



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA
INDOAMÉRICA**

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y NEGOCIOS

TEMA:

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y
RECLAMOS EN LA COOPERATIVA COOPROGRESO**

Componente práctico examen complejo previo a la obtención del Título de
Ingeniero (a) en Administración de Empresas y Negocios

Autora:

Atiencia Cruz María Socorro

Tutora:

Dra. Jenny Martínez Crespo PhD

AMBATO – ECUADOR

2021

**AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA,
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN
ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Yo, Atiencia Cruz María Socorro, declaro ser autor del Trabajo de Titulación con el nombre “Manual de Procedimientos para la Atención de Quejas y Reclamos en la Cooperativa Cooprogreso”, como requisito para optar al grado de Ingeniera y autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Quito, a los 15 días del mes de Febrero de 2021, firmo conforme:

Autor: Atiencia Cruz María Socorro

A rectangular box containing a handwritten signature in black ink. The signature appears to be 'MARIA ATIENCIA' written in all caps, with a stylized, somewhat abstract flourish above the text.

Firma:

Número de Cédula: 171392094-8

Dirección: Pichincha, Quito, Calacalí, San Juan.

Correo Electrónico: matiencia@cooprogreso.fin.ec

Teléfono: 0988495471

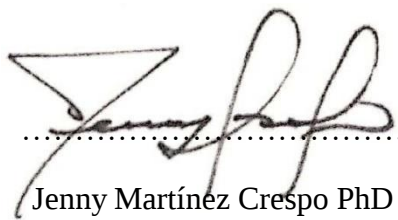
APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS EN LA COOPERATIVA COOPROGRESO” presentado por Atiencia Cruz María Socorro, para optar por el Título de Ingeniera,

CERTIFICO

Que dicho trabajo de investigación ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del Tribunal Examinador que se designe.

Ambato, 15 de Febrero del 2021



Jenny Martínez Crespo PhD

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, como requerimiento previo para la obtención del Título de Ingeniero (a) en Administración de Empresas y Negocios, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor

Ambato, 15 de Febrero 2021

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'MARIA ATIENCIA', is written over several horizontal lines. The signature is stylized with a vertical stroke crossing through the middle of the name.

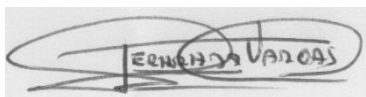
.....

María Socorro Atiencia Cruz
1713920948

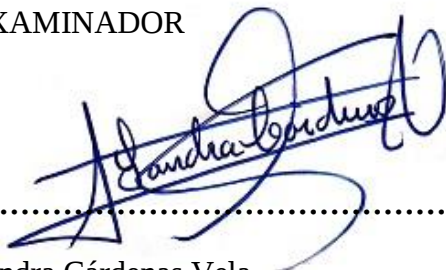
APROBACIÓN EXAMINADORES

El trabajo de Titulación, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS EN LA COOPERATIVA COOPROGRESO, previo a la obtención del Título de Ingeniera en Administración de Empresas y Negocios, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del trabajo de titulación.

Ambato, 15 de Febrero de 2021



.....
Ing. María Fernanda Vargas R.
EXAMINADOR



.....
Sandra Cárdenas Vela
EXAMINADOR

DEDICATORIA

A Dios, por haberme permitido continuar con mis estudios, gozando de buena salud y así poder lograr mis objetivos trazados en mi vida personal y profesional

A mi esposo e hijas, por su apoyo incondicional, que por cada peldaño que voy escalando me van dando consejos y motivación permanente

Y en especial a cada uno de mis tutores que día a día comparten sus enseñanzas y conocimientos de una manera profesional y con su gran don de personas

María

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Tecnológica Indoamérica, por darme la oportunidad y apertura de estudiar a distancia, permitiéndome culminar mis estudios y ser profesional; al director, a los docentes de Administración de Empresas y Negocios por impartir sus conocimientos, experiencias, esfuerzo y motivación permanente hacia los estudiantes de esta carrera profesional.

María

ÍNDICE DE CONTENIDOS

AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR	ii
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	iii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	iv
APROBACIÓN TRIBUNAL.....	v
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	3
EL PROBLEMA	3
Tema.....	3
Contextualización.....	3
Micro contextualización	3
Análisis Crítico.....	6
Justificación.....	7
Objetivos.....	9
Objetivo General.....	9
Objetivos Específicos	9
CAPÍTULO II	10
PROPUESTA	10
Objetivos.....	10
Objetivo General.....	10
Objetivos Específicos	10
Modelo Operativo de ejecución de la propuesta	11
Modelo Gráfico.....	11
Modelo Verbal	13
Modelo Matemático.....	24
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	25
CONCLUSIONES	25
RECOMENDACIONES.....	26
BIBLIOGRAFÍA.....	27
ANEXOS.....	28

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Detalle de costos de la aplicación del estudio	24
---	----

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Árbol de problemas.....	7
Gráfico 2. Modelo gráfico de la propuesta.....	11
Gráfico 3. Eventos de Inicio - Analítica.....	14
Gráfico 4. Eventos Intermedios - Analítica.....	14
Gráfico 5. Eventos de Fin - Analítica.....	15
Gráfico 6. Tareas - Analítica.....	15
Gráfico 7. Tareas - Analítica.....	15
Gráfico 8. Diagrama BPM-Analizar y determinar el tipo del requerimiento.....	16
Gráfico 9. Diagrama BPM-Sugerencia	17
Gráfico 10. Diagrama BPM-Queja.....	18
Gráfico 11. Diagrama BPM- Asignar gestor para resolver queja	19
Gráfico 12. Diagrama BPM- Determinar si el cliente se encuentra conforme.....	20
Gráfico 13. Diagrama BPM- Envío notificación tiempo de respuesta al reclamo	20
Gráfico 14. Diagrama BPM- Elaborar y cargar carta respuesta reclamo	21
Gráfico 15. Diagrama BPM- Elaborar y cargar carta respuesta reclamo	22

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y NEGOCIOS

TEMA: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS EN LA COOPERATIVA COOPROGRESO

AUTOR: María Socorro Atiencia Cruz

TUTOR: Dra. Jenny Martínez

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo presenta un manual de procedimientos para la atención de quejas y reclamos en la Cooperativa Cooprogreso. La ausencia de este manual generaba malestar de los clientes porque no tenían respuesta oportuna y eficiente a sus requerimientos y reclamaciones. Por ello fue necesario diseñar el procedimiento y generar un manual para el personal de la cooperativa de tal manera que se diera respuesta oportuna y eficiente a los requerimientos de los clientes y se pudiera evaluar la productividad en el servicio. Para diseñar el manual de procedimientos se identificó el incremento de quejas y reclamos de los clientes, se revisaron las fortalezas y debilidades del área de servicio al cliente en la Cooperativa, se verificó el nivel de capacitación del personal en el servicio al cliente, frente a quejas y reclamos, se identificó el nivel de satisfacción del cliente, toda esta información se levantó a través de entrevistas a las ejecutivas de servicio al cliente y la observación directa de su trabajo durante 15 días.

Con la implementación del manual de procedimientos de quejas y reclamos de la Cooperativa se logra evidenciar que se puede ofrecer una respuesta más ágil y rápida a los clientes, lo que garantiza la satisfacción del cliente, y posiblemente su fidelización.

DESCRIPTORES: Manual de Procedimientos, Atención de Quejas y Reclamos, Cooperativa Cooprogreso.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA OF BUSINESS AND BUSINESS ADMINISTRATION

**THEME: MANUAL OF PROCEDURES FOR THE ATTENTION OF
COMPLAINTS AND CLAIMS IN THE COOPROGRESO COOPERATIVE**

AUTHOR: María Socorro Atiencia Cruz

TUTOR: Dra. Jenny Martínez

ABSTRACT

The present work presents a manual of procedures for the attention of complaints and claims in Cooperative Cooprogreso. The absence of this manual generated discomfort of the clients because they did not have a timely and efficient response to their requirements and claims. For this reason, it was necessary to design the procedure and generate a manual for the cooperative's staff in such a way that a timely and efficient response to customer requirements was provided and productivity in the service could be evaluated. To design the procedures manual, the increase in customer complaints and claims was identified, the strengths and weaknesses of the customer service area in the Cooperative were identified, the level of training of the staff in customer service was identified, compared to complaints and claims, the level of customer satisfaction was identified, all this information was collected through interviews with customer service executives and direct observation of their work for 15 days.

With the implementation of the manual of complaints and claims procedures of the Cooperative it is possible to show that a more agile and quick response can be offered to customers, which guarantees customer satisfaction, and possibly their loyalty

KEYWORDS: Procedures Manual, Attention to Complaints and Claims, Cooperative Cooprogreso.

INTRODUCCIÓN

La Cooperativa Cooprogreso Ltda., nació en la parroquia de Atahualpa, Provincia de Pichincha en agosto de 1969 con 32 socios. Su aspiración es el de contribuir al desarrollo económico del sector con soluciones financieras y cooperativas, las que gradualmente se fueron difundiendo dentro de la parroquia de Pomasqui, y con ello vinieron socios interesados tanto en crédito por sus tasas bajas, como en inversiones por su rentabilidad elevada, se abrió una oficina en Pomasqui, que se convirtió en la Matriz.

Sin duda que uno de los aspectos primordiales es el servicio al cliente y tener contento al cliente desde la organización, ya que, al no ser eficiente, se genera insatisfacción en los socios. Por ello, las organizaciones deben ser competitivas en un entorno, donde el cliente puede preferir a la competencia sobre la organización, por ello no se pueden establecer estrategias, que se basen en las expectativas del cliente, por el contrario, se deben superar las expectativas de estos para lograr clientes a gusto con la organización.

Por ello es necesario saber las perspectivas del cliente y conseguir satisfacerlas, aquello conlleva ofrecer un servicio de calidad, no obstante, lograr vincular y relacionar la calidad de servicio prestado, con la competitividad que presenta la organización, representa un estudio interno y externo de la organización. Cuando una organización tiene como objetivo lograr satisfacción de sus clientes alcanza a poseer un margen competitivo, operando liderazgo, entra a competir con varias organizaciones, donde el cliente será quien valore varios factores.

La satisfacción del cliente conduce a la lealtad, es indispensable para la rentabilidad a largo plazo. Los clientes leales gastan más, remiten nuevos clientes a la organización y cuesta menos negociar con ellos. Por lo tanto, es primordial diseñar un manual de procedimientos del área de quejas y reclamos en la Cooperativa Cooprogreso como parte de la mejora hacia la búsqueda de una satisfacción plena de sus socios.

