

REGLAMENTO DE GESTIÓN DE CONSULTA, SUGERENCIA, QUEJAS Y RECLAMOS

ARTÍCULO 1: El presente reglamento tiene como objetivo regular los procedimientos y políticas existentes para dar respuesta a las consultas, sugerencias, quejas y reclamos de nuestros Afiliados, a efecto de que sean resueltos en forma oportuna y completa por los responsables designados. El Reglamento de Gestión de Consultas, Sugerencias, Quejas y Reclamos desarrollado por la Cooperativa, contempla las siguientes premisas:

- 1.1. Reflejar las políticas, procedimientos y controles adoptados para procurar la debida protección de los Afiliados de la Cooperativa.
- 1.2. Establecer los mecanismos que favorezcan la observancia de los principios, obligaciones y los derechos consagrados en la Ley N°17 de mayo de 1997 y las normas que la modifique, adicione y/o complemente.
- 1.3. Establecer los mecanismos para suministrar la información adecuada.
- 1.4. Implementar el procedimiento para la atención de derechos de petición, requerimientos relacionados con la prestación de servicio a los Afiliados.
- 1.5. Adoptar los mecanismos para la producción de estadísticas sobre tipologías de consulta, sugerencias, quejas y reclamos con el fin de establecer oportunidades de mejora y acciones correctivas.

ARTÍCULO 2: El presente reglamento aplicará a la Cooperativa en todas sus operaciones nacionales y a sus aliados estratégicos.

ARTÍCULO 3: Las siguientes definiciones se tendrán en cuenta para los fines del presente reglamento:

- 3.1. **Abono temporal:** Abono que se realiza al inicio de la reclamación, sin considerar para tal momento si es favorable o no para el Afiliado. Las políticas de abonos temporales se encuentran publicadas en la intranet de la Cooperativa.
- 3.2. **Afiliados:** Es la persona natural o jurídica con quien la Cooperativa establece relaciones de origen legal o contractual, para el suministro de productos o servicios, en desarrollo de su objeto social.
- 3.3. **Ajuste económico:** Es el ajuste en términos monetarios que se le realiza al Afiliado de ser pertinente ante un requerimiento. Este se puede dividir en:
 - 3.3.1 **Abono definitivo:** Abono que se realiza cuando al finalizar la investigación se determina que el reclamo es favorable para el Afiliado, por un error comercial, operativo o tecnológico, que es responsabilidad de la Cooperativa.
 - 3.3.2 **Abono por decisión comercial:** Abono que se realiza cuando, al finalizar la investigación, se determina que el reclamo es desfavorable para el Afiliado, pero dada la importancia de la relación, la Cooperativa, en conjunto con la Gerencia General, deciden acreditar al Afiliado el dinero reclamado, asumiendo la Cooperativa el costo total del reclamo.
- 3.4. **Aliados estratégicos:** Personas naturales o jurídicas con las cuales la Cooperativa tiene relación contractual o comercial para proveer servicios y/o para desarrollar alianzas estratégicas que permitan ofrecer productos y/o servicios financieros a los Afiliados, y que por su naturaleza tienen relación con los Afiliados.
- 3.5. **Colaborador:** Toda persona con contrato de trabajo vigente dentro de la Cooperativa.
- 3.6. **Contratos estandarizados:** Aquellos contratos que utiliza la Cooperativa respecto a sus productos y servicios masivos.
- 3.7. **Cooperativa:** Se refiere a COOPEDUC, R.L.
- 3.8. **Departamentos o Secciones:** Son las áreas encargadas de ejecutar los diferentes elementos del Sistema de Atención de Reclamos, Quejas y Sugerencias.
- 3.9. **Eventos masivos de servicio:** Circunstancias que llevan a la afectación del servicio al Afiliado, problemas masivos u otros que requieran ser abonados por el riesgo reputacional que implican y el impacto en servicio.
- 3.10. **No-Socio:** Es la persona natural o jurídica quien, sin ser Afiliado, utiliza los servicios de la Cooperativa.
- 3.11. **Productos:** Operaciones legalmente autorizadas que se instrumentan en un contrato celebrado con el Afiliado o que tienen origen en la ley.
- 3.12. **Representante Legal:** Se refiere a quien sustenta tal condición, de acuerdo con la certificación expedida por el Instituto Panameño Autónomo Cooperativo.
- 3.13. **Requerimiento:** Solicitud por parte del Afiliado ante la Cooperativa por alguna inconformidad con sus productos o calidad en la prestación de algún servicio. Los requerimientos de los Afiliados se dividen en:
 - 3.13.1 **Reclamo:** Es una manifestación de insatisfacción del Afiliado, puesta en conocimiento a la Cooperativa, relacionada con la afectación negativa de la cuenta o transacciones, en la que hay dinero de por medio, y que requiere un trámite interno por parte de la Cooperativa.

