

**COOPEVE, R.L.**



# Reglamento

de Atención de Quejas y Reclamos

Cooperativa De Servicios Múltiples El Educador Veragüense, R.L.

**HISTÓRICO DE VERSIONES**

VERSIÓN	FECHA	HISTÓRICO DE CAMBIOS	PRÓXIMA REVISIÓN
1.0	2024	Versión Original	



### CONTENIDO

CAPÍTULO I .....	4
DISPOSICIONES GENERALES .....	4
CAPÍTULO II .....	4
OBJETIVO .....	4
CAPÍTULO III .....	4
OBJETIVO ESPECÍFICOS .....	4
CAPÍTULO IV .....	4
DEFINICIONES .....	4
CAPÍTULO V .....	6
AMBITO DE APLICACIÓN Y BASE LEGAL .....	6
CAPÍTULO VI .....	7
CÓDIGO DE GOBIERNO COOPERATIVO .....	7
CAPÍTULO VII .....	7
ASAMBLEA POR DELEGADOS Y ATRIBUCIONES .....	7
CAPÍTULO VIII .....	8
JUNTA DE DIRECTORES Y ATRIBUCIONES .....	8
CAPÍTULO IX .....	9
GERENCIA GENERAL Y ATRIBUCIONES .....	9
CAPÍTULO X .....	9
CRITERIOS DE RELEVANCIA Y JURISDICCIÓN .....	9
CAPÍTULO XI .....	10
INSTANCIAS DE QUEJAS Y RECLAMOS .....	10
CAPÍTULO XII .....	11
PROCESO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS .....	11
CAPÍTULO XIII .....	16
CONFLICTO DE INTERÉS .....	16
CAPÍTULO XIV .....	16
PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y CONFIDENCIALIDAD .....	16
CAPÍTULO XV .....	17
CAPACITACIÓN Y DIFUSIÓN .....	17
CAPÍTULO XVI .....	18
MEDIDAS DISCIPLINARIAS .....	18
CAPÍTULO XVII .....	18
DISPOSICIONES FINALES .....	18

COOPEVE, R.L.  
VERIFICADO JUVI  
FIRMA: *Doris Batlle*  
FECHA: 25-3-2024  
*Alfonso Batista*



**CAPÍTULO I****DISPOSICIONES GENERALES**

**Artículo 1.** El presente reglamento tiene como propósito establecer los procedimientos y directrices para la gestión, manejo y respuesta a quejas y reclamos presentados por los asociados, terceros y/o público en general, con el fin de garantizar un servicio de calidad y una adecuada atención.

**CAPÍTULO II****OBJETIVO**

**Artículo 2.** El objetivo general del presente reglamento tiene como propósito establecer las normas y directrices que regirán para la gestión, manejo y respuesta a quejas y reclamos por parte de los asociados y terceros de la Cooperativa,

**CAPÍTULO III****OBJETIVO ESPECÍFICOS**

**Artículo 3.** El Objetivo específico del presente reglamento es:

- a) Establecer procedimientos claros y canal formal para la recepción, registro de quejas y reclamos para que los asociados, terceros y/o público en general, garantizando su adecuado seguimiento y respuesta;
- b) Implementar mecanismos de seguimiento y control que permitan verificar el estado de las quejas y reclamos, así como garantizar la atención oportuna y el cumplimiento de los plazos establecidos para su resolución;
- c) Fortalecer la imagen institucional de la cooperativa mediante una gestión transparente y responsable de las quejas y reclamos, generando confianza y credibilidad con los asociados, terceros y/o público en general y el entorno empresarial;

**CAPÍTULO IV****DEFINICIONES**

**Artículo 4.** En el marco del presente reglamento, se establecen los siguientes conceptos y definiciones:

- a) **Apelación:** El proceso mediante el cual un asociado o cliente insatisfecho puede solicitar una revisión adicional o una reconsideración de la resolución de su queja o reclamo si no está satisfecho con el resultado inicial;
- b) **Arbitraje:** Un proceso más formal que la mediación, en el cual las partes en disputa aceptan someter su controversia a un árbitro o un panel de árbitros cuya decisión final es legalmente vinculante;