Desde hace tiempo atrás, las personas y las organizaciones están involucradas en un continuo proceso de atracción mutua, es por ello que hablar de captar el mejor socio/cliente, representa uno de los cambios en la última década, y mucho más importante para el área de Negocios específicamente en el desempeño del servicio al cliente, ello propone un nuevo modelo de gestión de mayor complejidad para dar valor agregado a sus asociados, alcanzar altos niveles de desempeño y motivación, la creación de un sistema flexible e integral de objetivos, así como el planteamiento de alternativas que permitan a la organización cumplir con su misión, visión y objetivos planteados.

El presente manual de procedimientos tiene como finalidad reglamentar el proceso de quejas y reclamos presentadas por los socios/clientes, también pretende contribuir con el desarrollo de habilidades y destrezas en el área de servicio al cliente de la cooperativa Cooprogreso que permitirán forjar y mantener una posición competitiva de largo plazo a través de mejora continua y calidad de servicio. La satisfacción del cliente ha sido objeto de estudio en las últimas décadas, como un factor que contribuye al desarrollo organizacional, a la productividad, y a la mejora de procesos internos de las organizaciones. La calidad del proceso es un indicador acerca de qué tan bien concuerdan los bienes y servicios proporcionados por los procesos de transformación con sus especificaciones de diseño.

En el Capítulo I, se describe el problema de estudio, con la enunciación del tema, continuando con la contextualización, seguidamente se tiene el análisis crítico, la justificación, y por último los objetivos, general y los específicos.

En el Capítulo II, se tiene la propuesta, con su título, los objetivos de la propuesta, el general y los específicos, además el modelo operativo de ejecución de la propuesta. Además, se tienen las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

Y para concluir se presenta la bibliografía como respaldo del estudio y los correspondientes anexos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Tema

Manual de procedimientos para la atención de quejas y reclamos en la Cooperativa Cooprogreso, en la ciudad de Quito, Provincia de Pichincha.

Contextualización

Micro contextualización

La presente investigación se realizó en la organización Cooprogreso Ltda., que surgió en la parroquia de Atahualpa, Provincia de Pichincha en Agosto de 1969. Su aspiración fue el de contribuir al desarrollo económico del sector con soluciones financieras y cooperativas, las que paulatinamente se fueron difundiendo dentro de la parroquia de Pomasqui, y con ello vinieron socios interesados tanto en crédito por sus tasas bajas, como en inversiones por su rentabilidad elevada, por lo que resultó imperiosa la necesidad de abrir una oficina en Pomasqui, que en poco tiempo se convirtió en Matriz por la cantidad de socios y capitales colocados e invertidos; esto en alguna medida fue efecto del apoyo proporcionado a los transportistas y trabajadores de las minas de materiales de construcción del sector. (Puebla, 2014)

La actividad financiera empezó a difundirse posteriormente en la parroquia de Calderón, y cada vez con mayor envergadura hasta llegar a convertirse en una necesidad imperiosa para Cooprogreso la apertura de una sucursal en este lugar, logrando transformarse en realidad en 1989, fecha desde la cual se prestan los servicios a los sectores Calderón, Carapungo y Guayllabamba. En diciembre de

1994 un nuevo proyecto empezó a tomar vida, y debido a la necesidad de servir a más socios, se impulsó la apertura de la sucursal “Villaflora” en el sur del Ciudad de Quito.

El crecimiento de Cooprogreso fue efecto y reflejo de la confianza de los socios y el éxito y la eficiencia administrativa, logrando un incremento firme, real y sostenido, por lo que en estos momentos se cuenta con el funcionamiento de: Matriz (Pomasqui), 3 Sucursales (Atahualpa, Calderón y Villaflora), 14 Agencias (La Y, Centro Histórico, Los Bancos, Tumbaco, Mariscal Sucre, Sangolquí, Carapungo, Guayllabamba, Cayambe, La Prensa, Quicentro Sur, Santo Domingo de los Tsachilas, Guayaquil y Portoviejo) y 5 ventanillas de extensión (Nanegalito, Puellarro, Perucho, San José de Minas y Pacto). Actualmente Cooprogreso se encuentra en búsqueda de nuevos mercados que permitan satisfacer a nuevos socios y sus necesidades. (Oikocredit, 2015)

Indudablemente que, el cooperativismo es un instrumento indispensable para mejorar las condiciones de vida de las familias vulnerables de la sociedad, siendo un factor crítico la atención de quejas y reclamos al no ser eficiente, generando insatisfacción en socios/clientes. Las organizaciones deben ser competitivas en un entorno, donde el cliente puede preferir a la competencia sobre nuestra organización, por ello no se pueden establecer estrategias basándonos en las expectativas del cliente, por el contrario, se deben superar las expectativas de los mismos para lograr clientes satisfechos y fieles a la organización.

Conocer las expectativas del cliente y lograr satisfacerlas, conlleva brindar un servicio de calidad, sin embargo, lograr vincular y relacionar la calidad de servicio prestado, con la competitividad que presenta la organización, representa un estudio interno y externo de la organización. Cuando una organización tiene como objetivo lograr satisfacción de sus clientes logra poseer un margen competitivo, manejando liderazgo, entra a competir con varias organizaciones, donde el cliente será quien valore varios factores, para poder tomar la decisión de cuál será la organización escogida para satisfacer su necesidad. La satisfacción del cliente

conduce a la lealtad de este, ya que, es indispensable para la rentabilidad a largo plazo. Los clientes leales gastan más, remiten nuevos clientes a la organización y cuesta menos negociar con ellos.

La calidad del servicio que presta una organización, es una forma para poder incrementar la rentabilidad organizacional, por ello se propone un plan de mejora de procesos, permitiendo solucionar problemas de los clientes de forma efectiva. Al ejecutarse un proceso, el mismo tiene su margen de error, su probabilidad de que en algún momento llegue a fallar, sobre todo en una institución donde se manejan miles de operaciones y transacciones diarias. Por ello, en algún momento existirán inconsistencias en su ejecución, que puede repercutir en este caso, sobre los clientes de la Cooperativa.

Al presentarse este tipo de errores, el cliente está en toda libertad de dejar pasar por alto, o pedir la corrección de estos. En este instante es donde interviene el proceso de sugerencias, quejas y reclamos. En vista del giro del negocio al que se dedica la Cooperativa, se ve propenso a la ocurrencia de errores en sus procesos, que repercuten en insatisfacciones de los clientes. Este tipo de insatisfacciones pueden llegar a altas instancias, si las mismas no se ven resueltas y no tienen un resultado que el cliente espera.

La Cooperativa Cooprogreso al tener relaciones interbancarias y que, a su vez, es controlado por instancias gubernamentales, tiene la obligación de resolver las problemáticas e insatisfacciones que presenten sus clientes. Por lo tanto, dedica un grupo de sus empleados que se encarga de investigar y resolver los requerimientos de los clientes. (Cooprogreso, 2014)

Esta institución financiera, al ofrecer varios tipos de productos, debe llevar un proceso de comunicación y gestión de información, que permita que las solicitudes y requerimientos que los clientes presenten puedan ser resueltos en equipo, es decir poder identificar el área o proceso errado, realizar la gestión correcta y brindar una solución efectiva a la problemática del cliente.

Análisis Crítico

En esta parte se tiene que en el árbol de problemas se aprecia el problema central de la investigación, el cual es el aumento de quejas y reclamos por parte de los socios / clientes, sobre la atención al cliente, en la Cooperativa Cooprogreso, lo que hace que se presenten una diversidad de causas y efectos que son detallados a continuación:

En la institución financiera Cooperativa Cooprogreso se puede apreciar que se presenta una insuficiente capacitación al personal y colaboradores, y, además, existe una inadecuada actitud del personal, lo cual conlleva a tener clientes insatisfechos y por consiguiente una pérdida significativa de clientes.

Asimismo, se tiene el incumplimiento en tiempos de entrega de productos, acompañados de una deficiente información de los productos y servicios que ofrece la institución, esto ocasiona una pérdida de credibilidad por parte de los socios, además de la disminución de la participación en el mercado, viéndose perjudicada su imagen corporativa.

De la misma manera, existe una deficiente productividad que va junto a una inadecuada prestación de servicios, esto conlleva a presentar una deficiente imagen corporativa, y dentro de otros aspectos negativos es la demora en la atención a los socios.

Conforme al análisis realizado, y en vista del deficiente conocimiento sobre el proceso ante la atención de quejas y reclamos, se puede apreciar que la investigación es indispensable que se realice, puesto que el servicio al cliente juega un rol muy importante a la hora de que los socios/clientes quienes son los beneficiados directos, puedan tomar la decisión de mantenerse en la organización o tomar un mejor rumbo, haciéndose necesaria una efectiva intervención para cambiar esta perspectiva.

