



Procedimiento de gestión de felicitaciones, quejas, reclamos y sugerencias

Código	GCX-PR-002
Versión	04
Elaborador por	Gestora de Calidad y Mejora Continua
Aprobado por	Gerente de Riesgos
Fecha de emisión	18/06/2026

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
Expediente de denuncia de cliente con	Cumplimiento y Gobernanza	Canal de denuncia / repositorio autorizado	Confidencial / restringido	Indefinido

Código y nombre del formulario	Responsable	Lugar de archivo	Tipo de acceso	Conservación
componente ético/regulatorio				
Evidencia de acciones correctivas o preventivas	Responsable designado / Líder de proceso	LIBRA / herramienta de mejora	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 entidades y empresas, con el fin de desarrollar acciones que corrijan y/o mejoren la experiencia del cliente y nuestros procesos internos.

2. Alcance

Este procedimiento aplica a todos los colaboradores de Grupo Financiero Mercado de Valores de CR y sus entidades y empresas que reciban felicitaciones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias presentadas por clientes, usuarios, no clientes o partes interesadas. Comprende desde la recepción de la manifestación hasta su cierre, incluyendo el registro, clasificación, comunicación al cliente cuando corresponda, documentación de evidencias, seguimiento de acciones y escalamiento a las áreas competentes. Las gestiones podrán recibirse por los canales habilitados por la organización, incluyendo el canal de denuncias, correo electrónico, atención directa con el asesor, llamadas telefónicas, atención presencial u otros medios autorizados. Cuando se trate de denuncias o situaciones con posible componente ético, legal, regulatorio o de cumplimiento, deberán canalizarse conforme a los mecanismos establecidos y escalarse a Cumplimiento y Gobernanza, Comité de Ética, Auditoría Interna, Gerencia General u otros órganos competentes, según corresponda.

3. Marco Regulatorio

Nombre del documento	Emisor	Fecha de emisión
Ley 7786, Reglamento CONASSIF 12-21 y normativa aplicable	CONASSIF	Publicado en el Alcance 17 de La Gaceta el 28 de enero de 2021, entrando en plena vigencia el 1 de enero de 2022
ACUERDO CONASSIF 4-16 REGLAMENTO SOBRE GOBIERNO CORPORATIVO	CONASSIF	8 de noviembre del 2016

4. Definiciones

- 4.1. Cliente: Persona física o jurídica, cliente actual o potencial, proveedor, visitante u otra parte interesada que interactúa con los productos, servicios, canales o colaboradores del Grupo.
- 4.2. Canales de contacto: Medio de comunicación habilitado por el Grupo financiero Mercado de Valores para recibir retroalimentación de los clientes.
- 4.3. Colaborador: Persona que forma parte del Grupo financiero mercado de Valores y subsidiarias.
- 4.4. Denuncia de cliente: Comunicación, anónima o identificada, sobre hechos que podrían constituir incumplimientos éticos, regulatorios, legales, de conflictos de interés, fraude, corrupción, abuso de información, lavado de dinero, financiamiento al terrorismo u otra conducta contraria al Código de Ética o normativa aplicable.
- 4.5. Felicitación: Expresión de la alegría y satisfacción que se siente por los productos o servicios recibidos.
- 4.6. Sugerencia: Constituyen oportunidades de mejora que manifiesta un cliente u cualquier parte interesada sobre el producto o servicio que recibe.
- 4.7. 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.
- 4.8. 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 falta de atención de una solicitud.
- 4.9. 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. Canales oficiales de recepción

5.1.1. El cliente, usuario, no cliente o parte interesada podrá presentar felicitaciones, quejas, reclamos, sugerencias o consultas relacionadas con los productos, servicios o atención brindada por Grupo Financiero Mercado de Valores y sus Entidades y empresas, mediante los canales oficiales definidos por la organización.

5.1.2. Los canales oficiales habilitados para la recepción de estas gestiones son:

- a. Formulario de contacto y canal de denuncia ambos disponible en la página web: <https://www.mvalores.fi.cr>
- b. Correo electrónico: servicioalcliente@mvalores.fi.cr
- c. Central telefónica: Tel. (506) 2201-2400
- d. Atención presencial o comunicación directa con cualquier colaborador de Grupo Financiero Mercado de Valores.

5.1.3. Toda gestión recibida por canales distintos a los anteriores deberá ser canalizada al Gestor de Calidad para su registro, clasificación y seguimiento correspondiente.