3.13.2 Queja: Es una manifestación de insatisfacción del Afiliado, puesta en conocimiento de la Cooperativa, motivada por la percepción negativa del Servicio, de la calidad y oportunidad de un producto, o de la actitud y asesoría de un colaborador de la Cooperativa. Implica un incumplimiento de la promesa de servicio.

3.13.3 Consulta: Es una comunicación del Afiliado en la que se busca resolver las inquietudes sobre sus transacciones.

3.13.4 Sugerencia: Toda propuesta de una idea que tenga como finalidad mejorar las actuales prestaciones de servicios. La ejecución de la sugerencia estará en función de su viabilidad, la cual dependerá del análisis respectivo.

3.14. Servicios: Aquellas actividades conexas al desarrollo de las correspondientes operaciones y que se suministran a los Afiliados.

3.15. Solución en primer contacto: Consiste en entregar una respuesta inmediata a los Afiliados con el fin de disminuir el tiempo de atención y solución de sus requerimientos.

ARTÍCULO 4: La Cooperativa dispone de un programa tecnológico que permite registrar y realizar un seguimiento de los reclamos, quejas y sugerencias de los Afiliados.

4.1. A través del programa tecnológico se canalizan las consultas, sugerencias, quejas y reclamos a los distintos sectores involucrados en su resolución para que sean aclarados en forma oportuna y completa. De esa forma la Cooperativa se asegura que las consultas, sugerencias, quejas y reclamos sean conocidos por quienes son responsables de su origen y por quienes deben ejecutar las acciones correctivas y/o preventivas.

4.2. El registro de consultas, sugerencias, quejas y reclamos permite suministrar estadísticas para la toma de decisiones en procura de una mejora continua de los servicios de la Cooperativa.

4.3. Todo colaborador que tenga contacto por cualquier vía con Afiliados, debe tener habilitado el Sistema de Gestión de Consultas, Sugerencias, Quejas y Reclamos.

4.4. Cada incidente registra un conjunto de datos básicos, fecha y hora de ingreso, colaborador y número identificación, datos del Afiliado, motivo del incidente, detalles y documentación de respaldo.

4.5. Aparte de los datos de entrada, los incidentes también irán incorporando información a medida que se trabaje sobre los mismos hasta que se concluya su procesamiento, esta información será anexada en forma de actualizaciones.

4.6. Esta aplicación permite realizar la consulta y seguimiento del estado en que se encuentra cada incidente permitiendo determinar tiempos de respuesta y mejorar la calidad del servicio.

4.7. Se establecen los siguientes principios que deben regir la gestión de consultas, sugerencias, quejas y reclamos:

4.7.1. Enfoque al Afiliado: La Cooperativa debe tener una actitud abierta hacia los reclamos, quejas y sugerencias y demostrar su compromiso para resolverlos.

4.7.2. Visibilidad: La información para presentar un reclamo, queja y sugerencia debe ser visible para cualquier de las partes interesadas (Afiliado y colaboradores de la Cooperativa).

4.7.3. Accesibilidad: El proceso debe ser claro y fácilmente entendible para la persona que presenta la queja, sugerencia o reclamo.