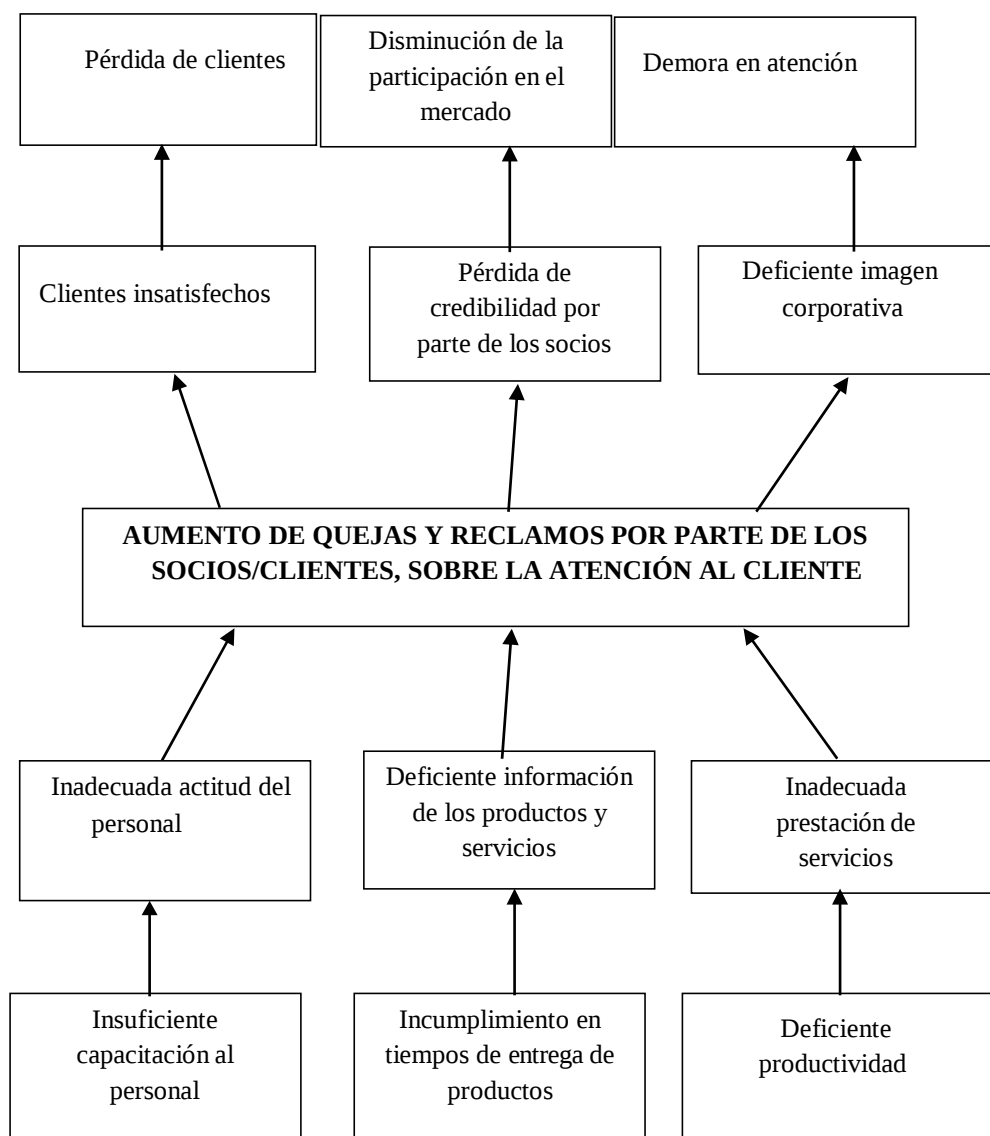


Gráfico 1. Árbol de problemas

Justificación

El presente trabajo investigativo posee originalidad y es de valioso aporte para ampliar los conocimientos en el campo de la Administración, además servirá como una guía práctica respecto a la implementación de un manual de procedimientos para la atención de quejas y reclamos en la Cooperativa Cooprogreso, en la ciudad de Quito, Provincia de Pichincha, ya que no existe producto y/o servicio sin un proceso. De la misma manera, no existe un proceso sin un producto o servicio. La aplicación y gestión de procesos en las organizaciones, actualmente es de vital importancia, pues sirve de apoyo para conocer las actividades y el desarrollo de estas, identificando sus puntos de mejora y generar

de esta manera procesos más efectivos que apoyen a la organización donde se desarrollan.

Además, se tiene el propósito de aumentar la eficiencia organizacional, ya que las compañías también están cambiando sus procesos de negocios con el fin de mejorar la calidad de sus productos, servicios y operaciones. Muchas están usando el concepto de administración de calidad total, para hacer que la calidad sea responsabilidad de todas las personas y funciones dentro de una organización, para el beneficio de sus asociados y que conlleve a tener una mejor imagen corporativa.

Es importante que dentro de la Cooperativa Cooprogreso se inicie la aplicación de un pensamiento y desarrollo de calidad, ya que el empleo de la mejora de procesos es actualmente una pieza clave para el éxito de estas. El lograr identificar las actividades principales, el tiempo de desarrollo de estas, el personal que interviene en la ejecución de las actividades sirve de apoyo para el crecimiento de las organizaciones, mejorando su atención al cliente interno y externo.

Asimismo, la originalidad de la investigación radica en que al realizar el estudio se implementará un manual de procedimientos para la atención de quejas y reclamos en la Cooperativa Cooprogreso, con lo cual se sentará las bases para de esta forma contribuir a la institución financiera a que pueda afrontar su necesidad de buena manera, para beneficio y satisfacción de sus socios/clientes, estos conocimientos nos sirven a nosotros como estudiantes para a futuro poder aplicarlos en el desempeño profesional.

El conocimiento generado a partir de la presente investigación es de suma importancia ya que se ayudó a emplear considerables mejoras, que generan gran interés en la Cooperativa Cooprogreso haciendo que incremente sus fortalezas, ya que, al ser un proceso interno, donde cada uno de los empleados brinden su aporte por mejorar, permite que las bases de las operaciones realizadas, sean de calidad. Puesto que cuando una tarea realizada por un empleado es fundamentada en la calidad, todo el proceso sucesivo, continua con este lineamiento, y aún más si todos los miembros de una misma área, y mejor aún, de toda una organización,

tienen como labor diaria, ejecutar sus tareas de la mejor manera.

En lo correspondiente a la factibilidad de la investigación se cuenta con la disposición y apertura para poder colaborar con la detección de la problemática que se enfrenta. Para lo cual se dispone de la colaboración absoluta del personal administrativo y de los empleados que laboran en la institución, lo cual permitió desarrollar una investigación planificada, de acuerdo con lo previsto y con ello poder brindar ayuda a la organización.

Objetivos

Objetivo General

Elaborar un manual de procedimientos para la atención de quejas y reclamos en la Cooperativa COOPROGRESO, en la ciudad de Quito, provincia de Pichincha.

Objetivos Específicos

- Identificar los elementos fundamentales de la atención al cliente que deben hacer parte de un procedimiento de quejas y reclamos que garantice respuestas oportunas y eficientes para los asociados.
- Identificar las quejas y reclamos más frecuentes en la Cooperativa y los tiempos de respuesta del personal en la respuesta y resolución de estos, para identificar las mejoras posibles.
- Identificar los factores o elementos que están afectando la respuesta oportuna de parte del personal de la Cooperativa a sus asociados y la resolución de los problemas relacionados en las quejas y reclamos.

CAPÍTULO II

PROPUESTA

Manual de Procedimientos para la Atención de Quejas y Reclamos en la Cooperativa Cooprogreso, Ciudad de Quito, Provincia de Pichincha.

Objetivos

Objetivo General

Diseñar el Manual de Procesos para la Atención de Quejas y Reclamos en la Cooperativa Cooprogreso, Ciudad de Quito, Provincia de Pichincha.

Objetivos Específicos

- Identificar los elementos fundamentales de la atención al cliente que deben hacer parte de un procedimiento de quejas y reclamos que garantice respuestas oportunas y eficientes para los asociados.
- Identificar las quejas y reclamos más frecuentes en la Cooperativa y los tiempos de respuesta del personal en la respuesta y resolución de estos, para identificar las mejoras posibles.
- Identificar los factores o elementos que están afectando la respuesta oportuna de parte del personal de la Cooperativa a sus asociados y la resolución de los problemas relacionados en las quejas y reclamos.

Modelo Operativo de ejecución de la propuesta

Modelo Gráfico

El BPM (Business Process Management) es una metodología o enfoque estratégico de la organización. Es un modelo de gestión utilizada para mejorar los procesos comerciales de una organización a través de la definición, automatización y análisis de procesos comerciales. (Lahoz, 2017)



Gráfico 2. Modelo gráfico de la propuesta

Fuente: <https://hfweb-assets.s3.amazonaws.com/v2/images/business-process-management.png>

El desarrollo de BPM tiene un ciclo de vida (BPM LifeCycle) bien definido que consiste en 6 pasos:

- **Identificación**

Consiste en alinearse con la estrategia de negocio de la organización y marcar claramente unos objetivos, en base a dichos objetivos se definirán aquellos procesos que sean necesarios ejecutar para su consecución.

- **Análisis**

Se deberán definir y analizar todos los ámbitos de la organización de cara a realizar unos procesos fiables, concisos y reutilizables. Además, en esta etapa del ciclo se identificarán todos los roles implicados en el proceso.

- **Implementación o Desarrollo**

Una vez analizados se modelarán con un lenguaje de modelado estándar y entendible por la organización.

- **Ejecución**

Una vez modelados, el motor de BPM los podrá ejecutar.

- **Monitorización**

La herramienta BPM dará indicadores de desempeño que permitirán saber si los procesos están alineados con los objetivos de negocio.

- **Optimización**

En base a los resultados del paso anterior o nuevas necesidades se podrán introducir mejoras de manera ágil y rápida sobre los procesos existentes.

Modelo Verbal

Luego de haber revisado el proceso de sugerencias, quejas y reclamos, sus principales debilidades y fortalezas, tiempos, costos y personas que intervienen, se puede realizar una mejora y apoyo a este proceso mediante la herramienta BPM.

Se evidencia que la aplicación del BPM se está llevando a cabo a nivel mundial, ya que las organizaciones, buscan alcanzar liderazgo y ser competitivas, deben en algún momento mejorar sus procesos, y deciden aplicar esta herramienta que les trae mejoras, y entre las más importantes se encuentran: ahorro de costes, rápida implementación de nuevas estrategias de negocio, optimización de los recursos humanos, se reduce el control burocrático, el conocimiento queda en la organización, mejora la eficiencia de la organización, eliminación de errores, atender mayores volúmenes con más exactitud, reducción en la generación de documentación, reducción del tiempo de los procesos.

