

FECHA VIGENCIA: 17/12/2025		VERSIÓN 9.0	
PRO-GPS-GQR-02 GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS DE USUARIOS FINANCIEROS			
	CARGO	NOMBRE	FIRMA
APROBADO POR:	Presidente del Consejo de Administración	Abg. Efrén Arroyo	
	Secretario Consejo de Administración	Sra. Mónica Novoa	
REVISADO POR:	Gerencia	Ing. Mónica Nicolalde	
	Dirección de Innovación y Desarrollo	Ing. Javier Cervantes	
	Dirección Administrativa Financiera	Ing. Iván Quisilema	
ELABORADO POR:	Oficial de Calidad y Procesos	Ing. Adriana Rosero	
	Jefe Nacional de Marketing y Sostenibilidad (E)	Tnlgo. Saul Ortega	
	Oficial de Quejas y Reclamos	Lic. Roger Novoa	

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “23 DE JULIO” LTDA.		Código
	PROCEDIMIENTO		PRO-GPS-GQR-02
	Macroproceso:	Gestión de Productos y Servicios	
	Proceso:	Gestión de Quejas y Reclamos	
	Subproceso:	N/A	
	Procedimiento:	Gestión y Seguimiento de Quejas, Reclamos y/o Sugerencias de usuarios financieros	

TABLA DE CONTENIDO

1	OBJETIVO	4
2	ALCANCE	4
3	REPOSABLE DEL PROCESO / RESPONSABLE OPERATIVO	4
4	REFERENCIA NORMATIVA	4
5	POLÍTICAS	4
5.1	GENERALES	4
5.2	ESPECÍFICAS	5
5.2.1	DE LA RECEPCIÓN.....	5
5.2.2	DEL ANÁLISIS	7
5.2.3	DE LA CONTESTACIÓN	8
5.2.4	DEL DESISTIMIENTO DEL CASO	9
5.2.5	DEL ARCHIVO Y RESPALDO DE LA SOLUCIÓN DE CASOS	9
5.2.6	DEL CONTROL DE FORMULARIOS	9
6	TÉRMINOS Y DEFINICIONES	10
7	REFERENCIA A INDICADORES DEL PROCESO.....	11
8	REFERENCIAS A DOCUMENTOS UTILIZADOS	11
9	REGISTROS	11
10	MATRIZ DE CONTROLES	12
11	MATRIZ DE RIESGOS	15
12	DIAGRAMA DE FLUJO Y DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	18

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “23 DE JULIO” LTDA.		Código
	PROCEDIMIENTO		PRO-GPS-GQR-02
	Macroproceso:	Gestión de Productos y Servicios	
	Proceso:	Gestión de Quejas y Reclamos	
	Subproceso:	N/A	
	Procedimiento:	Gestión y Seguimiento de Quejas, Reclamos y/o Sugerencias de usuarios financieros	

HISTÓRICO DE CAMBIOS				
RESPONSABLE	CARGO	FECHA DE REVISIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	VERSIÓN
-	-	N/A	08-05-2012	1.0
Ing. Gabriela Mesa	Oficial de Responsabilidad y Quejas y reclamos	N/A	20-04-2017	2.0
Ing. Gabriela Mesa	Oficial de Quejas y Reclamos	N/A	15-02-2019	3.0
Ing. Gabriela Mesa	Oficial de Quejas y Reclamos	N/A	21-05-2019	4.0
Ing. Gabriela Mesa	Oficial de Quejas y Reclamos	N/A	27-11-2019	5.0
Ing. Carla Romo	Oficial de Quejas y Reclamos	N/A	26-01-2023	6.0
Lic. Roger Novoa	Oficial de Quejas y Reclamos	N/A	13-03-2024	7.0
Lic. Roger Novoa	Oficial de Quejas y Reclamos	N/A	14-03-2025	8.0
Lic. Roger Novoa	Oficial de Quejas y Reclamos	28-11-2025	17-12-2025	9.0

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “23 DE JULIO” LTDA.		Código
	PROCEDIMIENTO		PRO-GPS-GQR-02
	Macroproceso:	Gestión de Productos y Servicios	
	Proceso:	Gestión de Quejas y Reclamos	
	Subproceso:	N/A	
	Procedimiento:	Gestión y Seguimiento de Quejas, Reclamos y/o Sugerencias de usuarios financieros	

1 OBJETIVO

Establecer un procedimiento estandarizado para la recepción, registro, análisis, respuesta y seguimiento de las quejas, reclamos y/o sugerencias presentadas por los usuarios financieros, asegurando su atención oportuna, justa y transparente para fortalecer la confianza, mejorar continuamente los productos y/o servicios de la Cooperativa en coherencia con los valores institucionales y las normativas vigentes.

