



**OBJETIVO**

Tener identificados las sugerencias, quejas y/o reclamos y dar el tratamiento correspondiente a cada uno, elevando el/los mismo/s al sector que corresponda, de acuerdo a lo solicitado y/o manifestado en el/la mismo/a.

**PERSONAL AFECTADO**

El Responsable de Contable, es el responsable de designar a la persona autorizada para la abertura del buzón, de la recepción de cualquier tipo de queja y/o sugerencia emitida por el beneficiario y/o personal interno, y de la registración del mismo, ya que estará facultado para abrir todo documento que se encuentre cerrado (que le fuera entregado o que se encontrara dentro del buzón colocado en el interior de la Cooperadora).

El Buzón se encuentra de manera visible y accesible junto con las fichas correspondientes para la descarga de sugerencias, quejas y/o reclamos, en:

- Sector "Informes"

**REALIZACION DE LAS TAREAS**

Completar el **RG – BUZ –01**.

Campos a llenar:

- **Fecha:** colocar la fecha en la que se procede a la abertura del buzón o la fecha en la que se recepciona la queja/sugerencia.
- **Para (área):** colocar en este ítem el nombre de la Sección a la que le dirigen el reclamo/queja/sugerencia.
- **N° de la ficha correspondiente:** colocar el número correlativo correspondiente a la ficha que contiene la queja/reclamo sugerencia a tratar.
- **Fecha de entrega al comité de calidad:** colocar el día, mes y año que se hace entrega de lo recepcionado al comité de calidad.
- **Recepcionado por:** solicitar la firma y aclaración a la persona que recibe la queja/sugerencia/saludo etc.
- **Seguimiento/cierre:** el Responsable de Contable colocara detalle del seguimiento o del cierre del tema.

**PERIODICIDAD DE ELABORACION**

El **RG-BUZ-01** se confecciona, 1 (una) vez al mes para el caso de hallazgos en buzones destinados a la recepción de quejas y/o sugerencias.

Para el caso de quejas/sugerencias recepcionadas (no a través de la abertura de buzones) deberán ser registradas en RG-BUZ-01 y entregadas al Responsable de Calidad para su análisis en las reuniones de Comité de Calidad y/o Revisión por la Dirección.

Confeccionado el: 12/10/2010	Revisado el: 14/10/2010	Aprobado el: 14/10/2010
<b>Responsable de Contable</b>	<b>Responsable de Calidad</b>	<b>Representante de la Dirección</b>

**UTILIZACION:**

Responsable designado. El RG-BUZ-01 será entregado a Representante de Dirección para su presentación y verificación de seguimiento en Comité de Calidad y/o Revisión por la Dirección.

**ARCHIVO:**

El RG-BUZ-01 se archiva en Sector Informática, por orden correlativo, adjunto a las fichas correlativas correspondientes.

Confeccionado el: 12/10/2010	Revisado el: 14/10/2010	Aprobado el: 14/10/2010
<b>Responsable de Contable</b>	<b>Responsable de Calidad</b>	<b>Representante de la Dirección</b>