Una clara ventaja que se puede conseguir con la aplicación de BPM, es que el proceso podrá ser ejecutado de forma continua, integrando todas las áreas y personas que tienen que intervenir en el mismo. Emplear una herramienta tecnológica a favor de una organización, es una actividad que en la actualidad es realmente necesaria, por lo tanto, aplicar la automatización de procesos lleva consigo ventajas para las organizaciones, como ahorrar costos, tiempo, mejorar el control y disminuir el riesgo de la información. (Pérez & Coutín, 2016)

Propuesta de implementación de proceso de quejas y reclamos BPM

Las formas principales que se emplearon en la diagramación de este proceso fueron las siguientes:

- **Eventos de inicio:** Todo proceso o subproceso cuenta con un evento de inicio, el cual corresponde a uno de los siguientes tipos:

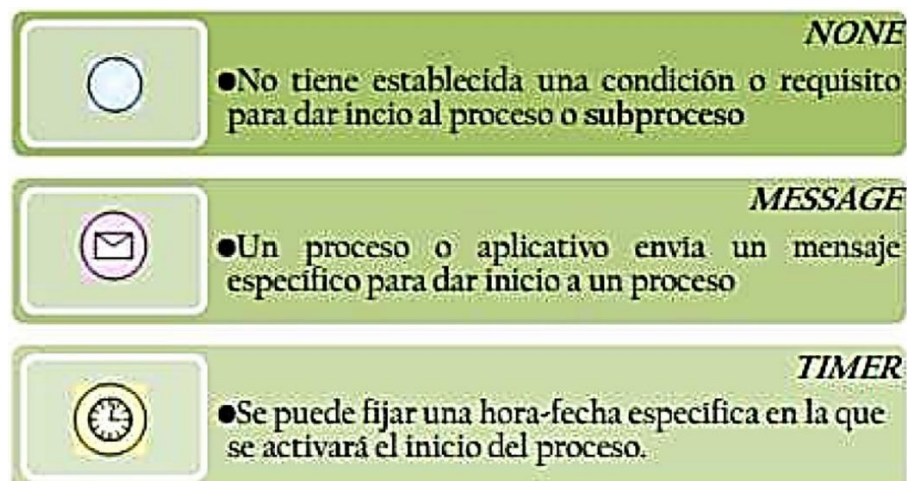


Gráfico 3. Eventos de Inicio - Analítica
Fuente: Puebla (2016)

- **Eventos intermedios:** Forman parte directa del flujo del proceso en la secuencia normal del mismo. Pueden o no anteceder a una actividad o subprocesso:

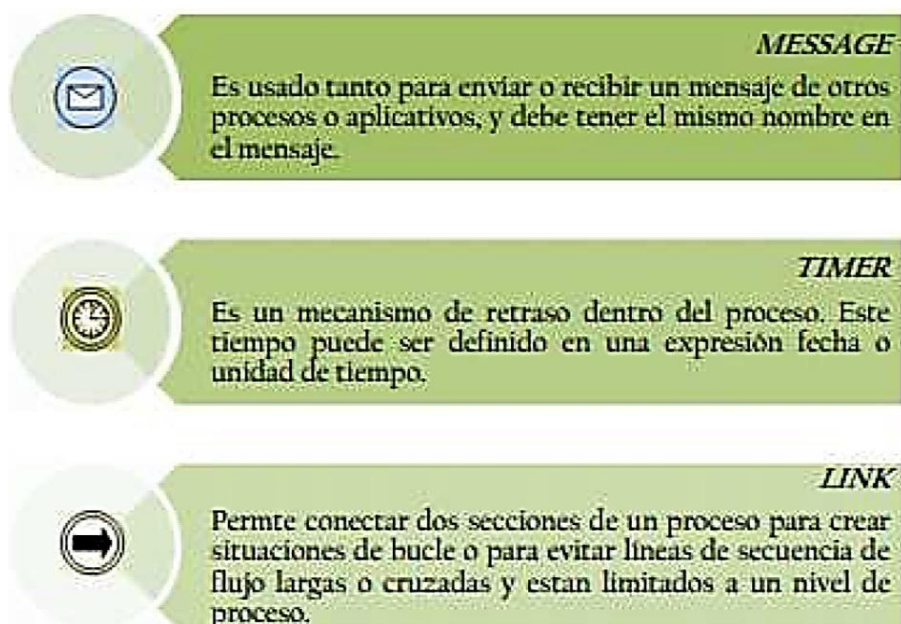


Gráfico 4. Eventos Intermedios - Analítica
Fuente: Puebla (2016)

- **Eventos de fin:** Todo proceso o subprocesso debe tener un evento de fin, el cual se clasifica en los siguientes tipos:

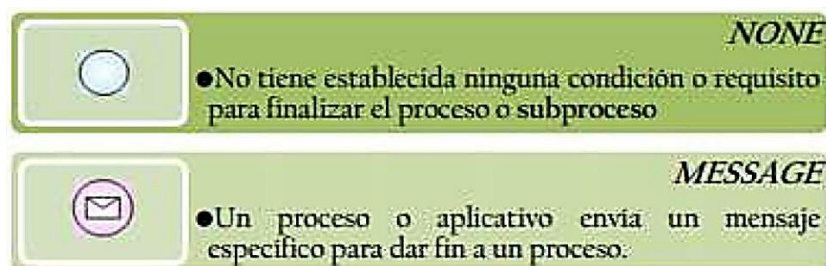


Gráfico 5. Eventos de Fin - Analítica

Fuente: Puebla (2016)

- **Tarea.** Es una actividad atómica está incluida dentro de un proceso. Se habla de tarea cuando el trabajo que representa en el proceso no puede desglosarse en un nivel mayor de detalle. A continuación, se presentan los tipos de tareas.

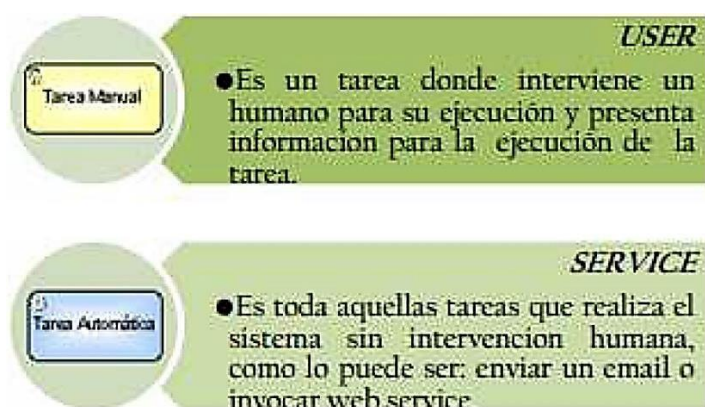


Gráfico 6. Tareas - Analítica

Fuente: Puebla (2016)

- **Gateway (compuerta).** Se representa con un diamante, se emplea para controlar la divergencia o convergencia de secuencia de flujo. Éstas determinan ramificaciones, bifurcaciones, combinaciones y fusiones del proceso.



Gráfico 7. Tareas - Analítica

Fuente: Puebla (2016)

Para la elaboración de la mejora del proceso de sugerencia, quejas y reclamos, se emplearon los elementos detallados anteriormente, permitiendo la incorporación de actividades del sistema que sean ejecutadas de forma automática.

Aplicación del ciclo BPM para el proceso de sugerencias, quejas y reclamos

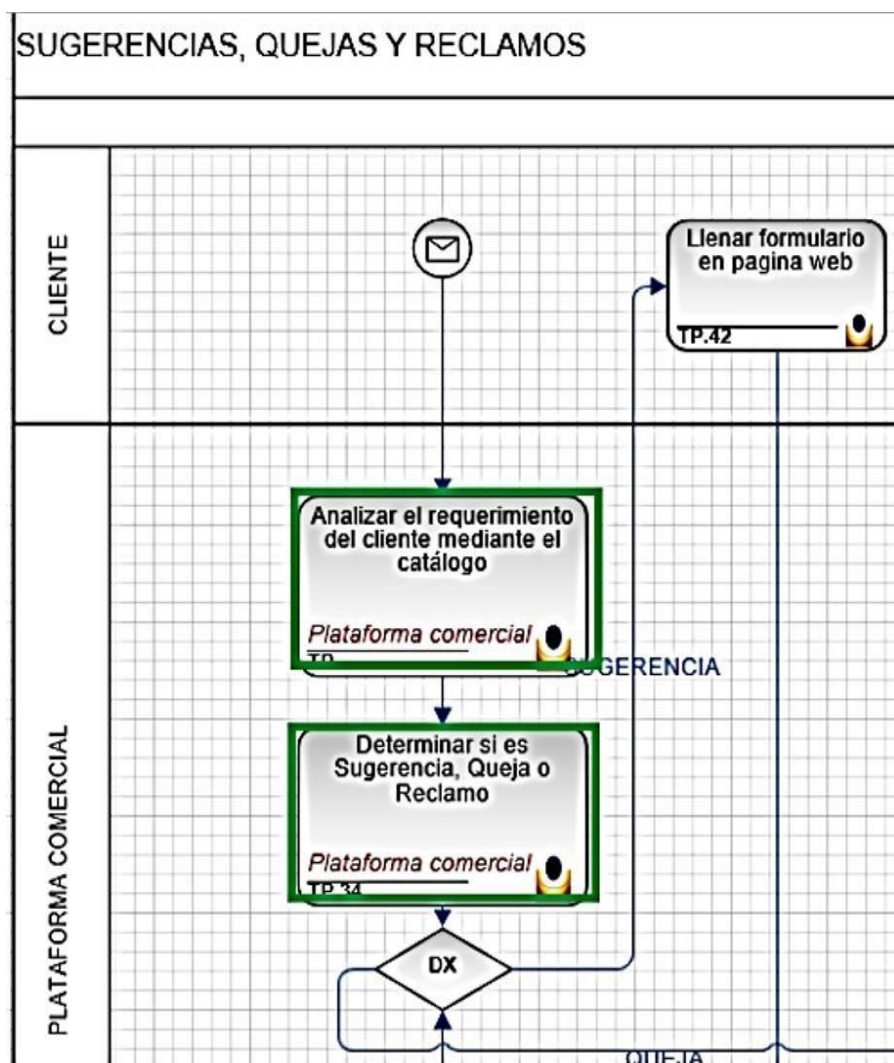


Gráfico 8. Diagrama BPM-Analizar y determinar el tipo del requerimiento
Fuente: Puebla (2016)

Con la elaboración de esta ventana la persona que se encuentre en la función de plataforma comercial, podrá seleccionar el tipo del producto que crea conveniente, según el requerimiento del cliente, e ingresar una pequeña descripción del mismo. Para determinar el tipo de requerimiento del cliente, la plataforma comercial podrá determinar si es una sugerencia, queja o reclamo. Gracias a la elaboración del diagrama en BPM, al escoger cada una de estas opciones, se

direccionará de forma automática a cada actividad dependiendo de la opción escogida.

Si la opción escogida es que el requerimiento del cliente sea una sugerencia, la siguiente actividad es que el cliente tenga la opción de llenar un formulario de Sugerencias que estará disponible desde un enlace web.