2 ALCANCE

El presente procedimiento aplica a todos los usuarios financieros de la Cooperativa que deseen presentar una queja, reclamo o sugerencia respecto a los productos, servicios, canales de atención o trato recibido. Comprende desde la recepción de la QRS por los diferentes canales habilitados (presencial, telefónico, digital, buzones físicos y/o correo electrónico), su registro en el sistema institucional, análisis, resolución y respuesta al usuario financiero, hasta el seguimiento y cierre del caso.

3 REponsable del proceso / Responsable operativo

Oficial de Quejas y Reclamos / Asesor de Servicio al Cliente, Contac Center y/o empresa proveedora, Oficial de Riesgo Ambiental y Social, Analista de Medios de Pago.

4 REFERENCIA NORMATIVA

- Capítulo VI de los Servicios de Atención al Cliente del Título XIV de la Transparencia de Información No. JB-2013-2393

5 POLÍTICAS

5.1 GENERALES

- Las políticas de este documento son de aplicación obligatoria para los colaboradores que estén involucrados en la ejecución de actividades descritas en el presente documento, garantizando trazabilidad, transparencia y mejora continua en los procesos de servicio.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “23 DE JULIO” LTDA.		Código
	PROCEDIMIENTO		PRO-GPS-GQR-02
	Macroproceso:	Gestión de Productos y Servicios	
	Proceso:	Gestión de Quejas y Reclamos	
	Subproceso:	N/A	
	Procedimiento:	Gestión y Seguimiento de Quejas, Reclamos y/o Sugerencias de usuarios financieros	

- b) Este documento se debe aplicar de conformidad al ordenamiento jurídico vigente. Todos los aspectos que no se encuentren normados de forma expresa por este documento y que sean necesarios para su aplicación deberán ser complementados por disposiciones escritas emitidas por el dueño del proceso, las cuales se mantendrán vigentes hasta la siguiente actualización del documento.

5.2 ESPECÍFICAS

5.2.1 DE LA RECEPCIÓN

- a) Los medios formales para la recepción de quejas, reclamos y/o sugerencias son los siguientes:
- Formulario físico: FOR-GPS-GQR-02-01 “Formulario gratuito de reclamos por parte de los usuarios”.
 - Formulario digital: disponible en la página web <https://coop23dejulio.fin.ec/quejas>.
 - Cartas u oficios escritos.
 - Correo electrónico: atcliente@coop23dejulio.fin.ec.
 - Línea telefónica gratuita: 1800-232323.
- b) Contac Center y/o la empresa proveedora tiene la responsabilidad de orientar al usuario financiero sobre el procedimiento establecido para la presentación de quejas, reclamos y/o sugerencias.
- c) Asesor de Servicio al Cliente mantendrá la estación de quejas, reclamos y/o sugerencias con los formularios necesarios FOR-GPS-GQR-02-01 “Formulario gratuito de reclamos por parte de los usuarios” a disposición de los usuarios financieros.
- d) En el caso de reclamos mediante formularios físicos, Asesor de Servicio al Cliente será responsable de que el formulario de reclamos esté lleno adecuadamente de forma clara y concisa, con los datos personales del usuario financiero y la descripción de los hechos materia del reclamo.
- e) El FOR-GPS-GQR-02-01 “Formulario gratuito de reclamos por parte de los usuarios” deberá estar firmado obligatoriamente por el usuario financiero que

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “23 DE JULIO” LTDA.		Código
	PROCEDIMIENTO		PRO-GPS-GQR-02
	Macroproceso:	Gestión de Productos y Servicios	
	Proceso:	Gestión de Quejas y Reclamos	
	Subproceso:	N/A	
	Procedimiento:	Gestión y Seguimiento de Quejas, Reclamos y/o Sugerencias de usuarios financieros	

realiza la queja, reclamo o sugerencia y también por el Asesor de servicio al cliente.

