Procedimiento de gestión de felicitaciones, quejas, reclamos y sugerencias

Código	GCA-PR-009
Versión	02
Elaborador por	Gestor de Calidad
Aprobado por	Gerente de Riesgos
Fecha de emisión	23/08/2023

Control de Registros

Código y nombre del formulario	Responsable	Lugar de archivo	Tipo de acceso	Conservación
Formulario de registro de quejas y sugerencias	Gestor de Calidad	Sistema LIBRA/Consulta de trámites/tipo Queja	Restringido	Indefinido

1. Objetivo

Asegurar una adecuada gestión de las quejas, reportes o sugerencias provenientes de los clientes de Grupo Financiero Mercado de Valores y sus subsidiarias, con el fin de desarrollar acciones que corrijan y/o mejoren la experiencia del cliente y nuestros procesos internos.

2. Alcance

Aplica para todos los colaboradores de Grupo Financiero Mercado de Valores de CR.

3. Marco Regulatorio

Nombre del documento	Emisor	Fecha de emisión
N/A	N/A	N/A

4. Definiciones

4.1. Colaborador: Persona que forma parte del Grupo financiero mercado de Valores y subsidiarias.

4.2. Canales de contacto: Medio de comunicación habilitado por el Grupo financiero Mercado de Valores para recibir retroalimentación de los clientes.

4.3. Queja: Reclamos presentados por los clientes, no clientes, usuarios y partes interesadas (en adelante "Cliente"), relacionados con la no conformidad de los productos o servicios brindados por la organización, obtenidos a través de cualquier medio o canal de contacto.

4.4. Reclamo: Derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la a falta de atención de una solicitud.

4.5. Sugerencia: Constituyen oportunidades de mejora que manifiesta un cliente u cualquier parte interesada sobre el producto o servicio que recibe.

4.6. Felicitación: Expresión de la alegría y satisfacción que se siente por los productos o servicios recibidos.

4.7. Líder de proceso: Persona designada por el Comité Ejecutivo como responsable de gestionar y mejorar uno o varios procesos del sistema de gestión con el fin de que estos agreguen valor al cliente y a la organización.

"Todo documento impreso constituye una copia no controlada, por lo tanto, se considera un documento no oficial y deberá ser destruido"

5. Normas aplicables a este documento

5.1. Durante la recepción de la queja, consulta o sugerencia

5.1. El cliente dispone de los siguientes canales para informar cualquier queja, reclamo, sugerencia, consulta o felicitación:

5.1.1. Formulario de contacto en la página web(https://www.mvalores.fi.cr/contactenos/)

5.1.2. Correo electrónico servicioalcliente@mvalores.fi.cr

5.1.3. Central telefónica Tel.: (506) 2201-2400

5.1.4. Personalmente con cualquier colaborador de Grupo Financiero Mercado de Valores.

5.2. Cualquier colaborador que reciba una queja, consulta, sugerencia o felicitación por parte de un Cliente, relacionado con los productos y/o servicios de Grupo Financiero mercado de Valores y sus subsidiarias, por cualquier canal de comunicación, deberá notificarlo **de forma inmediata** al área de riesgos por medio de llamada, correo o formulario correspondiente en el Sistema LIBRA.

5.3. Cuando se trate de quejas, sugerencias o consultas, la información mínima requerida para presentar la queja consulta o sugerencia nombre completo o código del cliente y descripción o detalle de esta.

5.2. Durante el análisis del caso

a. En el caso de aquellas situaciones donde la solución sea inmediata, el colaborador que recibió la queja debe ejecutar la resolución (siguiendo lo indicado el siguiente apartado) y posteriormente informa al área de riesgos para el análisis del caso.
b. En caso de ser necesario, el Gestor de Calidad coordinará con la Dirección Comercial para realizar un contacto con el cliente en las próximas 24 horas (días hábiles) para confirmar la inquietud y para solicitar información adicional en caso de ser requerido.
c. Una vez recibida la información, el Gestor de Calidad analizará la información y coordinará con los colaboradores responsables de brindar una solución, indicándoles el detalle de la situación y le otorgará un **plazo máximo de respuesta de 2 días hábiles.**
d. Según el alcance o magnitud de la queja, sugerencia o comentario recibido se podrá coordinar una sesión de trabajo con los involucrados para definir el/los planes de acción a seguir.
e. Todo análisis y documentación asociada quedará registrada en el trámite correspondiente en el sistema LIBRA, así como los planes de acción o medidas tomadas para su atención.