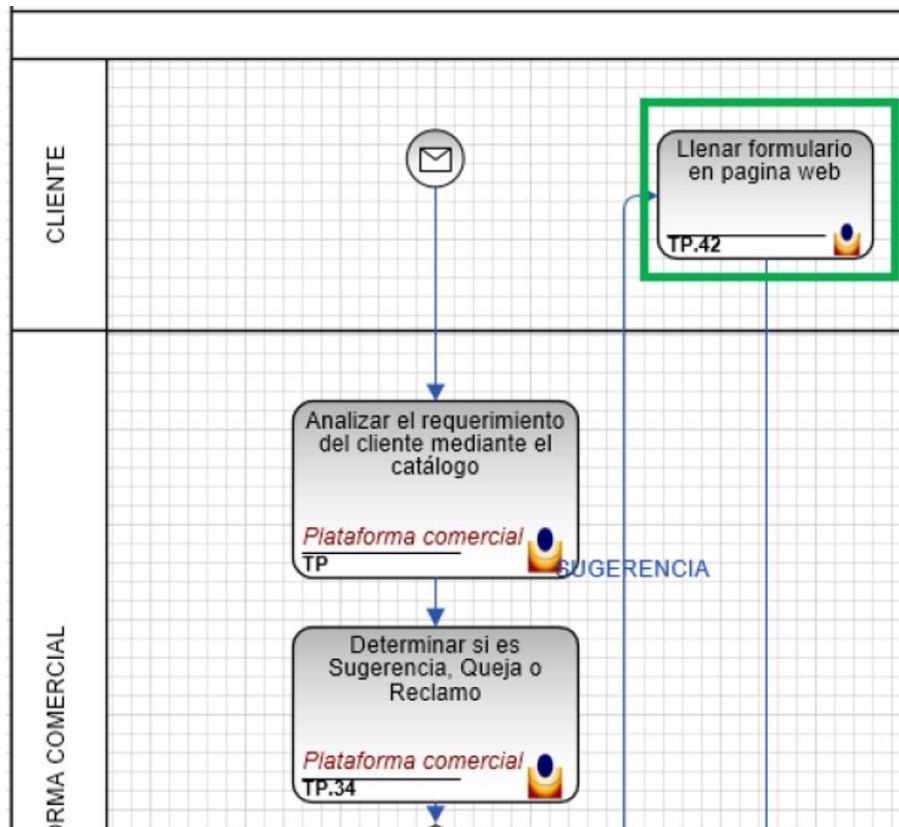


Gráfico 9. Diagrama BPM-Sugerencia
Fuente: Puebla (2016)

Después de que el cliente ha ingresado su sugerencia, el programa enviará la información recolectada, al departamento de calidad y servicio, el cual después de haber leído lo que el cliente ha comunicado como sugerencia y que se debe seguir con el proceso de resolución.

Se enviará una notificación al correo personal del cliente, donde se indique que su sugerencia ha sido tomada en cuenta para la mejora continua de la gestión y actividades de la Cooperativa por lo tanto el cliente podrá asegurarse que su sugerencia ha sido leída y no desechada.

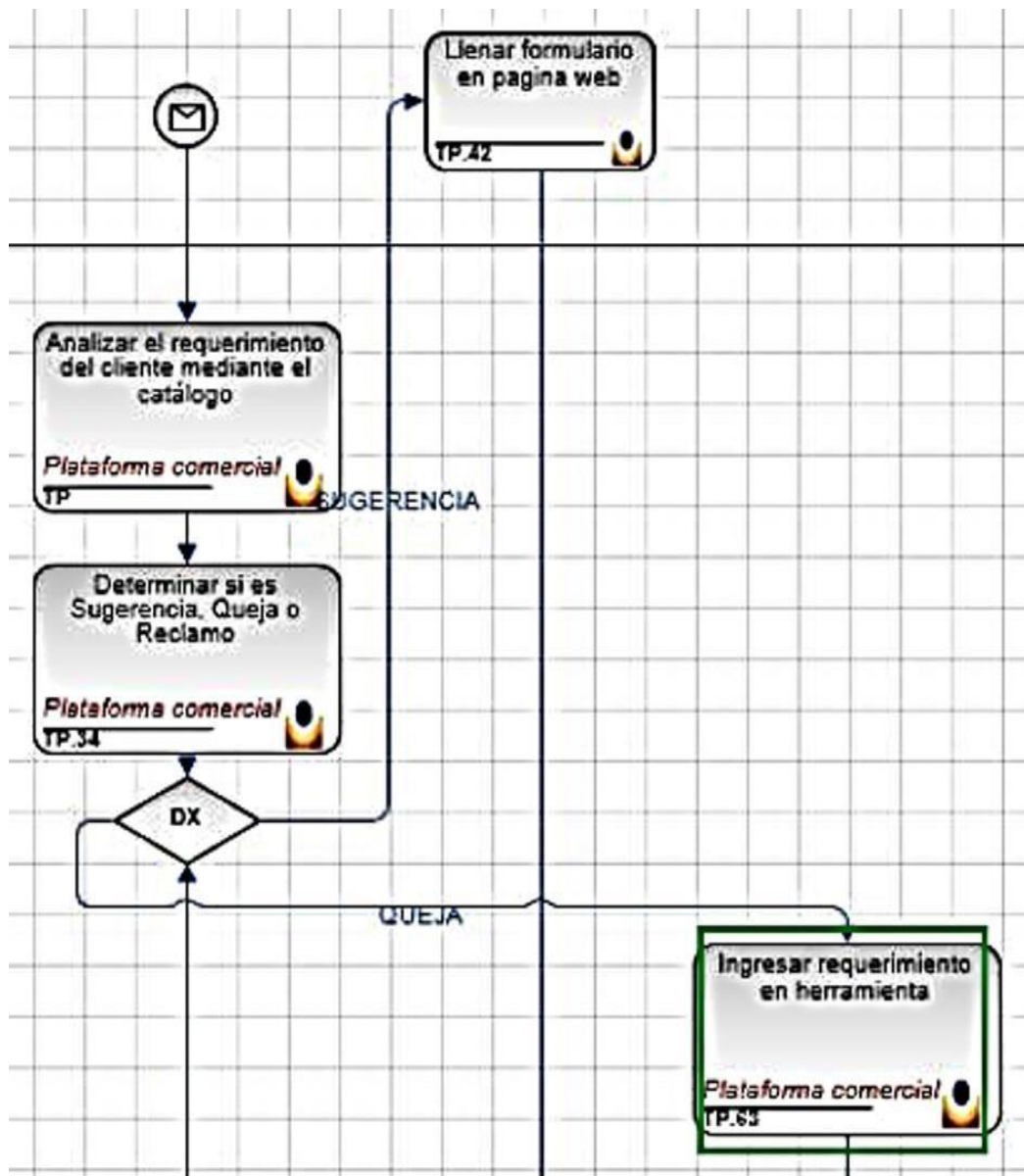


Gráfico 10. Diagrama BPM-Queja
Fuente: Puebla (2016)

Si por otro lado, la plataforma comercial ha determinado que el requerimiento del cliente es una queja, se procederá a ingresar la queja en esta herramienta.

A su vez, cuando se acabe el ingreso de la queja en la herramienta, se enviará una notificación automática al correo personal del cliente, donde se indique el tiempo de respuesta y solución de su queja, para que pueda realizar su propio seguimiento, y acercarse a la agencia en el tiempo estipulado.

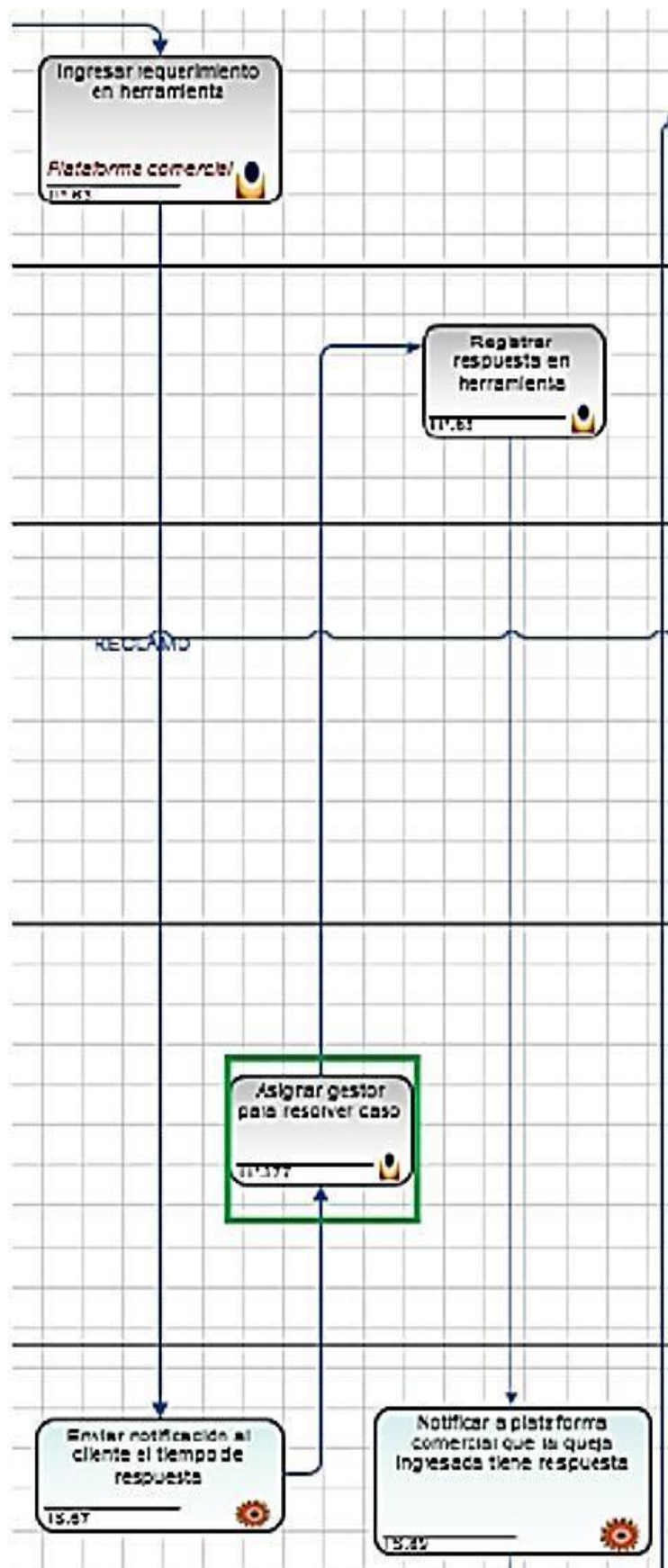


Gráfico 11. Diagrama BPM- Asignar gestor para resolver queja
Fuente: Puebla (2016)

Como siguiente actividad dentro del proceso de quejas, el administrador de esta herramienta deberá asignar un gestor para que pueda brindar gestión a la queja ingresada. El administrador podrá escoger el nombre de la persona, a quien le llegará la siguiente fase del proceso. En el recuadro señalado a continuación, el administrador podrá abrir y seleccionar a la persona que será la encargada de esa queja determinada.