COOPEVE, R.L.  
VERIFICADO JUVE  
FIRMA: *[Firma]*  
FECHA: 25-3-2024  
*[Firma]*



- c) **Asamblea por Delegados:** Es la reunión y participación de representantes elegidos por los asociados de la Cooperativa como máxima autoridad, que tiene dentro de sus funciones principales tomar de decisiones estratégicas, incluyendo, pero no limitándose a, la revisión y aprobación de políticas, reglamentos internos y la resolución de quejas y reclamos significativos o controversiales;
- d) **Asociado:** Persona natural o jurídica que ha sido aceptada y ha adquirido una participación en la Cooperativa y, por lo tanto, tiene derechos y responsabilidades dentro de la misma;
- e) **Cliente:** Un cliente es cualquier persona física o jurídica que realiza transacciones comerciales o utiliza los servicios ofrecidos por la cooperativa, pero que no necesariamente es un asociado de la misma;
- f) **Código de Ética:** Es el conjunto de principios y valores que guían el comportamiento y las decisiones, estableciendo las expectativas de conducta ética, transparencia, integridad y resolución que deben observarse en el proceso de gestión de quejas y reclamos;
- g) **Confidencialidad:** La protección de la identidad y la información del asociado o cliente que presenta una queja o reclamo, así como cualquier información relacionada con la investigación y resolución de la queja o el reclamo, a menos que se requiera divulgarla según lo establecido por la ley o las políticas de la cooperativa;
- h) **Conflictos de Interés:** Se refiere a situaciones en las cuales los intereses personales de un miembro o cualquier otra parte involucrada, ya sea directo o indirectamente, podrían influir en su capacidad para actuar de manera imparcial en relación con una queja o reclamo presentado;
- i) **Cooperativa:** Se refiere a la organización conformada por un grupo de personas con intereses comunes que se unen de manera voluntaria para formar una empresa con el fin de satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales mediante una empresa de propiedad conjunta y operación democrática;
- j) **Junta de Arbitraje:** Un órgano establecido por la cooperativa para resolver disputas entre asociados, tercero y/o público en general, que tiene la autoridad para revisar las quejas y reclamos, y tomar decisiones imparciales para su resolución.
- k) **Junta de Directores:** Órgano de gobierno responsable de supervisar la gestión la administrativa, y políticas, con autoridad para tomar decisiones y establecer procedimientos en relación con las quejas y reclamos de los miembros de la cooperativa;
- l) **Parte interesada:** Persona o grupo que tiene un interés legítimo en el asunto en cuestión, lo que puede incluir asociado, terceros u otras partes afectadas por la queja o reclamo;
- m) **Procedimiento de Quejas y Reclamos:** El proceso establecido dentro de la cooperativa que describe cómo los asociado, cliente o usuario pueden presentar una queja o reclamo, incluyendo

COOPEVE, R.L.  
VERIFICADO JUVE  
FIRMA: *[Firma]*  
FECHA: 25-3-2024

COOP. S. MEL. EDUC. INDIAGUENS  
COOPEVE

REPUBLICA DE PANAMA  
DIRECCIÓN PROVINCIAL

los formularios requeridos, los plazos para presentar quejas y reclamos, los pasos que se seguirán para resolverlos;

- n) **Queja:** se refiere a cualquier expresión de insatisfacción, disconformidad o inconformidad que un asociado, tercero o cualquier persona tenga con respecto a los productos, servicios, procedimientos o acciones de la Cooperativa;
- o) **Reclamante:** Persona que presenta un reclamo ante la Cooperativa, buscando una solución a una situación que considera injusta o problemática;
- p) **Reclamo:** Petición formal presentada por un asociado o cliente de la Cooperativa en la que expresa su insatisfacción, disconformidad o inconformidad, relacionado con un producto, servicio, políticas, prácticas o resolver un problema específico;
- q) **Reconsideración:** Proceso mediante el cual se revisa nuevamente una queja o reclamo previamente presentado, generalmente después de que se ha emitido una decisión inicial, con el fin de evaluar si la decisión fue justa y adecuada;
- r) **Resolución Motivada:** Proceso mediante el cual la cooperativa proporciona una respuesta detallada, circunstancias y normativas pertinentes relacionadas a quejas o reclamos recibidos por la cooperativa;
- s) **Resolución de Reclamos:** Acción tomada por la cooperativa para abordar y resolver un reclamo presentado por un asociado o cliente, que puede incluir acciones correctivas, compensación o cualquier otra medida necesaria para resolver la situación.