4.7.4. Respuesta: Debe comunicarse con prontitud la recepción de un reclamo al reclamante.

4.7.5. Objetividad: Los reclamos deben registrarse de forma objetiva trasladando de modo fiel la información proporcionada por el reclamante.

4.7.6. Confidencialidad: El proceso de reclamaciones debe mantenerse en un entorno de confidencialidad apropiado.

4.7.7. Comunicación Interna: Todas las decisiones y acciones asociadas al proceso de gestión de reclamos, quejas y sugerencias deben ser comunicadas e informadas internamente de forma apropiada.

4.7.8. Mejora Continua: La Cooperativa debe considerar la mejora continua de sus procesos de gestión de reclamos, quejas y sugerencias.

Todos los procedimientos de la Cooperativa deben considerar estos principios y directrices; y tanto las diferentes gerencias como el personal involucrado en los procesos de gestión de consultas, sugerencias, quejas y reclamos deben entender y aplicar estos principios.

ARTÍCULO 5. Las disposiciones normativas que regulan la implementación del Sistema de Atención de consultas, sugerencias, quejas y reclamos son:

5.1. La Ley 17 de 1997 que rige el cooperativismo en Panamá.

5.2. La Resolución D.E./ No.46/ 2014 del Instituto Panameño Autónomo Cooperativo la cual habla del "Reglamento para la Atención de Reclamos Cooperativos"

ARTÍCULO 6: Es deber de todos los Colaboradores de la Cooperativa, velar por el cumplimiento de las políticas establecidas en este reglamento. Para esto, deberán conocer la existencia del Sistema de Atención de consultas, sugerencias, quejas y reclamos y mantendrán en todo momento una cultura de atención, de servicio, de debida diligencia y de satisfacción de las necesidades de los Afiliados.

ARTÍCULO 7: Son deberes del Gerente los siguientes:

- 7.1. Establecer las políticas de administración y funcionamiento del sistema de atención de consultas, sugerencias, quejas y reclamos y sus actualizaciones
- 7.2. Establecer la provisión de recursos humanos, físicos y tecnológicos necesarios para el adecuado funcionamiento del sistema de atención de consultas, sugerencias, quejas y reclamos.
- 7.3. Establecer los mecanismos y controles necesarios para asegurar el cumplimiento estricto de dichas políticas y de las normas aplicables al sistema de atención de consultas, sugerencias, quejas y reclamos.
- 7.4. Pronunciarse respecto a cada uno de los aspectos que contengan los informes periódicos que presente el Oficial de Atención al Afiliado con relación al sistema de atención de consultas, sugerencias, quejas y reclamos.

ARTÍCULO 8: Son deberes de la Jefa de Planificación y Controles los siguientes:

- 8.1. Someter a aprobación del Gerente General las adecuaciones del Reglamento de Gestión de Consulta, Sugerencia, Queja y Reclamos.
- 8.2. Velar por el cumplimiento de las políticas establecidas por la Cooperativa con respecto al sistema de atención de consultas, sugerencias, quejas y reclamos
- 8.3. Establecer mecanismos para realizar un seguimiento permanente al sistema de atención de consultas, sugerencias, quejas y reclamos.
- 8.4. Velar por la correcta aplicación de los controles establecidos en el presente reglamento.
- 8.5. Informar a la Gerencia General sobre la gestión de consultas, sugerencias, quejas y reclamos con recomendaciones para la mejora.

ARTÍCULO 9: Son deberes del Oficial de Atención al Afiliado los siguientes:

- 9.1. Administrar el sistema de atención de consultas, sugerencias, quejas y reclamos.
- 9.2. Apoyar y asesorar las diferentes áreas de la Cooperativa en la aplicación y desarrollo de las etapas y elementos del sistema de atención de consultas, sugerencias, quejas y reclamos.
- 9.3. Promover la toma de conciencia sobre el proceso de gestión de reclamos, quejas y sugerencias.
- 9.4. Diseñar, mantener, actualizar y mejorar el sistema de atención de consultas, sugerencias, quejas y reclamos de la Cooperativa, proponiendo actualizaciones a su procedimiento, políticas y reglamento, teniendo en cuenta las necesidades de los Afiliados y en base a los cambios que surjan en resoluciones, decretos, leyes u otra disposición legal relacionada a este tema; para lo cual, se apoyará en el Asesor Legal quien brindará la información necesaria.
- 9.5. Velar por la publicación del Reglamento de Gestión de Consulta, Sugerencia, Queja y Reclamos en la página WEB e Intranet; así como también de las políticas y procedimiento del sistema de atención de consultas, sugerencias, quejas y reclamos.
- 9.6. Mantener el sistema de registro de reclamos, quejas y sugerencias de manera eficaz y eficiente incluyendo:
 - Control de los requisitos tecnológicos.
 - Formación apropiada de los colaboradores.
 - Control y monitoreo de los incidentes: registro y cumplimiento de los tiempos límites, documentación y resoluciones.
- 9.7. Agilizar el proceso de respuesta para que las soluciones se implementen eficaz y eficientemente.
- 9.8. Liderar los correctivos necesarios para subsanar el incumplimiento de normas e instructivos del sistema de atención de consultas, sugerencias, quejas y reclamos, para lo cual se apoyará en los responsables de los departamentos o secciones involucradas.
- 9.9. Utilizar la información para encontrar las causas raíz y desarrollar el compromiso y los procedimientos para eliminarlas.
- 9.10. Recibir, radicar y responder en los casos establecidos en el presente reglamento los reclamos de los Afiliados.
- 9.11. Informar a los Afiliados sobre acciones y decisiones sobre la gestión de consultas, sugerencias, quejas y reclamos.
- 9.12. Llevar registro de los reclamos que los Afiliados presente a la Cooperativa, así como la documentación relacionada con las mismas.

- 9.13. Garantizar la custodia, conservación y recuperación de los documentos del sistema de atención de consultas, sugerencias, quejas y reclamos que hayan sido remitidos a ésta por parte de las áreas funcionales.
- 9.14. Verificar y hacer seguimiento a la documentación que se solicita al Afiliado y que soporta un reclamo.
- 9.15. Analizar los requerimientos y validar en los diferentes sistemas o herramientas la información asociada al mismo.
- 9.16. En el caso de reclamos a los que se le realice un abono temporal, confirmar si el abono es definitivo o si el resultado de la investigación es desfavorable para el Afiliado.
- 9.17. Presentar informe mensual de las solicitudes de reclamos ingresadas, solucionadas o en proceso, identificando las causas de los mismos y determinar la criticidad en cuanto a volumen de reclamos, tipo de Afiliados e impacto reputacional.
- 9.18. Dar seguimiento a los indicadores del proceso para atender los reclamos de Afiliados (oportunidad y calidad).
- 9.19. Dar seguimiento a los planes de mejora establecidos, de acuerdo con lo definido en el presente reglamento.
- 9.20. Remitir y notificar a los respectivos responsables, las debilidades encontradas en los procesos o áreas internas, para la atención oportuna de las mismas.
- 9.21. Consolidar la información correspondiente al proceso y determinar la participación de las quejas, aclaraciones, reclamos y solicitudes frente al total de requerimientos ingresados cada mes.
- 9.22. Procurar una mejor atención al Afiliado y velar por sus intereses, asegurando la oportuna respuesta de los reclamos, quejas y sugerencias presentados.

ARTÍCULO 10: Los colaboradores que interactúan con el Afiliado e integrantes de departamentos o secciones responsables de dar una respuesta a un reclamo, debe:

- 10.1. Cumplir con el proceso de gestión de consultas, sugerencias, quejas y reclamos definido por la Cooperativa:
 - Registro de cada consulta, sugerencia, queja y/o reclamo recibido.
 - Cumplir con los plazos de respuesta emitidos por el IPACOO.
 - Documentar y dar seguimiento a los casos ingresados o asignados a su nombre.
 - Implementar y registrar las acciones para corregir un problema.
- 10.2. Cumplir con sus funciones y responsabilidades respecto al manejo de consultas, sugerencias, quejas y reclamos.
- 10.3. Conocer los procedimientos a seguir y la información a dar a los Afiliados que presentan consultas, sugerencias, quejas y reclamos.
- 10.4. Informar al área de Atención al Afiliado de aquellas consultas, sugerencias, quejas y reclamos que tienen un alto impacto para la Cooperativa.