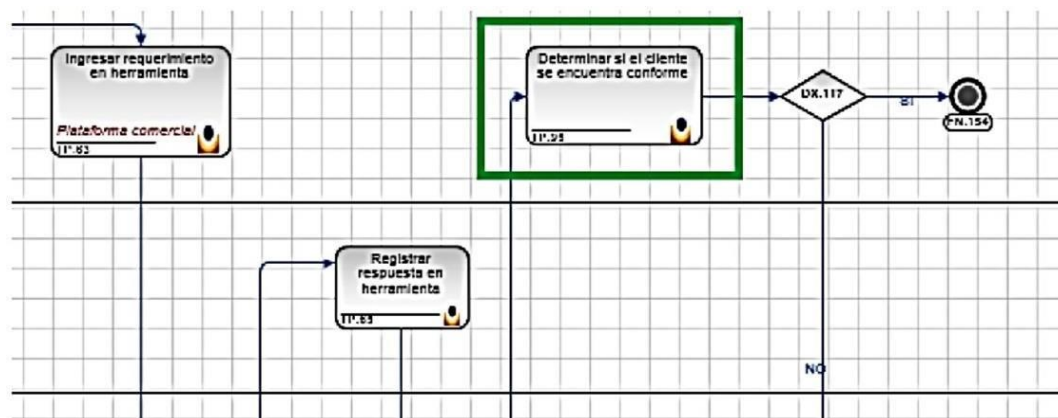


Gráfico 12. Diagrama BPM- Determinar si el cliente se encuentra conforme
Fuente: Puebla (2016)

Cuando la plataforma comercial, entrega la respuesta al cliente, ésta debe determinar si el cliente se encuentra satisfecho con la solución que se ha brindado a su queja o si desea, puede escalar de instancia e ingresar un reclamo.

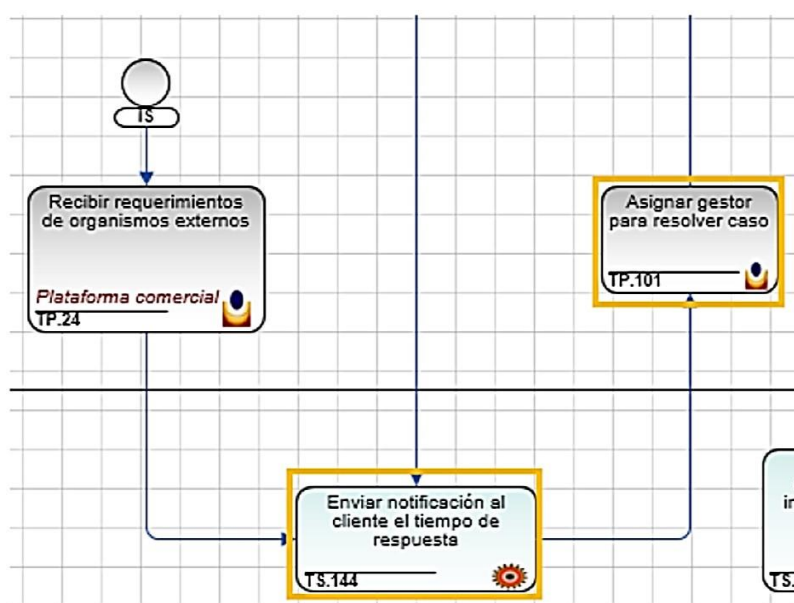


Gráfico 13. Diagrama BPM- Envío notificación cliente tiempo de respuesta al reclamo
Fuente: Puebla (2016)

Con esta opción automática, el cliente podrá recibir una notificación en su correo electrónico personal, del tiempo en el que puede acercarse a la agencia a recibir una respuesta del reclamo que ha ingresado. El administrador de la herramienta podrá asignar un gestor que pueda investigar el reclamo, y brindar una solución al mismo.

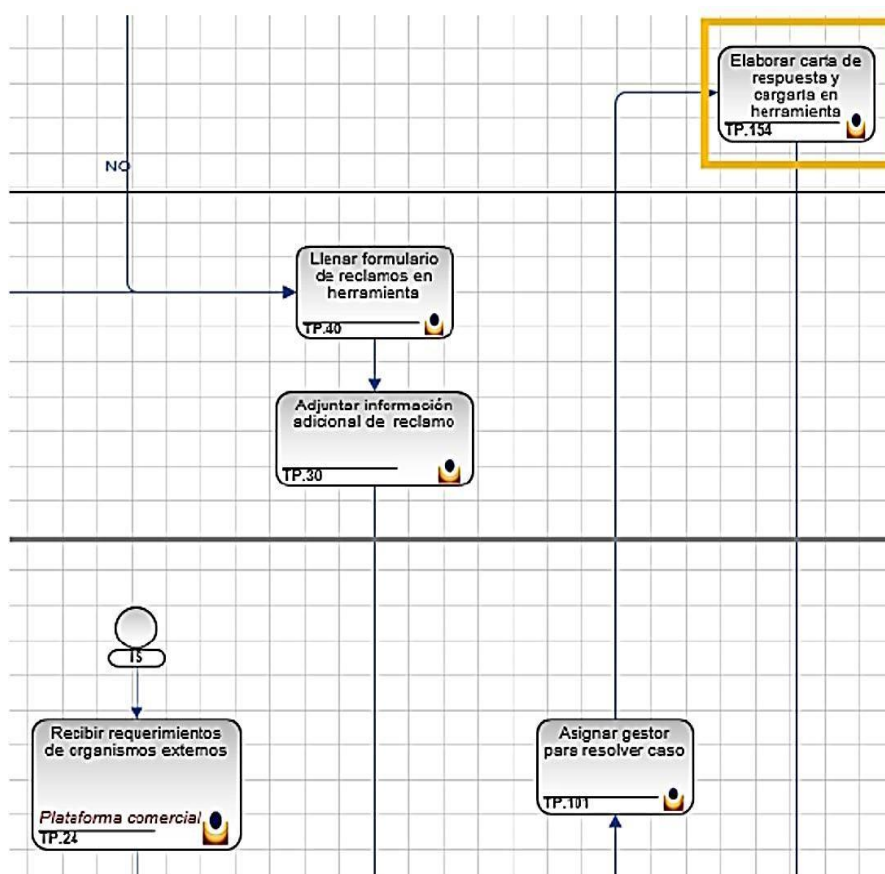


Gráfico 14. Diagrama BPM- Elaborar y cargar carta respuesta reclamo
Fuente: Investigadora

Una vez investigado el reclamo, y haber elaborado la carta formal de respuesta por parte del gestor, tendrá la opción de ingresar el número de cedula del cliente, y adjuntar la carta de respuesta formal con la solución de este.

Para finalizar, cuando se adjunte la carta formal con solución del reclamo, la herramienta enviará una notificación automática al gerente de agencia que el reclamo ha recibido respuesta, y a su vez al cliente, para que pueda acercarse a recibir una respuesta al reclamo que ha ingresado.

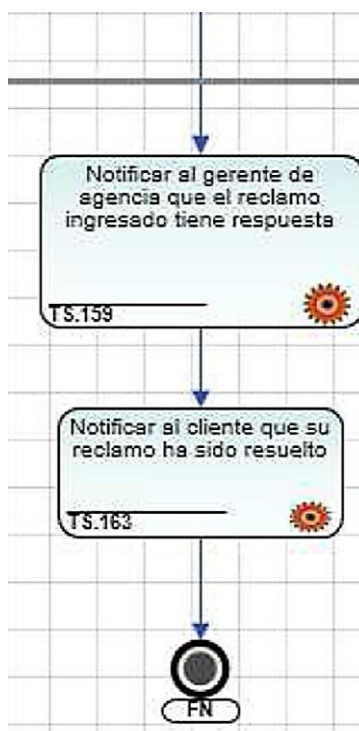


Gráfico 15. Diagrama BPM- Elaborar y cargar carta respuesta reclamo

Fuente: Puebla (2016)

Como se logra observar a lo largo del desarrollo de esta herramienta, las personas que participen dentro de este proceso, de sugerencias, quejas y reclamos, podrán contar con información oportuna y segura. Las herramientas adicionales en la que se ha enfocado para agregar son:

- Las sugerencias que desee ingresar el cliente, puedan realizarlas desde cualquier lugar del país, mediante el uso de una página web. Las actividades manuales que se debían realizar con anterioridad por el desarrollo del proceso de sugerencias, ya no se las realizaría pues el proceso sería automático.
- Notificaciones automáticas. Iniciando por el cliente, que pueda recibir en su correo electrónico personal, o también como otra opción, poder recibir en su teléfono celular mediante mensaje de texto, una notificación que indique que la sugerencia que ingreso ha sido tomada en cuenta; o que el tiempo de respuesta y de caducidad que tiene la queja o el reclamo que ha hecho presente en una agencia. También recibir una notificación, cuando su queja o reclamo ha sido resuelto, para que pueda acercarse a la agencia de ingreso de este, y no tener

que esperar hasta la fecha de caducidad, en caso de que su requerimiento haya sido resuelto antes de la misma.

- **Asignación de gestores.** El administrador de la herramienta, podrá asignar cual gestor va a resolver la queja o reclamo ingresado, sin tener que enviar un correo electrónico de notificación, ya que esta forma de asignar es automática.
- **Adjuntar documentos.** Los miembros que tienen acceso a esta herramienta podrán adjuntar archivos, los cuales servirán para brindar apoyo a los gestores que deban resolver quejas y reclamos. También se podrán adjuntar cartas de respuesta, a las cuales podrán tener acceso los administradores de la herramienta, sin tener que recibirlo mediante un correo electrónico.

Luego del proceso de implementación de un Manual de Procedimientos para la Atención de Quejas y Reclamos en la Cooperativa Cooprogreso, de la Ciudad de Quito, Provincia de Pichincha, es trascendental indicar lo siguiente.

Se realizó una efectiva capacitación acerca de la implementación del Manual de Procedimientos para la Atención de Quejas y Reclamos a todos los colaboradores, asimismo, se imprimió el procedimiento que se debe seguir en este tipo de casos, con la finalidad de que todos lo conozcan y puedan seguir de manera correcta los procesos.

En cuanto a la mejora de los procesos de la atención de quejas y reclamos a partir de la implementación del Manual de Procedimientos para la Atención de Quejas y Reclamos en la Cooperativa Cooprogreso, fue muy efectiva, ya que se pudieron solventar todos los requerimientos que estaban retrasados, con ello se logró clientes más satisfechos y una mejora de la imagen corporativa organizacional, conllevando a mejores beneficios.