- f) Asesor de servicio al Cliente según la naturaleza del reclamo deberá hacer una primera validación del movimiento transaccional para constatar su legitimidad y/o corroborar si es que no se ha realizado ya una corrección al mismo.
- g) Asesor de servicio al Cliente en caso de reclamos por consumos no reconocidos de tarjetas de débito deberán realizar el bloqueo de la tarjeta según procedimientos establecidos para tarjetas de débito para evitar que se sigan realizando consumos.
- h) Asesor de servicio al Cliente deberá adjuntar al reclamo la copia del documento de identificación y de ser el caso la copia de un documento que sustente la transacción objeto del reclamo.
- i) Asesor de servicio al Cliente deberá reportar de forma inmediata las quejas, reclamos y/o sugerencias presentadas por los usuarios financieros en el **FOR-GPS-GQR-02-01** “Formulario gratuito de reclamos por parte de los usuarios” al Oficial de Quejas y Reclamos previamente informado al Jefe de Oficina de acuerdo al procedimiento establecido.
- j) Asesor de servicio al Cliente ingresará la información del usuario financiero y descripción del reclamo a la plataforma REDMINE y el **FOR-GPS-GQR-02-01** “Formulario gratuito de reclamos por parte de los usuarios” escaneado a la Oficial de Quejas y Reclamos el mismo día de haberlo recibido, para cumplir con el tiempo establecido de contestación al reclamo presentado por el usuario financiero; de recibir el formulario en un día previo a un fin de semana o feriado, éste deberá ser entregado el mismo día de recepción mediante plataforma REDMINE.
- k) El departamento de Tarjetas se encargará de ingresar el reclamo a la mesa de servicios. de Financoop para la validación y procesamiento del mismo, según aplique.
- l) Los reclamos por consumos con tarjetas de débito que se deban escalar a FINANCOOP se receptaran solo hasta ciento veinte (120) días de realizada la transacción si sobrepasa este límite de días el reclamo estaría extemporáneo y no se ingresaría. En estos casos debe llenar el Formulario de Reclamo por Consumo no Realizado.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “23 DE JULIO” LTDA.		Código
	PROCEDIMIENTO		PRO-GPS-GQR-02
	Macroproceso:	Gestión de Productos y Servicios	
	Proceso:	Gestión de Quejas y Reclamos	
	Subproceso:	N/A	
	Procedimiento:	Gestión y Seguimiento de Quejas, Reclamos y/o Sugerencias de usuarios financieros	

- m) El departamento de Tarjetas será el encargado de gestionar la aprobación, negación o reverso de valores en disputas de acuerdo con las cláusulas establecidas en el contrato de emisión y uso de tarjetas previamente suscrito por el tarjetahabiente
- n) Las quejas, reclamos y/o sugerencias que sean emitidos mediante cartas u oficios escritos deberán direccionar al Oficial de quejas y reclamos para realizar las gestiones necesarias a fin de dar la respuesta al usuario financiero en el lapso de quince (15) días.
- o) Las quejas, reclamos y/o sugerencias que ingresen mediante el formulario web, llegarán de manera automática al correo atcliente@coop23dejulio.fin.ec. Contac Center y/o empresa proveedora debe direccionar el requerimiento al Oficial de quejas y reclamos quien a su vez al término de quince (15) días emitirá una respuesta formal.
- p) La respuesta formal será enviada al correo personal del usuario financiero que ha emitido el requerimiento, el personal responsable del envío de la respuesta será el oficial de quejas y reclamos.
- q) Las quejas, reclamos y/o sugerencias que sean ingresadas mediante línea telefónica 1800-232323 una vez receptada por Contac Center y/o empresa proveedora, deberán direccionar al Oficial de quejas y reclamos para realizar las gestiones necesarias a fin de dar la respuesta al usuario financiero en el lapso de 15 días.

5.2.2 DEL ANÁLISIS

- a) Oficial de Quejas y Reclamos para atender, analizar y dar contestación a una queja o reclamo realizada por un usuario financiero, tendrá un plazo de hasta 15 días laborales contados desde el día siguiente a la recepción de éste. Los reclamos por consumos con tarjeta de débito que deban ser escalados a FINANCOOP mediante mesa de ayuda tendrán un tiempo máximo de respuesta de 91 días.
- b) Oficial de Quejas y Reclamos podrá pedir la entrega de información a las diferentes áreas de la cooperativa responsables de los procedimientos que involucran productos, servicios, riesgos ambientales, sociales y atención al

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “23 DE JULIO” LTDA.		Código
	PROCEDIMIENTO		PRO-GPS-GQR-02
	Macroproceso:	Gestión de Productos y Servicios	
	Proceso:	Gestión de Quejas y Reclamos	
	Subproceso:	N/A	
	Procedimiento:	Gestión y Seguimiento de Quejas, Reclamos y/o Sugerencias de usuarios financieros	

cliente, para analizar y determinar la solución a las quejas y reclamos dependiendo de su naturaleza.