5.3. Para la resolución y contacto con el cliente

a. El Gestor de Calidad definirá en conjunto con la Dirección Comercial a forma y el responsable de comunicarle al cliente la solución a su queja, consulta o sugerencia utilizando alguno de los medios de contacto autorizados por este.
b. El responsable de comunicarse con el cliente debe incluir en su conversación: las disculpas del caso (cuando aplique), el plazo máximo en que será atendida la situación

(si no ha sido resuelta) y ofrecer alguna forma de compensación (para cuando existen quejas, reclamos o sugerencias).

c. En caso de que el cliente no esté satisfecho con la resolución brindada o surjan nuevas dudas, el responsable de comunicarse con el cliente deberá informar al gestor de calidad para analizar si deben tomarse acciones adicionales.

6. Responsabilidades

6.1. **Colaboradores que tienen contacto con clientes:** Son responsables de escuchar, recibir y canalizar las felicitaciones, quejas o sugerencias a través de los canales de contacto disponibles.

6.2. **Gestor de Calidad:** Deberá revisar la queja, consulta, sugerencia o felicitación del Cliente y realizar la confirmación de la información máximo 24 horas (días hábiles) posteriores a la recepción de la información, además, es el responsable de gestionar la solución con los colaboradores, jefaturas o gerencias correspondientes.

6.3. **Colaboradores responsables de la solución:** Deberán atender los casos y resolver en el menor tiempo posible, según requerimientos señalados por el colaborador responsable del caso.

6.4. **Dirección Comercial:** Responsable de velar por el seguimiento, comunicación y adecuado manejo de la retroalimentación recibida por parte de los clientes.

7. Contenido

El contenido del documento variará de acuerdo con la naturaleza de este, por ello se detalla a continuación el formato establecido para cada tipo de documento:

Procedimiento:

#	Descripción de la Actividad	Actividades de contingencia	Responsable	Frecuencia	Formulario asociado
1	El cliente manifiesta su inconformidad o felicitación por cualquier canal de comunicación según lo indicado en las normas aplicables a este proceso. Sigue paso 2.	Comunica vía email al Gestor de Calidad.	Cliente	Según se requiera	N/A
2	Toma nota de la inconformidad, sugerencia o	Comunica vía email al	Colaboradores	Según se requiera	Formulario de registro

	reconocimiento y comunica a Riesgos por alguno de los medios establecidos (Sistema LIBRA, llamada o Correo electrónico). Sigue paso 3. **Ver protocolo a seguir según sea el caso en Anexo 1.**	Gestor de Calidad.			de quejas y sugerencias.
3	Registra en LIBRA el trámite de la queja o sugerencia y explora con los involucrados cualquier información adicional requerida. En el caso de felicitaciones una vez registradas finaliza el proceso.	N/A	Gestor de Calidad	Según se requiera	N/A
4.	Analiza la causa raíz del problema y define junto con los involucrados los planes de acción a seguir, así como los tiempos de atención de la situación en los casos que amerite.	N/A	Gestor de Calidad	Según se requiera	N/A
5	Según el tiempo de resolución del trámite de la queja, reclamo o sugerencia (inmediato o no inmediato) se procede: **No inmediato**: Se registran los planes de acción correspondientes a los responsables designados y en los tiempos acordados para	N/A	Gestor de Calidad	Según se requiera	Formulario de registro de quejas y sugerencias.

	la resolución de la situación. Sigue paso 6. **Inmediato**: Sigue paso 7. **No requiere ningún tipo de acción:** Sigue paso 11 Nota: Pueden darse tareas inmediatas y no inmediatas al mismo tiempo ya que podría ser que una tarea inmediata sea comunicarle al cliente el plan de acción a seguir y el tiempo estimado y otra no inmediata sea la ejecución de ese plan de acción.				
6	Ejecuta las tareas asignadas en tiempo y forma, adjunta la evidencia correspondiente y comunica el resultado al gestor de calidad. Sigue paso 7.	N/A	Responsable designado	Según se requiera	Formulario de registro de quejas y sugerencias.
7	Registra las acciones tomadas o a tomar de cara al cliente y traslada al Director del área comercial para definir el responsable e comunicarse con este y dar respuesta al cliente a su queja, reclamo o sugerencia si aplica. Sigue paso 8.	N/A	Gestor de Calidad	Según se requiera	Formulario de registro de quejas y sugerencias.
8	Coordina acciones de cara al cliente y la comunicación con el	N/A	Coordinador del área comercial	Según se requiera	N/A