Antes

TIPO	SOLUCIONADOS EN 15 DÍAS
QUEJAS	22
RECLAMOS	136

Después

TIPO	SOLUCIONADOS EN 5 DÍAS
QUEJAS	9
RECLAMOS	56

Modelo Matemático

En esta parte se indica el cronograma que corresponde a los costos de implementación de la propuesta, para lo cual se realizó la intervención.

- PROCESOS ESTRATÉGICOS

Gestión estratégica

- PROCESOS OPERATIVOS

Gestión comercial

Gestión de despacho

- PROCESOS DE APOYO

Gestión de calidad

Gestión financiera

Gestión administrativa.

Tabla 1. Detalle de costos de la aplicación del estudio

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS EN COOPROGRESO APLICANDO BPM (BUSINESS PROCESS MANAGEMENT)			
ACTIVIDAD	CUMPLIMIENTO		COSTOS
	SÍ	NO	
PROCESOS ESTRATÉGICOS			
Gestión estratégica	X		\$ 25,00
PROCESOS OPERATIVOS			
Gestión comercial	X		\$ 25,00
Gestión de transacciones	X		\$ 25,00
PROCESOS DE APOYO			
Gestión de calidad	X		\$ 25,00
Gestión financiera	X		\$ 25,00
Gestión administrativa	X		\$ 25,00
		TOTAL	\$ 150,00

Elaborado por: Investigadora

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- Luego del proceso investigativo se logró diseñar el modelo gráfico de un Manual de Procesos para la Atención de Quejas y Reclamos en la Cooperativa Cooprogreso, el mismo que se efectuó con un diagrama de flujo, para poder determinar los beneficios para la institución financiera.
- De la misma manera se consiguió fundamentar de forma expositiva verbal acerca de la implementación de un Manual de Procesos para la Atención de Quejas y Reclamos en la Cooperativa Cooprogreso, a través de la recopilación de información básica, para el entendimiento de los colaboradores de la utilización del BPM (Business Process Management) un software que ayuda a realizar de manera efectiva estos procesos.
- Asimismo, se pudo determinar mediante el modelo matemático el proceso de la implementación de un Manual de Procesos para la Atención de Quejas y Reclamos en la Cooperativa Cooprogreso, detallando con un efectivo análisis de costos, con lo cual se pudo indicar su importancia de implementación para beneficio de los socios/clientes y de la organización en general.
- Es primordial indicar que luego de la implementación del Manual de Procedimientos para la Atención de Quejas y Reclamos en la Cooperativa Cooprogreso, los servicios se optimizaron, ya que se lograron solucionar todas las necesidades y requerimientos, es significativo destacar fue muy efectiva, ya que se pudieron solucionar todos los requerimientos rezagados, con ello se consiguió clientes más satisfechos y una mejora de la imagen corporativa.

RECOMENDACIONES

- Es primordial el implementar la automatización de procesos dentro de la Cooperativa Cooprogreso, esto debería ser actualmente una prioridad, ya que al estar al alcance tantas herramientas, se puede aplicar a todas las áreas de una organización, ahorrando tiempo y dinero, obteniendo mayores beneficios y satisfacción al cliente tanto interno y externo.
- Además, en la Cooperativa Cooprogreso, y sobre todo dentro de este proceso de quejas y reclamos, intervienen de manera importante las personas de las plataformas comerciales. Es recomendable que se disminuya la rotación de personal en este cargo, y aumentar su empoderamiento y capacitación, para poder brindar solución a los requerimientos de los clientes, directamente desde la agencia, sin tener que ingresar una queja o un reclamo.
- Del mismo modo, para poder obtener mejores resultados sobre el presente trabajo, es recomendable que se aplique dentro de las actividades de la organización de la Cooperativa Cooprogreso un planteamiento de propuestas de costos en los que se incurriría, la capacitación al personal sobre la herramienta BPM (Business Process Management), la tecnología a implementarse y el tiempo invertido que tomaría plantear esta propuesta para beneficio institucional y de socios/clientes.

BIBLIOGRAFÍA

- Cooprogreso. (2014). *Balance Social y Memoria de Responsabilidad Social - COOPROGRESO 2014*. Obtenido de Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooprogreso, Departamento de Responsabilidad Social.: <https://www.cooprogreso.fin.ec/Portals/0/Documentos/responsabilidad-social/memoria-de-sostenibilidad-2014.pdf?ver=2020-08-05-204309-613>
- Lahoz, M. (2017). *Business Process Management Software: componentes y ciclo de vida*. Obtenido de Deloitte: <https://www2.deloitte.com/es/es/pages/technology/articles/business-process-management-software-componentes-ciclo-vida.html>
- Oikocredit. (2015). *Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooprogreso Ltda*. Obtenido de Oikocredit: [https://www.oikocredit.coop/es/que-hacemos/socios/detalles/40568/cooperativa-de-ahorro-y-credito-cooprogreso-ltda#:~:text=Cooperativa%20de%20Ahorro%20y%20Cr%C3%A9dito%20Cooprogreso%20Ltda%20\(COOPROGRESO\)%20es%20una,de%20Pomaskui%2C%20provincia%20de%20Pich](https://www.oikocredit.coop/es/que-hacemos/socios/detalles/40568/cooperativa-de-ahorro-y-credito-cooprogreso-ltda#:~:text=Cooperativa%20de%20Ahorro%20y%20Cr%C3%A9dito%20Cooprogreso%20Ltda%20(COOPROGRESO)%20es%20una,de%20Pomaskui%2C%20provincia%20de%20Pich)
- Puebla, K. (2016). *Propuesta para la reducción de costos a través del mejoramiento continuo al proceso de administración de fondos disponibles para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooprogreso Ltda*. Obtenido de PUCE : <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/7922/Trabajo%20de%20Titulaci%C3%B3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pérez, Y., & Coutín, A. (12 de 2016). *La gestión del conocimiento: un nuevo enfoque en la gestión empresarial*. Obtenido de SciELO - ACIMED: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352005000600004

ANEXOS



COOPROGRESO

ALCANCE:

TODAS LAS OFICINAS DE LA COOPERATIVA

TITULO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

Aprobado por:	PhD. Jenny Martínez
Revisado por:	Ing. María Fernanda Vargas
Elaborado por:	María Atencia

**COOPROGRESO**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

1 INTRODUCCIÓN

Es importante dar a conocer el procedimiento mediante el cual pueden realizar sus quejas y ~~reclamos~~ reclamos, con la finalidad que se realicen las gestiones correspondientes dentro de las competencias de cada una de las áreas involucradas, buscando la atención inmediata.

2 OBJETIVO

Normar, controlar y estandarizar el procedimiento de quejas y reclamos de los Socios/Clientes; a fin de coordinar acciones en procura de brindar una respuesta rápida y adecuada a los requerimientos de los Socios; dentro de los parámetros normativos del ente de control y políticas internas.

3 ALCANCE

Este documento tiene ámbito de aplicación a toda la Cooperativa; inicia con la recepción del reclamo o queja, y finaliza con la emisión de respuesta y seguimiento de satisfacción del Socio.

4 DEFINICIONES

1. **Servicio al Cliente.** - Procedimientos encaminados a satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros socios / clientes.
2. **Queja.** - Es la expresión de insatisfacción de un socio/cliente hacia la institución, por: mala atención, problemas de comunicación, sobre nuestros productos y servicios. Se considera una queja cuando no se dispone de un documento firmado por el Socio/Cliente.
3. **Reclamos.** - Toda presentación de insatisfacción o disconformidad hecha por un Socio/Cliente que considera que el producto o servicio recibido no cumple con sus expectativas. La reclamación se presenta a través del formulario de reclamos, oficios, solicitudes firmados por el Socio/Cliente; o son canalizados a través del organismo de control.
4. **Formulario de Reclamo.** - Documento establecido por el organismo de control, el cual debe estar firmado por el Socio/Cliente. El formulario será suministrado por la Cooperativa por medio físico o a través de la página web. El Socio/Cliente adjuntará la documentación solicitada en el formulario de acuerdo a la definición interna.

5. **Sistema de Gestión de Reclamos.**.- Sistema que permite registrar y realizar seguimiento de reclamos, quejas y/o sugerencias, suministrando información necesaria para

su gestión y toma de decisiones relacionadas a la mejora del proceso, producto o servicio; con el fin de entregar una solución de forma oportuna y completa al Socio/Ciente, evitando sanciones del órgano regulador y en procura de una mejora continua de los servicios de la Cooperativa.

5 POLÍTICAS GENERALES

1. Los colaboradores definidos en el proceso son responsables de atender los reclamos y quejas de los Socios/Cientes, los mismos que deben ser registrados en el Sistema de Gestión de Reclamos establecido por la Cooperativa.
2. Los reclamos y quejas de los Socios/Cientes serán gestionados por medio de los canales establecidos en el proceso -personal, cabina telefónica, línea directa, página web, redes sociales, mail-. (Anexo 2)
3. La información sobre cómo presentar un reclamo o queja debe ser visible para Clientes/Socios, Clientes Internos, Organismos de control o cualquier persona interesada; mediante canales de comunicación definidos por el área de marketing.
4. El responsable definido en el proceso para la recepción de la queja o reclamo; registrará de manera clara y precisa el incidente con la finalidad de que pueda ser entendible para su gestión.
5. El procedimiento de quejas y reclamos además de la solución del caso planteado procurará la gestión del origen de las causas del problema, estandarización de soluciones y tiempos de respuesta por cada concepto.
6. Todo reclamo y/o queja deberá ser atendido dentro del plazo determinado por la normativa vigente (Anexo 1): De conformidad con el artículo 8, Sección III, Capítulo V del Título XIV "Transparencia de información" de la Codificación de Resoluciones de la Junta Bancaria, la Institución financiera debe atender el presente reclamo en el plazo de quince (15) días tratándose de reclamos originados en el país y de dos (2) meses, cuando el reclamo se produzca por operaciones relacionadas con transacciones internacionales. Es importante considerar: que este plazo correrá siempre y cuando la solución o respuesta del reclamo y/o queja pueda ser obtenida internamente y no se dependa de otras instituciones.

7. En caso de que una queja o reclamo no fuera solucionado o no se diera respuesta en el tiempo establecido, se comunicará al socio el estatus del incidente con una respuesta y explicación sobre su caso.

6 POLÍTICAS ESPECÍFICAS

6.1 DE LAS QUEJAS

1. Toda queja, será direccionado al Back Office de Operaciones para su análisis y gestión con las áreas que intervengan según el incidente presentado y posterior respuesta al socio/cliente.