5.2. Criterios generales de atención

5.2.1. Toda felicitación, queja, reclamo, sugerencia o consulta recibida deberá ser atendida con respeto, objetividad, escucha activa, confidencialidad y oportunidad.

5.2.2. Ningún colaborador deberá ignorar, minimizar, confrontar o desestimar una manifestación presentada por un cliente o parte interesada.

5.2.3. Durante la recepción de una gestión, los colaboradores deberán evitar emitir juicios, aceptar responsabilidades no validadas, comprometer soluciones no autorizadas o divulgar información interna de la organización.

5.2.4. La atención brindada al cliente deberá realizarse conforme al protocolo definido en el Anexo 1 del presente procedimiento, con el fin de asegurar una comunicación estandarizada, empática y adecuada.

5.3. Información mínima requerida

5.3.1.. Para el registro y análisis de felicitaciones, quejas, reclamos, sugerencias o consultas, se deberá procurar obtener, como mínimo, la siguiente información:

- a) Nombre completo o código del cliente, cuando aplique.
- b) Medio de contacto autorizado.
- c) Tipo de gestión recibida.
- d) Descripción clara de la situación manifestada.
- e) Producto, servicio, trámite, área o colaborador relacionado, cuando corresponda.
- f) Fecha aproximada del evento.
- g) Evidencia disponible, cuando aplique.

5.3.2. La falta de alguno de los datos anteriores no impedirá la recepción de la gestión; sin embargo, podrá requerirse información adicional para su análisis, atención o cierre.

5.4. Registro y trazabilidad

5.4.1. Toda felicitación, queja, reclamo, sugerencia o consulta deberá registrarse en el sistema LIBRA, en el módulo de Gestiones de Clientes, según corresponda.

5.4.2. El registro deberá permitir la trazabilidad del caso desde su recepción hasta su cierre, incluyendo fecha de ingreso, canal de recepción, clasificación, responsable, análisis realizado, acciones definidas, evidencia, comunicación al cliente y resultado final.

5.4.3. Todo análisis, plan de acción, medida adoptada, respuesta del área responsable, comunicación con el cliente y evidencia relacionada deberá quedar documentada en el trámite correspondiente.

5.5. Clasificación de las gestiones

5.5.1. Las gestiones recibidas deberán clasificarse según su naturaleza, de acuerdo con los siguientes criterios:

- a. **Felicitación:** manifestación de satisfacción del cliente respecto al servicio, producto, atención o experiencia recibida.
- b. **Sugerencia:** propuesta, recomendación u oportunidad de mejora planteada por el cliente o parte interesada.

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

- c. **Consulta:** solicitud de información, aclaración u orientación que no implica inconformidad o afectación directa.
- d. **Queja:** manifestación de insatisfacción relacionada con la atención, experiencia, oportunidad, trato o servicio recibido.
- e. **Reclamo:** solicitud mediante la cual el cliente exige una solución, corrección, compensación, revisión o respuesta formal ante una posible afectación.
- f. **Denuncia:** comunicación relacionada con posibles faltas éticas, regulatorias, legales, conflictos de interés, fraude, corrupción, lavado de dinero, conducta indebida u otros incumplimientos sensibles.

5.5.2. Cuando durante la revisión de una gestión se determine que su clasificación inicial no corresponde con la naturaleza real del caso, deberá reclasificarse y documentarse la justificación correspondiente.

5.6. Plazos de atención

5.6.1. Cuando se requiera confirmar información o solicitar datos adicionales al cliente, el contacto deberá gestionarse en un plazo máximo de 24 horas hábiles posteriores a la recepción o identificación de la necesidad.

5.6.2. Las áreas responsables deberán brindar respuesta al Gestor de Calidad en un plazo máximo de 2 días hábiles, salvo que la complejidad del caso requiera un plazo mayor, el cual deberá quedar debidamente justificado y documentado.

5.6.3. La resolución de la gestión deberá realizarse en el menor tiempo posible, considerando la naturaleza, criticidad, complejidad e impacto del caso.

5.7. Tratamiento de quejas y reclamos

5.7.1. Toda queja o reclamo deberá ser analizado con base en la información disponible, evidencia aportada, impacto al cliente, recurrencia, causa raíz y posibles acciones correctivas, preventivas o de mejora.

5.7.2. Cuando la queja o reclamo requiera la participación de varias áreas, se deberá coordinar con los responsables correspondientes para definir acciones, responsables y plazos de atención.

5.7.3. Las respuestas brindadas al cliente deberán ser claras, respetuosas, objetivas y consistentes con el análisis realizado.