	mismo según corresponda con el asesor o el responsable asignado. Sigue paso 9.				
9	Comunica al cliente la resolución del trámite según lo estipulado en las normas aplicables a este proceso. Sigue paso 10.	N/A	Responsable asignado	Según se requiera	N/A
10	Documenta resultado de la gestión en el trámite correspondiente en LIBRA (llamada, correo, etc.). Sigue paso 11.	N/A	Coordinador del área comercial	Según se requiera	Formulario de registro de quejas y sugerencias.
11	Verifica la ejecución de las acciones y determina posibles acciones adicionales: **Se requieren acciones adicionales**: regresa al paso 4. **No requiere acciones adicionales**: Registra cualquier observación adicional sobre el caso y procede a su cierre. Fin del proceso.	N/A	Gestor de Calidad	Según se requiera	Formulario de registro de quejas y sugerencias.

9. Anexos

Anexo 1: Protocolo a seguir ante una queja

Situación	Trato	Mensaje clave
Queja o reclamo	Empático Escucha activa Comprensivo Ágil Atento Respetuoso	1. *Comprendemos doña / don NOMBRE, muchas gracias por comunicarnos su disconformidad, este tipo de situaciones nos ayudan a mejorar nuestro servicio con ustedes nuestros clientes, ya que desde hace más de 40 años nuestro trabajo se ha caracterizado por ser de muy alta calidad. Le agradezco que nos brinde su número telefónico para facilitárselo a la persona encargada y solucionarle en la mayor brevedad.* 2. *Muchas gracias doña / don NOMBRE, Debido a lo comentado, realizamos X, mejoramos X, cambiamos X, por lo tanto, esperamos que lo señalado ya se haya solucionado.* 3. *Su comodidad y satisfacción son pilar de nuestro servicio. En Grupo Financiero Mercado de Valores estamos a la orden para solventar sus necesidades.* *Los líderes deben respaldar el trabajo que realiza su equipo, por tanto, antes de dar la razón al cliente investigue lo sucedido y nunca exponga los errores internos. *En caso de que haya sido una falla de Mercado de Valores, **se debe reconocer el error y ofrecer una disculpa inmediata al afectado.**
Sugerencia	Agradecido Empático Atento	*Muchas gracias doña / don NOMBRE, le agradecemos su confianza para darnos esta realimentación, sin duda es de gran ayuda conocer qué piensan nuestros clientes / proveedores / X, ya que estos comentarios nos ayudan a mejorar nuestro servicio con ustedes nuestros clientes trabajar.* 2. 3. *Le aseguro todo nuestro compromiso y empeño en mejorar la situación lo más rápido posible.*
Felicitación	Agradecido Complacido	1. *Nos complace muchísimo sus palabras y nos sentimos agradecidos de que nos comparta este*

	Comprometido	*pensamiento sobre nuestro servicio / producto / evento*. 2. *En Grupo Financiero Mercado de Valores, desde hace más de 40 años nuestro trabajo se ha caracterizado por ser de muy alta calidad*. 3. *Comentarios de este tipo, nos motivan a continuar brindándole a nuestros clientes un servicio caracterizado por la responsabilidad, honestidad, transparencia, integridad y desarrollo profesional*.

Consideraciones especiales:

- El requisito primordial en el manejo de las quejas o reclamos es **actuar con rapidez**. Cuanto menos tiempo tenga que esperar un cliente para la resolución de su queja o reclamo, hay mayores posibilidades de tranquilizarlo y satisfacerlo.
- La popularización de las redes sociales ha llevado a que una queja o un reclamo no contestado a tiempo o mal contestado, pueda llegar a ser rápidamente del conocimiento de una gran cantidad de consumidores por lo que se debe tener sumo cuidado.

Ante toda queja o reclamo:

1. Nunca exponer errores ocurridos a lo interno con el cliente.
2. No se debe mentir.
3. No se debe ignorar.
4. No se debe enojar.
5. No debe responder solo SÍ o NO.
6. Evite tecnicismos (hilo conductor limpio, amplio).
7. No actúe despreocupado.
8. No exprese emociones excesivas.

*******Final de documento*******

"Todo documento impreso constituye una copia no controlada, por lo tanto, se considera un documento no oficial y deberá ser destruido"