6.2 DE LOS RECLAMOS:

1. El Socio/Ciente podrá formalizar su reclamo:
 - En la página web: www.coopprogreso.fin.ec generando un formulario de reclamos.
 - Mediante formulario entregado por la Cooperativa, sin embargo, es facultativo para el Socio/Ciente a quién le asiste el derecho de presentar su reclamo a través de una carta¹.
2. Todo reclamo formal, será ingresado en la herramienta para su análisis y gestión con las áreas que intervengan según el incidente presentado y posterior respuesta al socio/cliente.
3. Reclamos y / o solicitud de rectificación de información crediticia que se presuma ilegal, inexacta o errónea por lo cual constare en el buró de crédito:

3.1 A fin de dar cumplimiento a lo señalado en el artículo 11 del capítulo II "Normas para la conformación de la central de riesgos", título XX, del libro I "Normas generales para la

¹ Según: Código de transparencia y derechos del usuario (reformado con resolución No. JB-2013-2393).



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero" de la Codificación de Resoluciones de la Junta Bancaria en mención. La Cooperativa deberá resolver obligatoriamente, en un plazo no mayor de quince (15) días a partir de su presentación, las solicitudes de rectificación de la información crediticia que fuera ilegal, inexacta o errónea y que así constare en el Buró de Crédito o las solicitudes que presente el socio/cliente en cualquier oficina de Cooprogreso.

3.2 La respuesta al reclamo y/o solicitud de rectificación de información crediticia, debe sustentarse con la documentación correspondiente, la misma que debe registrarse en el Sistema de Gestión de Reclamos del Buró de Crédito.

3.3 Los funcionarios de la Cooperativa (principal y alterno) responsables de la coordinación interna de los reclamos sobre la información crediticia del buró de crédito son:

- Gerente de Operaciones como responsable principal de gestionar todos los reclamos relacionados al Buró de Crédito.
- En el caso de cambio de dichos funcionarios, el Consejo de Administración designará a los respectivos responsables.

3.4 Los receptores designados registraran en el Sistema de Gestión de Reclamos los reclamos manifestados para este fin, según Resolución de la Superintendencia de Bancos y Seguros se enviará inmediatamente a la Jefatura de Operaciones.

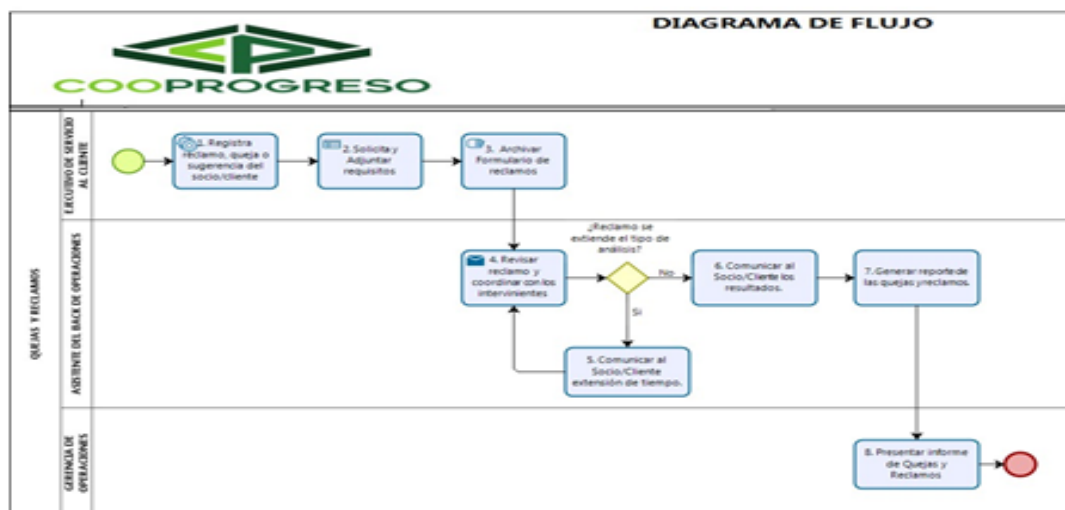


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

7 PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS:

7.1 Gestión de Quejas y Reclamos

a. Flujo



b. Descripción de Actividades:

USUARIO FINAL

- Registrar queja o reclamo del socio/cliente
- Adjuntar requisitos en la herramienta
 - Formulario de reclamo o carta del Socio/Cliente
 - Documentos que justifiquen el reclamo
- Archiva Formulario de reclamos

**COOPROGRESO****MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA
ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS****INSTRUCTIVO PARA INGRESAR DATOS EN EL FORMULARIO PARA LA RECEPCIÓN DE RECLAMOS
POR PARTE DE LOS USUARIOS DE LAS ENTIDADES DEL SISTEMA FINANCIERO NACIONAL**

- ✓ Para su respaldo, debe presentar este formulario por duplicado y exigir a la Institución financiera la fe de presentación en su copia.
- ✓ Ingrese la fecha de presentación del formulario.
- ✓ Ingrese el nombre de la entidad y la agencia, sucursal u oficina en la cual mantiene su cuenta, tarjeta de crédito, certificado de depósito o préstamo.
- ✓ Ingrese la información sobre nombre, direcciones, números telefónicos, ciudad, correo electrónico, etc., información que permitirá su ubicación para el envío de la respuesta respectiva.
- ✓ Si realiza el reclamo como una persona jurídica, indique la razón social de la empresa y el nombre del representante legal.
- ✓ Es necesario señalar puntualmente el servicio o producto sobre el cual presenta su reclamo o consulta.
- ✓ Realice una breve descripción sobre los hechos materia del reclamo o consulta.
- ✓ Determine la petición concreta que realiza a la Institución financiera.
- ✓ Registre detalladamente los documentos que adjunta al formulario.
- ✓ Suscriba el formulario y asegúrese de que le proporcionen la copia del mismo a fin de que pueda hacer el respectivo seguimiento de su trámite.

DEBE TENER PRESENTE LO SIGUIENTE:

- ✓ El formulario y su tramitación son gratuitos.
- ✓ La Institución financiera debe proporcionarle el formato sin ningún condicionamiento.
- ✓ Este formulario también puede obtenerse de la página web de las Instituciones financieras o de la Superintendencia de Bancos y Seguros (www.sbs.gob.ec)
- ✓ Lea detenidamente la información que se le solicita.
- ✓ Adjunte la documentación requerida para de esta manera no dilatar la tramitación de su consulta o reclamo.
- ✓ De conformidad con el Artículo 8, Sección III, Capítulo V del título XIV "transparencia de información" de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria, la Institución financiera debe atender el presente reclamo en el plazo de quince (15) días tratándose de reclamos originados en el país y de dos (2) meses, cuando el reclamo se produzca por operaciones relacionadas con transacciones internacionales.
- ✓ En caso de que su solicitud no haya sido atendida dentro del plazo señalado, le asiste el derecho de acercarse a cualquiera de las oficinas de atención del cliente de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

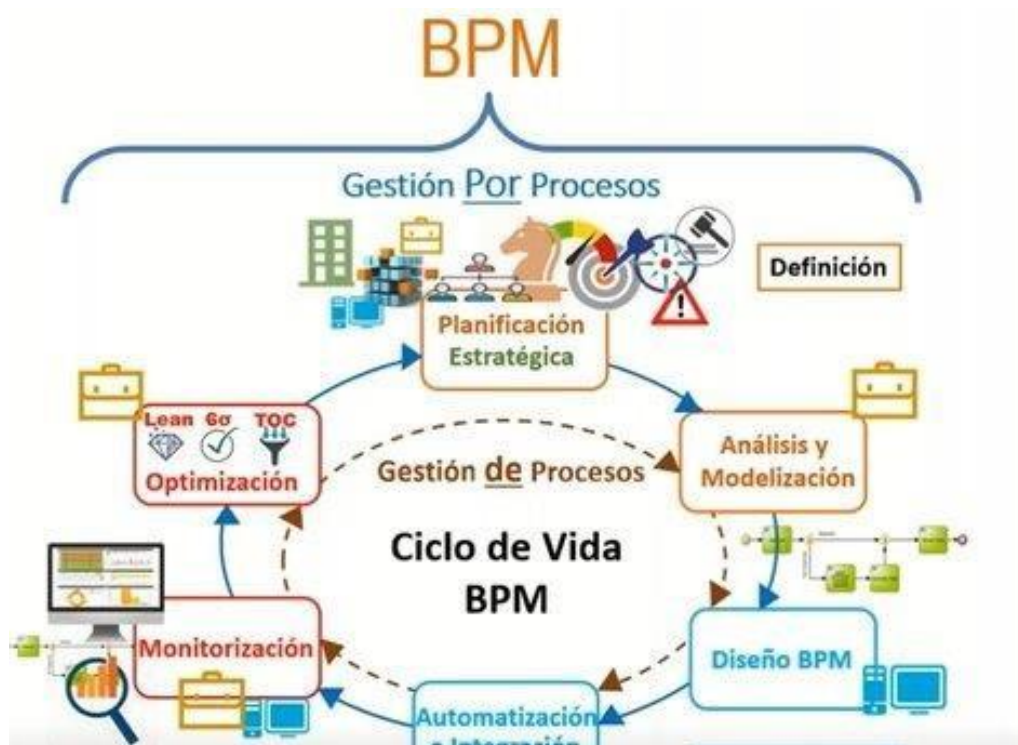
**COOPROGRESO****MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA
ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS****ANEXO 2 CANALES ATENCIÓN QUEJAS Y RECLAMOS**

CANA L	TIPO DE RECEPCIÓN	RESPONSABLE ATENCIÓN AL SOCIO
AGENCIA: Balcón Servicios	Queja Queja / Reclamo Queja / Reclamo	Ejecutivo de Servicio al Cliente
CALL: Cabina Telefónica Línea Directa	Queja Queja	Supervisor de <u>Contact Center</u> Supervisor de <u>Contact Center</u>
WEB: Página web E-mail Redes sociales	Queja Queja / Reclamo Queja	Coordinador de Calidad en el Servicio Coordinador de Calidad en el Servicio Coordinador de Calidad en el Servicio

9 CONTROLES

El RQR (Sistema de Gestión de Reclamos) emitirá un resumen estadístico de reclamos y quejas atendidos, con la siguiente información:

- Número de incidentes generales y por agencia,
- Incidentes resueltos y no resueltos
- Fechas de registros y fechas de resolución
- Clasificación de tipos de incidentes, ya sean quejas y/o reclamos.



BPM (Business Process Management)



Agencia de Cooprogreso

Diseño del proceso