5.7.4. En la comunicación con el cliente no deberán exponerse errores internos, responsables individuales, discusiones internas, sanciones, información confidencial o criterios no autorizados.

5.8. Tratamiento de sugerencias y felicitaciones

5.8.1. Toda sugerencia deberá valorarse como una posible oportunidad de mejora para los productos, servicios, procesos o experiencia del cliente.

5.8.2. Cuando una sugerencia sea viable o relevante, deberá canalizarse al líder de proceso o área responsable para su análisis y eventual incorporación en los mecanismos de mejora correspondientes.

5.8.3. Toda felicitación deberá registrarse y, cuando corresponda, comunicarse internamente al área o colaborador relacionado, con el fin de fortalecer la cultura de servicio y reconocimiento.

5.9. Tratamiento de denuncias identificadas en gestiones de clientes

5.9.1. Cuando una manifestación de cliente contenga indicios de incumplimiento al Código de Ética, Política de Conflictos de Interés, Ley 7786, normativa de mercado de valores, conducta indebida de colaboradores, fraude, corrupción, tráfico de influencias, uso indebido de información, acoso, hostigamiento, robo, hurto u otra falta ética o regulatoria, deberá tratarse como denuncia y no como una queja ordinaria de servicio.

5.9.2. Las denuncias no deberán ser investigadas, discutidas ni resueltas en el punto de atención ni mediante el flujo ordinario de quejas, reclamos y sugerencias.

5.9.3. En estos casos, se deberá recopilar únicamente la información necesaria y evidencia disponible, manteniendo la confidencialidad del caso y evitando su divulgación a personas no involucradas.

5.9.4. Las denuncias deberán ser canalizadas el mismo día a la instancia competente, según la naturaleza del hecho y los mecanismos definidos por la organización.

5.9.5. La gestión de denuncias deberá considerar la posibilidad de reporte anónimo o confidencial, la protección de buena fe y los mecanismos de investigación establecidos en el Código de Ética.

5.9.6. Cuando la denuncia involucre a miembros de Alta Gerencia, órganos de control, Gestión de Cumplimiento y Gobernanza, Chief of Staff o miembros de Junta Directiva, deberán aplicarse los mecanismos de inhibición o Comité de Ética establecidos en el Código de Ética.

5.9.7. La comunicación al cliente sobre una denuncia deberá limitarse a confirmar la recepción o canalización del caso, cuando proceda, sin revelar detalles de la investigación, responsables internos, posibles sanciones o información protegida.

5.10. Cierre y mejora continua

5.10.1. Toda gestión deberá cerrarse únicamente cuando se haya documentado el resultado de la atención, la respuesta brindada, las acciones ejecutadas o la canalización correspondiente.

5.10.2. Las quejas, reclamos y sugerencias deberán analizarse periódicamente para identificar recurrencias, causas comunes, riesgos operativos, oportunidades de mejora y necesidades de ajuste en los procesos internos.

5.10.3. El Gestor de Calidad podrá generar reportes periódicos sobre las gestiones recibidas, con el fin de apoyar la toma de decisiones y fortalecer la experiencia del cliente.

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

6.5. **Cumplimiento y Gobernanza / Oficial de Cumplimiento:** Recibir y atender casos con componente ético, regulatorio, Ley 7786, conflictos de interés o incumplimiento normativo, según competencias.

6.6. **Chief of Staff (en casos laborales) :** Recibir y atender casos con componente ético, regulatorio, Ley 7786, conflictos de interés o incumplimiento normativo, según competencias.

6.7.

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	Recibir la manifiesta del cliente por cualquier canal de comunicación autorizado.	N/A	Colaborador receptor	Según se requiera	N/A
2	Comunica el caso a gestiondecalidad@mvalores.fi.cr y/o gestionderiesgo@mvalores.fi.cr incluyendo información mínima (cliente, detalle, canal).	Comunica vía verbal o escrita al Gestor de Calidad.	Colaborador receptor	Según se requiera	N/A
3	Registra en LIBRA el trámite en Gestiones de clientes si es denuncia ética/regulatoria, continúa al paso 4; si es una	N/A	Gestora de Calidad	Según se requiera	N/A