- c) En caso de presentarse quejas, reclamos y/o sugerencias en temas relacionados con créditos ambientales y sociales serán direccionadas al Oficial de riesgos ambientales y sociales, quien realizará la verificación, el análisis correspondiente de la información y emitirá su criterio técnico al Oficial de quejas y reclamos para dar respuesta al usuario financiero.
- d) Los requisitos mínimos para la resolución de quejas, reclamos y/o sugerencias serán de acuerdo a su complejidad y naturaleza.

5.2.3 DE LA CONTESTACIÓN

- a) El Oficial de Quejas y Reclamos dará contestación formal sea escrita física o digital y/o vía telefónica a todas las quejas y reclamos de los usuarios financieros para dar por cerrados los casos.

Los casos que no estén contemplados en el mencionado anexo serán respondidos de manera particular, ya que dependen de un análisis más profundo y quizá de diferente tipo de contestación.

- b) Asesor de Servicio al Cliente será el encargado de entregar la carta de respuesta a las quejas y reclamos de los usuarios financieros en el caso de que la contestación sea por escrito, de forma física y digital, absteniéndose de:
 - Mantener comunicaciones informales, verbales o por escrito (físico o digital) con los socios y,
 - Entregar información no autorizada, esto incluye el historial de resolución de caso que por lo general está contenida en correos electrónicos.
- c) Oficial de Quejas y Reclamos, después del análisis con las áreas asesoras (Auditoría y Jurídico), podrá entregar información adicional a los usuarios financieros reclamantes en el caso de así requerirlo, bajo petición formal.
- d) Los casos generados en la herramienta REDMINE únicamente serán cerrados cuando el usuario financieros haya firmado en la parte que corresponde de la carta emitida por el Oficial de quejas y reclamos.
- e) Asesor de Servicio al cliente será el responsable de hacer firmar, cargar el documento firmado en la herramienta y cerrar el caso.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “23 DE JULIO” LTDA.		Código
	PROCEDIMIENTO		PRO-GPS-GQR-02
	Macroproceso:	Gestión de Productos y Servicios	
	Proceso:	Gestión de Quejas y Reclamos	
	Subproceso:	N/A	
	Procedimiento:	Gestión y Seguimiento de Quejas, Reclamos y/o Sugerencias de usuarios financieros	

5.2.4 DEL DESISTIMIENTO DEL CASO

- En caso de que el usuario financiero opte por desistir de la queja o reclamo emitido mediante el formulario gratuito deberá firmar en el mismo formulario en la parte que corresponde de desistimiento.
- Deberá incluir un breve motivo y firmar quedando como constancia del desistimiento del caso.

5.2.5 DEL ARCHIVO Y RESPALDO DE LA SOLUCIÓN DE CASOS

- Oficial de Quejas y reclamos, deberá mantener un historial consolidado de la resolución de la queja y/o reclamo por respaldo de acuerdo al reporte generado de la herramienta REDMINE y dar seguimiento a la contestación y cierres de los mismos.
- Oficial de Quejas y reclamos llevará un archivo digital de la documentación respaldo de las quejas, reclamos y/o sugerencias de manera secuencial tomando en cuenta el número de trámite y el mes de cierre del caso.
- Oficial de Quejas y Reclamos, analizará de forma periódica la información histórica de su gestión, para encontrar las oportunidades de mejora con el fin de mitigar la recurrencia de causas o motivo de quejas y reclamos. Todas estas acciones, deberán ser comunicadas en el reporte mensual de estadísticas de quejas y reclamos, el cual deberá contener la fecha de cumplimiento y el responsable primario de la gestión.
- El Oficial de Riesgo Ambiental y Social mantendrá un registro de las quejas, reclamos y/o sugerencias emitidas por los usuarios financieros en temas ambientales y sociales.
- El Oficial de Riesgos Ambientales y Sociales, incluirá en su informe anual de gestión SARAS las quejas recibidas acerca de los riesgos ambientales y sociales de actividades directas e indirectas de la cooperativa y los procedimientos realizados para brindar respuesta.