ARTÍCULO 11: Los Afiliados de la Cooperativa pueden presentar las consultas, sugerencias, quejas y reclamos referidos a sus intereses y derechos legalmente reconocidos. Para tal efecto, deberán suministrar los datos o documentación que permitan identificarlo y sustentarlo. En caso que la Cooperativa no solucione el problema dentro de los treinta (30) días plazos previstos según la Resolución del IPACOO, el Afiliado podrá presentar su reclamo ante el IPACOO.

ARTÍCULO 12: En el caso que un reclamo no pueda ser solucionado de forma inmediata, el plazo de respuesta no debe ser mayor de treinta (30) días calendarios, contados a partir de la fecha de presentación del incidente.

ARTÍCULO 13: Los Afiliados deben tener acceso a la información sobre el proceso de gestión de Consultas, Sugerencias, Quejas y Reclamos.

ARTÍCULO 14: El proceso de atención a reclamos se dividirá en cuatro etapas:

- 14.1. **ETAPA DE RECEPCIÓN:** Es la etapa en la que se reciben los reclamos a través de los diferentes canales dispuestos por la Cooperativa.
 - 14.1.1. Los colaboradores de la Cooperativa, quienes reciben los reclamos, quejas y solicitudes de información, proceden a establecerse el reclamo en el aplicativo de servicio al Afiliado, informan el número de reclamo, evalúan si pueden solucionar el reclamo de manera inmediata; de lo contrario le comunican la fecha estimada de solución y en caso de ser necesario solicitan documentación soporte.
 - 14.1.2. Si el Afiliado manifiesta por cualquier canal, desconocer alguna transacción realizada de acuerdo con los medios que le ofrece la Cooperativa o si manifiesta la existencia de un presunto fraude de cualquier producto o canal, se remite al Afiliado al Oficial de Atención al Afiliado para determinar si corresponde a un caso de fraude. En caso afirmativo, se escalará el caso a la Gerencia General para dictaminar la gestión de bloqueos de

cuentas, tarjetas o productos afectados, y realizar un análisis previo y dar un dictamen inicial. En el caso de que no corresponda a un fraude, se le da claridad al Afiliado y en caso que el Afiliado no esté satisfecho con la respuesta, se tramita como un requerimiento normal.

14.1.3. Para los reclamos sujetos a abono temporal, se confirma al Afiliado que en caso de que se cumplan las validaciones realizadas a lo interno de la Cooperativa, el abono temporal será realizado en el menor término posible.

14.1.4. Toda la documentación que soporte el reclamo debe remitirse a la dirección de correspondencia o al email info@coopeduc.com. El Oficial de Atención al Afiliado realiza seguimiento a la documentación solicitada al Afiliado dentro de los plazos acordados para este envío.

14.2. ETAPA DE GESTIÓN: Es la etapa en la que se investiga lo relacionado al reclamo y se realizan los ajustes respectivos.

14.2.1. Cuando se requiera documentos por parte del Afiliado para gestionar la solución de un reclamo, queja o solicitud de información recibida telefónicamente, los colaboradores que atendieron el reclamo llamarán al Afiliado para solicitar aquellos. Si después de tres llamadas efectivas el Afiliado no envía la documentación solicitada, el requerimiento deberá cerrarse, dándose por finalizada la gestión por parte de la Cooperativa. Si el requerimiento es susceptible de abono temporal, se le informa al Afiliado si está de acuerdo en que se le realice el ajuste económico antes de realizar la investigación. El abono temporal se realizará dentro del día hábil siguiente a la verificación de los requisitos mínimos del mismo.

