

# ATENCIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS Y REQUERIMIENTOS

## ¿Qué es un reclamo?

Es la comunicación presentada por un socio/usuario, a través del cual, expresa su disconformidad relacionada con el producto y/o servicio prestado por la Coopac SMM.

## ¿Qué es un requerimiento?

Es la comunicación realizada por un socio/usuario, por la que se busca una acción por parte de la Coopac SMM, pudiendo ser una consulta o solicitud de información u otras distintas al reclamo.

## ¿Qué es una queja?

Es la comunicación presentada por un socio/usuario, a través del cual, expresa una disconformidad no relacionada a los productos y/o servicios prestados por la Coopac SMM; o, expresa su malestar o descontento con la atención recibida o calidad del servicio.

## ¿A través de qué canales puedo presentar un reclamo, queja y requerimiento?

Oficinas de la Coopac SMM:  
Libro de Reclamaciones Físico  
FUT (para requerimientos)

Página Web :  
Libro de Reclamaciones Virtual (\*)

Vía electrónica:  
reclamos@coopsantamaria.net  
consultas@coopsantamaria.net (para requerimientos)

Vía telefónica : 066-314314 / 966567585  
(para requerimientos)

(\*) Ubicación: Parte última de la pantalla de inicio de la página.

## ¿Qué información debo brindar o registrar al momento de presentar un reclamo, queja o requerimiento?

- Fecha (en caso se presente de manera presencial)
- Apellidos y nombres o razón social, según corresponda.
- Tipo y N° de documento de identidad
- Dirección, N° telefónico y correo electrónico
- Canal de respuesta (correo electrónico o domicilio)
- Detalle del reclamo, queja o requerimiento.
- Firma (en caso se presente de manera presencial)

Para reclamos/quejas considerar también lo siguiente:

- Nombre del padre, madre o apoderado (cuando se trate de un menor de edad)
- Nombre del producto o servicio, por el cual se presenta la disconformidad.
- Monto reclamado (en caso corresponda)
- Dependiendo del caso, se podrá solicitar al socio/usuario para adjunte documentos de sustento.



## ¿Cuánto tiempo debo esperar para recibir una respuesta al reclamo, queja o requerimiento presentado?

La respuesta será enviada en un plazo no mayor de 15 días hábiles contados a partir del día hábil siguiente de su presentación.

## Si no estoy de acuerdo con la respuesta a mi disconformidad ¿Qué puedo hacer?

Si no se encuentra conforme con la respuesta recibida, puede presentar una reconsideración, para ello deberá indicar el motivo por el cual no está de acuerdo con la primera respuesta y adjuntar documentación adicional que lo sustente.

## ¿A través de qué canales puedo recepcionar la respuesta a mi reclamo, queja o requerimiento?

Puede elegir recibir la respuesta por cualquiera de los siguientes canales:

- \* Físico: Respuesta a su domicilio
- \* Electrónico: Respuesta a su correo electrónico