5.2.6 DEL CONTROL DE FORMULARIOS

- Oficial de Quejas y Reclamos mantendrá un inventario consolidado de los formularios utilizados mensualmente, comprobando los utilizados que estén

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “23 DE JULIO” LTDA.		Código
	PROCEDIMIENTO		PRO-GPS-GQR-02
	Macroproceso:	Gestión de Productos y Servicios	
	Proceso:	Gestión de Quejas y Reclamos	
	Subproceso:	N/A	
	Procedimiento:	Gestión y Seguimiento de Quejas, Reclamos y/o Sugerencias de usuarios financieros	

cargados en la herramienta Redmine y los anulados con el registro y su debido justificativo.

- b) El Asesor de Atención al Cliente deberá enviar al Oficial de Quejas y Reclamos una certificación donde conste el detalle de los formularios disponibles (sin utilizar) legalizado en conjunto con el Supervisor Operativo.

6 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **QRS:** Quejas, reclamos, sugerencias
- **Queja:** Es una expresión de disgusto, disconformidad o enfado; institucionalmente esta expresión se la realiza de forma escrita. Una queja no tiene afectación económica para el usuario financiero
- **Reclamo:** Es la solicitud de devolución de un valor por inconformidad de saldos en su cuenta.
- **Sugerencia:** Es una petición, recomendación o solicitud que realizan los socios o clientes para la mejora de nuestros productos y servicios.
- **SARAS:** Sistema de administración de riesgo ambiental y social.
- **Usuario financiero:** Persona que utiliza los servicios o realiza transacciones a través de los canales autorizados de la institución financiera, independientemente de que mantenga o no una relación contractual, o sea socio o cliente de la cooperativa.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “23 DE JULIO” LTDA.		Código
	PROCEDIMIENTO		PRO-GPS-GQR-02
	Macroproceso: Proceso: Subproceso: Procedimiento:	Gestión de Productos y Servicios Gestión de Quejas y Reclamos N/A Gestión y Seguimiento de Quejas, Reclamos y/o Sugerencias de usuarios financieros	

7 REFERENCIA A INDICADORES DEL PROCESO

TIPO DE INDICADOR	CÓDIGO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	RESPONSABLE
Procesos	IND-GPS-GQR-02	Índice de eficiencia en solución de reclamos	Oficial de Quejas y Reclamos

8 REFERENCIAS A DOCUMENTOS UTILIZADOS

CÓDIGO	NOMBRE
INS-ATC-02-01	Instructivo de Uso de la Herramienta REDMINE
FOR-GPS-GQR-02-01	Formulario gratuito de reclamos por parte de los usuarios
FOR-GPS-GQR-02-02	Formato de Reclamo por tarjeta
PRO-AIR-GRA-03	Procedimiento para la Aplicación del SARAS a las operaciones de crédito
PRO-GPS-GTD-11	Cancelación de Tarjetas de Débito
PRO-GPS-GTC-24	Cancelación y bloqueo de Tarjetas de Crédito

9 REGISTROS

REGISTRO	METODOLOGÍA	RESPONSABLE
Bitácora de reclamos	Se llevará el reporte con los reclamos recibidos y su seguimiento	Oficial de Quejas y Reclamos

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “23 DE JULIO” LTDA.		Código
	PROCEDIMIENTO		PRO-GPS-GQR-02
	Macroproceso:	Gestión de Productos y Servicios	
	Proceso:	Gestión de Quejas y Reclamos	
	Subproceso:	N/A	
	Procedimiento:	Gestión y Seguimiento de Quejas, Reclamos y/o Sugerencias de usuarios financieros	

10 MATRIZ DE CONTROLES

CODIGO DEL CONTROL	RESPONSABLE	DETALLE DEL CONTROL	TIPO DE CONTROL	FRECUENCIA	EFFECTIVIDAD	SGSI
CTRL-OPE-047	1. Call Center, Supervisor Operativo. 1. Oficial de Quejas y Reclamos	1. Recepción Quejas y Reclamos por medio de correo electrónico, atención al cliente en agencias y contact center. call center	1. Detectivo	1. Permanente	1. Muy satisfactorio	A.12.1.1
CTRL-A23-026 CTRL-A23-130	1. Analista de medios de pago 2. Analista de medios de pago	1. Mesa de ayuda de terceros 2. Generación de recordatorios a proveedores externos para seguimiento de reclamos	1. Detectivo 2. Preventivo	1. Permanente 2. Permanente	1. Muy satisfactorio 2. Satisfactorio	A.12.1.1
CTRL-QYR-015 CTRL-A23-025	1. Oficial de Quejas y Reclamos 2. Analista de medios de pago	1. Monitoreo con la herramienta en Excel y macros para controlar los días que haya transcurrido desde el inicio del reclamo de forma diaria por el oficial de quejas de reclamos. 2. Mesa de ayuda interna	1. Detectivo 2. Detectivo	1. Permanente 2. Permanente	1. Satisfactorio 2. Muy satisfactorio	A.12.1.1
CTRL-A23-025	1. Oficial de Quejas y Reclamos	1. Mesa de ayuda interna	1. Detectivo	1. Permanente	1. Satisfactorio	A.12.1.1