#	Descripción de la Actividad	Actividades de contingencia	Responsable	Frecuencia	Formulario asociado
	queja o reclamo al paso 11; si es un caso crítico al paso 18; si es una sugerencia a paso 20, si es una felicitación al paso 25				
4	Evaluar si el caso presenta indicios de incumplimiento ético o regulatoria.	N/A	Gestor de Calidad / Cumplimiento y Gobernanza	Según se requiera	N/A
5	Recibe la denuncia sin confrontar al cliente ni investigar en el punto de atención.	N/A	Gestor de Calidad / Cumplimiento y Gobernanza / Oficial de Cumplimiento / Chief of Staff	Según se requiera	N/A
6	Agradece la información y explica al cliente, de forma prudente, que será trasladada al canal competente para su valoración	N/A	Gestor de Calidad / Cumplimiento y Gobernanza / Oficial de Cumplimiento / Chief of Staff	Según se requiera	N/A
7	Escala la denuncia el mismo día al canal competente, según la naturaleza del hecho: Cumplimiento y Gobernanza, Oficial de Cumplimiento Ley 7786, Chief of Staff, Auditoría Interna o canal de denuncia definido por la organización.		Gestor de Calidad / Cumplimiento y Gobernanza / Oficial de Cumplimiento / Chief of Staff		
8	Aplica las medidas de confidencialidad, posibilidad de reporte anónimo o confidencial y		Cumplimiento y Gobernanza / Oficial de		

#	Descripción de la Actividad	Actividades de contingencia	Responsable	Frecuencia	Formulario asociado
	protección de buena fe, según corresponda.		Cumplimiento / Chief of Staff		
9	Activa los mecanismos de inhibición o Comité de Ética, definidos en el Código de Ética. Cuando la denuncia involucre directa o indirectamente a Alta Gerencia, órganos de control, Gestión de Cumplimiento y Gobernanza, Chief of Staff o miembros de Junta Directiva,		Cumplimiento y Gobernanza / Oficial de Cumplimiento / Chief of Staff/ Comité de Ética		
10	Mantiene al cliente informado únicamente en lo que sea procedente y permitido por confidencialidad, normativa aplicable y protección de la investigación, continuar en el paso 28		Cumplimiento y Gobernanza / Oficial de Cumplimiento / Chief of Staff/ Comité de Ética		
11	Confirmar la recepción al cliente, indicando número de caso y tiempo estimado de respuesta.	N/A	Gestor de Calidad	Según se requiera	N/A
12	Analizar el caso y solicitar información adicional a las áreas involucradas.	N/A	Gestor de Calidad	Según se requiera	N/A
13	Identifica la causa raíz del problema	N/A	Gestor de Calidad / área que corresponda	Según se requiera	N/A
14	Definir 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 / área que corresponda	Según se requiera	GCA-PR-002 Procedimiento para la gestión de acciones

#	Descripción de la Actividad	Actividades de contingencia	Responsable	Frecuencia	Formulario asociado
					correctivas y de mejora
15	Registra las acciones tomadas o a tomar de cara al cliente y traslada al director Comercial o Líder de área según corresponda para definir el responsable de comunicarse con el cliente.	N/A	Gestor de Calidad	Según se requiera	Formulario de Plan de acción correctiva o preventiva en LIBRA
17	Comunica al cliente la resolución, avance o cierre del caso, utilizando un canal autorizado. continuar en el paso 28	N/A	Responsable asignado	Según se requiera	N/A
18	Gestiona el escalamiento en caso de amenaza legal, regulador, prensa o redes sociales, datos sensibles, posible impacto económico relevante, afectación reputacional, cliente vulnerable o situación que requiera vocería institucional.	N/A	Gestor de Calidad	Según se requiera	N/A
19	Define responsables, vocería, autorizaciones y estrategia de atención, continuar en el paso 28	N/A	Gerente de Mercadeo	Según se requiera	MER-MA-001 - Protocolo de comunicación en escenarios críticos
20	Valora la sugerencia como posible oportunidad de mejora del servicio, producto, proceso, canal o experiencia del cliente. y necesidad de plan de acción.	N/A	Gestor de Calidad	Según se requiera	N/A
21	Determina factibilidad, impacto, responsable.	N/A	Gestor de Calidad / área responsable	Según se requiera	N/A