## CAPÍTULO V


### AMBITO DE APLICACIÓN Y BASE LEGAL

**Artículo 5.** El presente reglamento abarca todos los aspectos relacionados con la gestión de quejas y reclamos de conformidad con la Ley, el estatuto y las normativas internas.

**Artículo 6.** El presente reglamento tiene su fundamento en las siguientes normas legales:

- a) Ley 17 del 01 de mayo de 1997. Régimen Especial de las Cooperativas;
- b) Ley No.45 de 31 de octubre de 2007 Que dicta normas sobre Protección al Consumidor y Defensa
- c) de la Competencia y otra Disposición;
- d) Ley 51 de 22 de julio de 2008 Que define y regula los documentos y las firmas electrónicas;
- e) Resolución D.E. No.46 de 2014 Por la cual se ordena a todas las cooperativas inscritas en la Dirección Nacional de Registro Cooperativo la implementación de un Reglamento de Atención de Reclamos;
- f) Decreto Ejecutivo 137 del 5 de noviembre de 2001;
- g) Estatuto de COOPEVE, R.L.;

COOPEVE, R.L.  
VERIFICADO JUVI  
FIRMA: *Doris Sabido*  
FECHA: 25-2-2024  
*OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE*



- h) Código de Ética para Directivos y Trabajadores;
- i) Ley 81 del 26 marzo 2019 Sobre Protección de Datos Personales;
- j) Código de Gobierno Cooperativo de COOPEVE, R.L.

## CAPÍTULO VI

### CÓDIGO DE GOBIERNO COOPERATIVO

**Artículo 7.** La Junta de Directores aplica y adopta los principios fundamentales del código de gobierno cooperativo para la toma de decisiones, considerando procedimientos en relación con las quejas y reclamos, las cuales incluye:

- a) **Equidad:** Asegurar que el proceso de manejo de quejas y reclamos sea justo y equitativo para todos los miembros de la Cooperativa, proporcionar recursos de apelación para garantizar que las decisiones tomadas sean justas y consistentes independientemente de su posición o estatus;
- b) **Transparencia:** Establecer procedimientos claros y accesibles para presentar quejas y reclamos dentro de la cooperativa;
- c) **Imparcialidad:** Designar un responsable(es) o junta arbitral<sup>1</sup> responsable de manejar las quejas y reclamos de manera imparcial, evitando conflictos de interés;
- d) **Confidencialidad:** Establecer medidas para proteger la privacidad de las personas involucradas en el proceso de quejas y reclamos, limitando el acceso a la información relacionada solo a aquellos que estén directamente involucrados en su manejo;

## CAPÍTULO VII

### ASAMBLEA POR DELEGADOS Y ATRIBUCIONES

**Artículo 8.** La Asamblea por Delegados es un órgano de decisión, la máxima autoridad y sus decisiones son obligatorias para los cuerpos directivos, siempre y cuando hubieren adoptado de conformidad con la Ley, Estatuto y sus Reglamentos Internos.

**Artículo 9.** La Asamblea por Delegados tendrá las siguientes atribuciones:

- a) Elegir y/o remoción de los miembros de la Junta de Directores, así como la aprobación de sus informes de gestión;
- b) Expulsión del asociado y directivo en grado de apelación;
- c) Decidir sobre la adopción de medidas de responsabilidad contra los miembros de los cuerpos directivos;
- d) Cualquier otra atribución que le sea conferida por la Ley y el estatuto.