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “23 DE JULIO” LTDA.		Código
	PROCEDIMIENTO		PRO-GPS-GQR-02
	Macroproceso:	Gestión de Productos y Servicios	
	Proceso:	Gestión de Quejas y Reclamos	
	Subproceso:	N/A	
	Procedimiento:	Gestión y Seguimiento de Quejas, Reclamos y/o Sugerencias de usuarios financieros	

CODIGO DEL CONTROL	RESPONSABLE	DETALLE DEL CONTROL	TIPO DE CONTROL	FRECUENCIA	EFFECTIVIDAD	SGSI
CTRL-A23-042 CTRL-A23-041	1. Atención al Cliente 2. Oficial de Quejas y Reclamos	1. Notificaciones a los socios mediante correo electrónico 2. Notificación de resoluciones a las áreas para cumplimiento	1. Detectivo 2. Detectivo	1. Permanente 2. Permanente	1. Satisfactorio 2. Satisfactorio	A.12.1.1
CTRL-OPE-048 CTRL-A23-043	1. Oficial de Quejas y Reclamos 2. Atención al Cliente y Oficial de Quejas y Reclamos	1. Colocación en la herramienta Redmine de entregables a socios por solución de quejas y reclamos 2. Almacenamiento de información relevante en archivos alternos (físicos y/o digitales)	1. Detectivo 2. Preventivo	1. Permanente 2. Permanente	1. Satisfactorio 2. Satisfactorio	A.12.1.1
CTRL-A23-005 CTRL-A23-043	1. Oficial de Quejas y Reclamos/Oficial de Riesgos SARAS 2. Oficial de Quejas y Reclamos	1. Niveles de revisión áreas involucradas en los procedimientos. 2. Almacenamiento de información relevante en archivos alternos (físicos y/o digitales)	1. Detectivo 2. Preventivo	1. Ocasional 2. Ocasional	1. Requiere mejora 2. Requiere mejora	A.12.1.1
CTRL-OPE-073	1. Oficial de Quejas y Reclamos / Atención al cliente	1. Formulario de quejas y reclamos con la información pertinente del desestimiento	1. Preventivo	1. Permanente	1. Satisfactorio	A.12.1.1
CTRL-QYR-014	1. Jefe de Oficina Supervisor	1. Certificación bimensual de formularios utilizados y formularios disponibles.	1. Detectivo	1. Periódico	1. Requiere mejora	A.12.1.1

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “23 DE JULIO” LTDA.		Código
	PROCEDIMIENTO		PRO-GPS-GQR-02
	Macroproceso:	Gestión de Productos y Servicios	
	Proceso:	Gestión de Quejas y Reclamos	
	Subproceso:	N/A	
	Procedimiento:	Gestión y Seguimiento de Quejas, Reclamos y/o Sugerencias de usuarios financieros	

CODIGO DEL CONTROL	RESPONSABLE	DETALLE DEL CONTROL	TIPO DE CONTROL	FRECUENCIA	EFFECTIVIDAD	SGSI
	Operativo/ Oficial de quejas y reclamos					
CTRL-A23-131	1. Analista de Marketing digital	1. Capacitación y seguimiento continuo de los procesos	1. Preventivo	1. Periódico	1. Satisfactorio	A.12.1.1
CTRL-A23-131	1. Analista de Marketing digital	1. Capacitación y seguimiento continuo de los procesos	1. Preventivo	1. Periódico	1. Satisfactorio	A.12.1.1

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “23 DE JULIO” LTDA.		Código
	PROCEDIMIENTO		PRO-GPS-GQR-02
	Macroproceso:	Gestión de Productos y Servicios	
	Proceso:	Gestión de Quejas y Reclamos	
	Subproceso:	N/A	
	Procedimiento:	Gestión y Seguimiento de Quejas, Reclamos y/o Sugerencias de usuarios financieros	