#	Descripción de la Actividad	Actividades de contingencia	Responsable	Frecuencia	Formulario asociado
	En el caso de que sea factible continua en el paso 22 , de lo contrario continuar en el paso 25				
22	Definir con los involucrados los planes de acción a seguir	N/A	Gestor de Calidad	Según se requiera	GCA-PR-002 Procedimiento para la gestión de acciones correctivas y de mejora
23	Contacta al cliente para agradecer al cliente	N/A	Gestor de Calidad	Según se requiera	N/A
24	Comunica internamente al área o colaborador relacionado, continua en el paso 28	N/A	Gestor de Calidad	Según se requiera	N/A
25	Comunica al área responsable de la felicitación continua en el paso 28	N/A	Gestor de Calidad	Según se requiera	N/A
26	Analiza periódicamente tendencias, recurrencias, causas raíz, tiempos de atención, casos reabiertos, acciones vencidas y oportunidades de mejora; reporta indicadores a las instancias correspondientes.	N/A	Gestor de Calidad / Cumplimiento y Gobernanza	Según se requiera	N/A
27	Genera una revisión en conjunto con la Oficina del Consumidor financiero (OCF) para obtener retroalimentación sobre el mercado actual en temas de quejas y reclamaciones.	N/A	Gestor de Calidad / Cumplimiento y Gobernanza	Según se requiera	N/A
28	Fin de las actividades				

8. Anexos

Anexo 1: Protocolo a seguir ante una queja, reclamar u otra situación

Situación	Trato	Mensaje clave
Queja o reclamo	Empático Escucha activa Comprensivo Ágil Atento Respetuoso	1. <i>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.</i> 2. <i>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.</i> 3. <i>Su comodidad y satisfacción son pilar de nuestro servicio. En Grupo Financiero Mercado de Valores</i>

Situación	Trato	Mensaje clave
		<i>estamos a la orden para solventar sus necesidades.</i> *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, <u>se debe reconocer el error y ofrecer una disculpa inmediata al afectado.</u>
Sugerencia	Agradecido Empático Atento	<i>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.</i> 2. <i>Le aseguro todo nuestro compromiso y empeño en mejorar la situación lo más rápido posible.</i>
Felicitación	Agradecido Complacido Comprometido	1. <i>Nos complace muchísimo sus palabras y nos sentimos agradecidos de que nos comparta este pensamiento sobre nuestro servicio / producto / evento.</i> 2. <i>En Grupo Financiero Mercado de Valores, desde hace más de 40</i>

Situación	Trato	Mensaje clave
		<i>años nuestro trabajo se ha caracterizado por ser de muy alta calidad.</i> <i>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.</i>
Crisis	Sereno Prudente Reservado Coordinado Oportuno	<i>Muchas gracias doña / don NOMBRE por comunicarnos esta situación. Comprendemos su preocupación y le confirmamos que la información será trasladada de inmediato al área competente para su valoración. Por la naturaleza del caso, la comunicación se realizará únicamente por los canales autorizados y con el cuidado necesario para proteger la confidencialidad de la información.</i>
ética	Confidencial Objetivo Respetuoso Neutral Cuidadoso	<i>Muchas gracias doña / don NOMBRE por informarnos esta situación. Su reporte será tratado con la debida confidencialidad y será canalizado al mecanismo competente para su revisión. Para proteger a las personas involucradas y el proceso de análisis, no podremos compartir detalles internos, responsables, avances de investigación ni posibles medidas; sin</i>

Situación	Trato	Mensaje clave
		<i>embargo, confirmamos que la información recibida será atendida conforme a los procedimientos establecidos.</i>

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:

- Agradecer la comunicación y reconocer la importancia del caso para el cliente.
- Escuchar sin interrumpir, evitar tecnicismos y validar que se entendió la situación.
- No admitir responsabilidad, culpa o compensación sin análisis y autorización.
- No exponer errores internos, nombres de colaboradores o información confidencial.
- No prometer plazos o resultados que no estén validados.
- No responder con enojo, ironía, indiferencia o respuestas cerradas de solo “sí” o “no”.
- Documentar toda interacción relevante en el expediente.

Anexo 2. Matriz RACI

Actividad	Colaborador receptor	Gestión de Calidad	Área responsable	Comercial	Cumplimiento / Gobernanza	Mercadeo / Comunicación	Riesgos
Recibir manifestación del cliente	R	I	I	C	I	I	I
Registrar, clasificar y confirmar recepción	C	R/A	I	I	C	I	I
Gestionar denuncia ética o regulatoria	C	R	I	I	A/R	I	C
Analizar queja o reclamo y definir acciones	I	A/R	R	C	I	I	C
Comunicar avance, respuesta o cierre al cliente	I	A	C	R	C	I	I
Gestionar crisis o comunicación institucional	I	R	C	C	C	A/R	C
Valorar sugerencias y felicitaciones	I	A/R	R/C	C	I	I	I
Cerrar expediente y documentar evidencias	I	R/A	C	I	C	I	I
Analizar tendencias, reportes y mejora continua	I	R/A	C	I	C	I	C

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

Leyenda:

R = responsable de ejecutar;

A = aprueba o rinde cuentas;

C = consultado;

I = informado.

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