14.2.2. La solución a los reclamos de Afiliados recibidos por medio de IPACOOOP u otras instancias, deberá efectuarse dentro del plazo estipulado en la política; de manera tal que al pasar al proceso de respuesta se cumpla con el plazo legal estipulado por la ley para su gestión.

14.2.3. La Oficina de Atención al Afiliado analiza el reclamo y valida en los diferentes sistemas o herramientas la información relacionada al reclamo. Se debe tener en cuenta que para aplicar los abonos temporales y abonos por decisión comercial se cuentan con unas instancias que pueden realizar su aprobación de acuerdo con el valor reclamado estos serán aprobados por la jefa de planificación y controles.

14.2.4. Si el reclamo requiere de apoyo para la investigación o ajuste económico por parte de un área de especializada, se escala la solicitud y se realiza seguimiento con el fin de dar cumplimiento a la promesa de servicio al Afiliado.

14.2.5. Después de investigar el reclamo, se procede a determinar la favorabilidad, desfavorabilidad y ajuste económico u operativo (si aplica) para el Afiliado.

14.2.6. Para los reclamos a los que se le realice abono temporal, si al finalizar la investigación se concluye que es favorable para el Afiliado, el Oficial de Atención al Afiliado, por medio de la Jefa de Planificación y Controles, presentará el caso a la Gerencia General, quien determinará si aplica el abono definitivo. Si por el contrario, el resultado de la investigación refleja que el reclamo que inicialmente fue abonado temporalmente es desfavorable para el Afiliado, se procede a reversar el abono. En caso que el Afiliado no cuente con los fondos para cubrir la reversión, se genera una cuenta por cobrar.

14.3. ETAPA DE RESPUESTA: Es la etapa en la que se le informa el resultado del reclamo.

14.3.1. Se procurará que las respuestas a los reclamos de los Afiliados estén acordes con los reglamentos, políticas y procedimientos establecidos por la Cooperativa y deben quedar anexadas a la solicitud del reclamo.

14.3.2. La respuesta a los reclamos y solicitudes de información recibidos deberán efectuarse dentro del plazo estipulado por la ley, que equivale a treinta (30) días calendario contados a partir de la fecha de su recepción.

14.4. ETAPA DE SEGUIMIENTO: Es la etapa en la que se generan estadísticas respecto de las diferentes tipologías de quejas o reclamos para su análisis y determinación de planes de mejora.

14.4.1. La Oficina de Atención al Afiliado genera mensualmente informes de solicitudes de reclamos ingresados, solucionados y en proceso, identificando las causas de los mismos y determina la criticidad en cuanto volumen de reclamos, tipo de Afiliado e impacto reputacional.

14.4.2. Así mismo, se escala a las diferentes áreas los inconvenientes presentados para que procedan a implementar las acciones de mejora con el fin de disminuir el número de reclamaciones y de garantizar que Afiliado no se le vuelva a presentar dicho evento o incidente.

ARTÍCULO 15: Cuando se trata de un reclamo, de acuerdo a lo estipulado en la normativa de la Cooperativa, se deberá notificar la repuesta al Afiliado, ya sea a su favor o no, en un plazo de treinta (30) días calendario, a partir de la fecha en que el Afiliado realizó el reclamo. Antes de contactar al Afiliado, es necesario verificar que la solución este implementada.

Cuando se trata de una queja o sugerencia, generalmente no es posible darle una solución inmediata al Afiliado, debido a la temática de las mismas. Sin embargo, la Oficina de Atención al Afiliado informará vía correo electrónico a los encargados de las áreas involucradas para que sean tomadas en cuenta.

ARTÍCULO 16: Las modificaciones, interpretación y cumplimiento de este reglamento es facultad de la Junta de Directores de COOPEDUC, R.L.

ARTÍCULO 17: Este reglamento fue aprobado el 15 de junio del 2014, mediante Reunión N°15-2014 de la Junta de Directores.

Educ. Vielka Sanford
Presidenta

Prof. Manuel Sosa
Secretario

Original Firmado