11 MATRIZ DE RIESGOS

TIPO DE RIESGO	FACTOR DE RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO POTENCIAL	TIPO DE EVENTO DE RIESGO	CONTROLES DEL RIESGO
Operacional	PROCESOS	La falta de actualización del formulario para quejas y reclamos en la página web de la Cooperativa provocaría que no se otorgue atención de calidad y por ende daños a la imagen institucional.	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros	CTRL-A23-005
Operacional	EVENTOS EXTERNOS	La falta de respuesta oportuna por parte del proveedor en reclamos de tarjetas de débito podría provocar la cancelación de la tarjeta o el cierre de la cuenta en la Institución.	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros	CTRL-A23-043
Operacional	PERSONAS	La falta de generación de alertas para notificar el estado de los casos en la herramienta REDMINE podría ocasionar que no se atienda de forma oportuna las quejas y reclamos provocando que los socios o clientes notifiquen al ente de control y se apliquen multas y sanciones a la Institución.	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros	CTRL-OPE-073
Operacional	PERSONAS	La falta oportuna de contestación y seguimiento por parte del área comercial para la solución de quejas y reclamos puede provocar insatisfacción del socio/cliente y sanciones y multas por parte del ente de control.	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros	CTRL-QYR-014

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “23 DE JULIO” LTDA.		Código
	PROCEDIMIENTO		PRO-GPS-GQR-02
	Macroproceso:	Gestión de Productos y Servicios	
	Proceso:	Gestión de Quejas y Reclamos	
	Subproceso:	N/A	
	Procedimiento:	Gestión y Seguimiento de Quejas, Reclamos y/o Sugerencias de usuarios financieros	

TIPO DE RIESGO	FACTOR DE RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO POTENCIAL	TIPO DE EVENTO DE RIESGO	CONTROLES DEL RIESGO
Operacional	PERSONAS	La notificación verbal de la solución de reclamos en los ATM's y tarjetas ocasionaría que no se informe al socio de manera oportuna, provocando la posible cancelación de la tarjeta.	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros	CTRL-A23-131
Operacional	TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	La falta de restricciones para la visualización y descarga de la información en la herramienta REDMINE ocasionaría que se divulgue información no autorizada con posibles daños a la imagen de la institución.	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros	CTRL-OPE-073
Operacional	PROCESOS	La falta de asignación de las quejas y reclamos referentes a riesgo ambiental y social para la generación de informes generaría incumplimiento normativo y por ende posibles observaciones por parte del ente de control.	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros	CTRL-QYR-014
Operacional	PERSONAS	La falta del sustento en el desistimiento del reclamo por parte del socio provocaría llamados de atención por el área de control.	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros	CTRL-QYR-014
Legal	PROCESOS	Errores en la comunicación de quejas y reclamos en los formularios custodiados físicamente en las	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de	CTRL-OPE-073

