.2 Tiempo de respuesta de las denuncias y sugerencias

Las denuncias y sugerencias no tienen un tiempo específico de respuesta debido a su naturaleza. La persona responsable del canal por medio del cual se recibe la denuncia y/o sugerencia devolverá confirmando la recepción de la misma.

3.3 Análisis y decisión


Las quejas, sugerencias y denuncias serán analizadas por el área correspondiente dentro de los plazos indicados y conforme a las políticas y procedimientos institucionales.

En el caso de las sugerencias, la Unidad de Gestión Social llevará estadísticas acumulativas de las mismas y las informará mensualmente a la Gerencia General.

En el caso de las denuncias, la Unidad de Auditoría Interna es responsable del registro e investigación correspondiente, informando oportunamente el resultado a la Gerencia General y Consejo de Vigilancia.

3.4 Apelación a la decisión

Cuando el socio o la persona que hay presentado la queja no esté conforme con decisión de la misma o con la respuesta recibida, tendrá la oportunidad de apelar para que se realice una revisión del proceso de análisis e investigación. Dicha petición siempre debe ser presentada por escrito. Las apelaciones son revisadas por Auditoría Interna.

	COOPERATIVA DE AHORROS, CRÉDITOS Y SERVICIOS MÚLTIPLES POR DISTRITOS CONACADO, INC. (COOPNACADO)	
	SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	Página 8 de 12 Mayo, 2018 Primera Edición

Se le informará sobre la recepción de la apelación en un plazo de un (1) día calendario Auditoría Interna se compromete a gestionar la apelación e informar de la solución alcanzada a todas las partes involucradas en el menor tiempo posible, sin exceder treinta (30) días calendario.

Para garantizar la imparcialidad y objetividad del proceso de apelación, no podrán participar las mismas personas que procesaron la queja originalmente.

3.5 Monitoreo y Seguimiento

La Unidad de Gestión Social llevará seguimiento y monitoreo periódico, así como estadísticas mensuales a la Gerencia General de las quejas, sugerencias y denuncias recibidas por tipo, así como del tiempo de respuesta y medidas para su solución. Se presentará un informe resumen cuatrimestral al Consejo de Administración y Consejo de Vigilancia. El informe será un insumo importante para mejorar los procesos y las prácticas para que se reduzcan las quejas presentadas.

3.6 Archivo

Todas las quejas, sugerencias y denuncias recolectadas en todas las sucursales de la institución serán archivadas por la Unidad de Gestión Social en la oficina principal, el archivo estará segregado por sucursales con copia de las respuestas según aplique. Dichos documentos se conservarán por un periodo de un (1) año.

4 APROBACION, EDICION, AUTORIZACION Y REGISTRO DEL SISTEMA


El presente Manual es aprobado por el Consejo de Administración y estará vigente hasta que dicho organismo apruebe una modificación al mismo. La Gerencial es responsable de su distribución, difusión, actualización y control.

La Gerencia General y el Encargado de Gestión Social llevarán un registro de actualización donde se describe el motivo del cambio. Las actualizaciones deben constar en las actas de las reuniones celebradas para estos fines.

4.1 Difusión y capacitación a socios y al personal

Los empleados y socios de la cooperativa deben conocer del Sistema de Protección y Calidad en el servicio.

Cada sucursal debe tener un letrero visible indicando los canales para presentar quejas, denuncias y sugerencias.

	COOPERATIVA DE AHORROS, CRÉDITOS Y SERVICIOS MÚLTIPLES POR DISTRITOS CONACADO, INC. (COOPNACADO)	
	SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	
	Mayo, 2018	Página 9 de 12 Primera Edición

La página web de la cooperativa debe incluir información acerca del Sistema de Protección y Calidad en el Servicio.

4.2 Autorización Consejo de Administración

En fecha _____ de _____ del _____

El Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorros, Créditos Y Servicios Múltiples Por Distritos Conacado, Inc. (COOPNACADO), certifica que se analizó, evaluó y revisó el Sistema de Protección y Calidad en el Servicio para el desarrollo de sus actividades. Por esta razón, aprobamos estar de acuerdo con el contenido en todas sus partes, por lo que autorizamos su puesta en ejecución de forma integral y alcance después de darlo a conocer a todo los directivos del mismo.

Teniendo que revisar su contenido en _____ de cada año por el Consejo de Administración.

ATENTAMENTE

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Presidente

Secretario

Tesorero

3.2 Control de cambios

<i>Fecha de Revisión</i>	<i>Persona solicitante</i>	<i>Comentario Modificación</i>	<i>Fecha de Solicitud</i>	<i>Fecha de Aprobación</i>	<i>Fecha de Aplicación</i>	<i>Mención Sustitución</i>

5 DISPOSICIÓN FINAL

5.1 Materias No Reguladas

Las materias y situaciones no reguladas en el presente Sistema, así como las dudas sobre la interpretación de su contenido, serán resueltas con la participación del Consejo de Vigilancia y conocimiento del Consejo de Administración y se emita un voto favorable de la mayoría simple de los miembros principales en la reunión o con la asistencia de los suplentes con autorización por escrito sobre el directivo que está sustituyendo.

6 Anexos

6.1 Formulario de queja, sugerencia o denuncia por internet (google docs o survey monkey).

Datos Opcionales

Su nombre	<input type="text"/>	Su cedula:	<input type="text"/>
Telefonos de contacto	<input type="text"/>	Este formulario se trata de:	<input type="text"/>
		(persona o proceso)	

Datos Obligatorios

Tengo una: Queja Sugerencia Denuncia

Detalle de la situación

Información Adicional

6.2 Formulario de buzón de sugerencias

Datos Opcionales

Su nombre	<input type="text"/>	Su cedula:	<input type="text"/>
Telefonos de contacto	<input type="text"/>	Este formulario se trata de: (persona o proceso)	<input type="text"/>
Fecha:	<input type="text"/>		

Datos Obligatorios

Tengo una: Queja Sugerencia Denuncia

Detalle de la situación

Información Adicional



COOPERATIVA DE AHORROS, CRÉDITOS Y SERVICIOS MÚLTIPLES POR DISTRITOS CONACADO, INC.
(COOPNACADO)

SISTEMA
DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Página 12 de 12

Mayo, 2018

Primera Edición