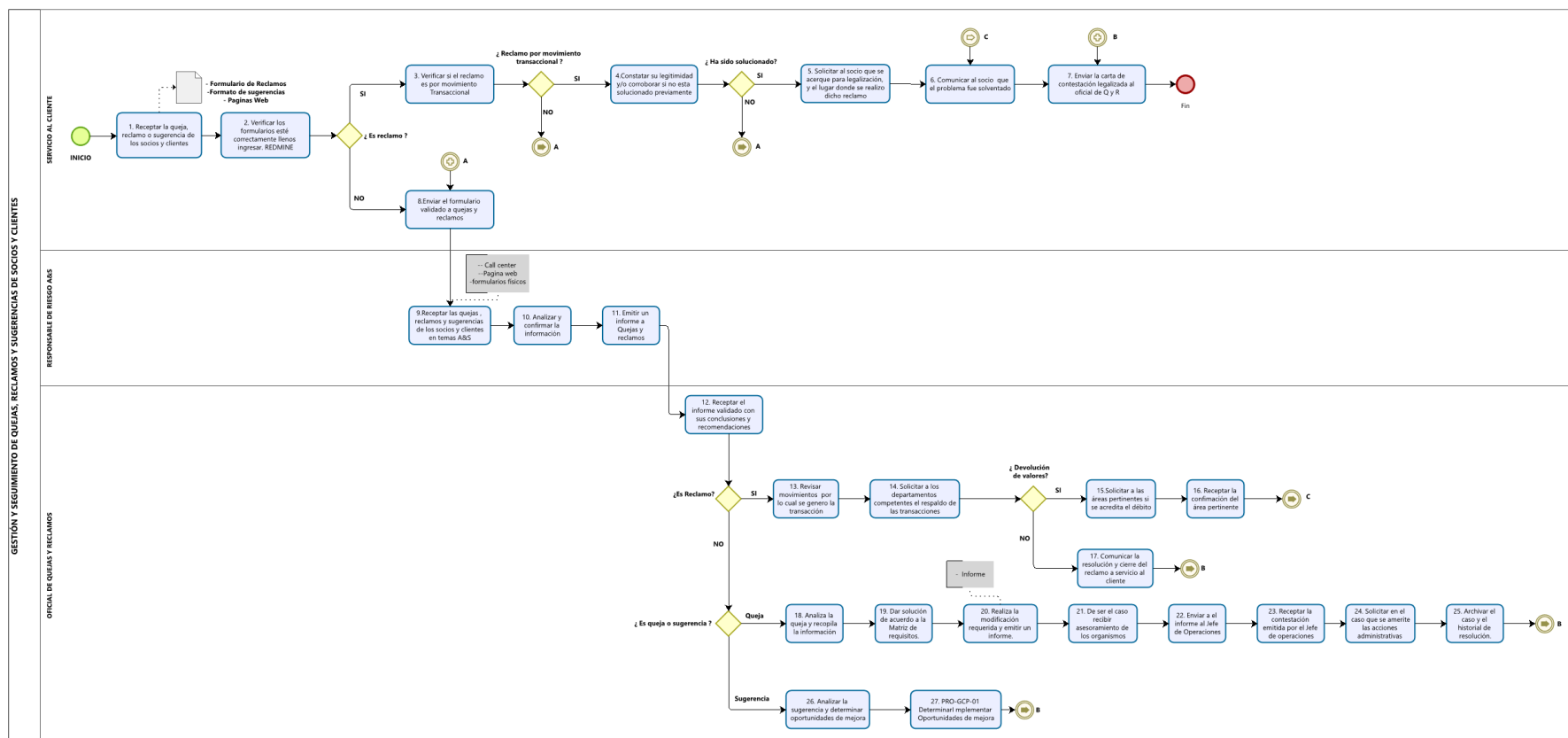
	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “23 DE JULIO” LTDA.		Código
	PROCEDIMIENTO		PRO-GPS-GQR-02
	Macroproceso:	Gestión de Productos y Servicios	
	Proceso:	Gestión de Quejas y Reclamos	
	Subproceso:	N/A	
	Procedimiento:	Gestión y Seguimiento de Quejas, Reclamos y/o Sugerencias de usuarios financieros	

TIPO DE RIESGO	FACTOR DE RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO POTENCIAL	TIPO DE EVENTO DE RIESGO	CONTROLES DEL RIESGO
		Agencias, puede generar que no se respondan, lo que ocasionaría insatisfacción de usuarios financieros y daño a la imagen institucional.	operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros	
Operacional	PROCESOS	La falta de conocimiento de los procedimientos de la Cooperativa por parte del CONTACT Center podría ocasionar que no se atiendan reclamos y afectar la imagen institucional	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros	CTRL-QYR-014
Operacional	PROCESOS	La omisión de comunicación de eventos por reportería de parte de contact center a oficial de quejas y reclamos podría ocasionar que no se atiendan los casos ingresados.	Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con proveedores y terceros	CTRL-A23-131

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “23 DE JULIO” LTDA.		Código
	PROCEDIMIENTO		PRO-GPS-GQR-02
	Macroproceso:	Gestión de Productos y Servicios	
	Proceso:	Gestión de Quejas y Reclamos	
	Subproceso:	N/A	
	Procedimiento:	Gestión y Seguimiento de Quejas, Reclamos y/o Sugerencias de usuarios financieros	

12 DIAGRAMA DE FLUJO Y DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Procedimiento de gestión y seguimiento de quejas, reclamos y/o sugerencias de usuarios financieros



ADVERTENCIA: Este documento es propiedad exclusiva de la Cooperativa “23 de Julio” Ltda., y su uso es reservado, conforme a la normativa vigente. Queda prohibida su reproducción, distribución o divulgación sin autorización expresa.