<sup>1</sup> Ley 17 del 01 de mayo de 1997, Art.30

COOPEVE, R.L.  
VERIFICADO JUNI  
FIRMA: *[Firma]*  
FECHA: 25-3-2024

*[Firma]*



## CAPÍTULO VIII

## JUNTA DE DIRECTORES Y ATRIBUCIONES

**Artículo 10.** La Junta de Directores es el órgano de decisión, elegido por la Asamblea por Delegados, encargado de la dirección, orientación, proyección y administración de la Cooperativa, fija las políticas generales y vela por la ejecución de los planes acordados por La Asamblea.

**Artículo 11.** Sin perjuicio de las demás atribuciones establecidas por la Ley 17 y el Estatuto de la Cooperativa (Art.44), son atribuciones adicionales de la Junta de Directores las siguientes:

- a) Establecer los procedimientos detallados para la presentación, recepción, seguimiento, resolución de quejas y reclamos por parte de los asociados, terceros y/o público en general;
- b) Designar una Junta Arbitral encargada de revisar, gestionar las quejas y reclamos recibidos, asegurando que se aborden de manera oportuna y efectiva;
- c) Determinar los plazos máximos para la resolución de quejas y reclamos, garantizando una respuesta rápida y eficiente a los asociados, terceros y/o público en general;
- d) Definir los criterios para la clasificación y priorización de las quejas y reclamos, según su gravedad, impacto y urgencia;
- e) Establecer mecanismos para la recopilación y análisis de datos relacionados con las quejas y reclamos recibidos, con el fin de identificar tendencias y áreas de mejora;
- f) Implementar medidas correctivas y preventivas para abordar las causas subyacentes de las quejas y reclamos recurrentes, con el objetivo de mejorar continuamente la calidad del servicio o producto ofrecido;
- g) Garantizar la confidencialidad y protección de la información personal proporcionada por los asociados, terceros y/o público en general en el proceso de presentación de quejas y reclamos;
- h) Establecer un mecanismo de seguimiento para verificar la implementación efectiva de las soluciones propuestas y asegurar la satisfacción del asociado y cliente con la resolución proporcionada;
- i) Proporcionar informes periódicos a la Junta de Directores sobre el estado y la gestión de las quejas y reclamos, incluyendo estadísticas, tendencias y acciones tomadas;
- j) Promover una cultura organizacional orientada al asociado y cliente, fomentando la transparencia, la empatía, la responsabilidad en la gestión de quejas y reclamos.

COOPEVE, R.L.  
VERIFICADO JUVI  
FIRMA: *[Firma]*  
FECHA: 25-3-2024  
*[Firma]*



## CAPÍTULO IX

## GERENCIA GENERAL Y ATRIBUCIONES

**Artículo 12.** La Gerencia General es el principal órgano de ejecución de las políticas aprobadas y de la administración diaria de los negocios de la Cooperativa y máxima autoridad ejecutiva de acuerdo con el Estatuto y Código de Gobierno Cooperativo.

**Artículo 13.** Sin perjuicio de las demás atribuciones establecidas por la Ley 17 y el Estatuto de la Cooperativa (Art.73), son atribuciones adicionales de la Gerencia General las siguientes:

- a) Establecer y mantener un sistema de seguimiento de las quejas y reclamos recibidos, asegurando que sean atendidos de manera oportuna y eficiente;
- b) Designar un responsable(es) para recibir, registrar y gestionar todas las quejas y reclamos presentados por los asociados, terceros y/o público en general;
- c) Coordinar con los departamentos relevantes de la Cooperativa para investigar y resolver las quejas y reclamos presentados, asegurando que se tomen las medidas necesarias para prevenir su recurrencia;
- d) Informar regularmente a la Junta de Directores sobre el estado y la resolución de las quejas y reclamos recibidos, proporcionando datos relevantes para la toma de decisiones;
- e) Implementar medidas correctivas y de mejora continua en los procesos internos de la cooperativa, con el fin de evitar la aparición de nuevas quejas y reclamos en el futuro;

## CAPÍTULO X

## CRITERIOS DE RELEVANCIA Y JURISDICCIÓN

**Artículo 14.** La Cooperativa establecerá los criterios de relevancia y determinará la jurisdicción competente para el tratamiento de las quejas y reclamos presentados por los reclamantes (asociados, terceros y/o público en general).

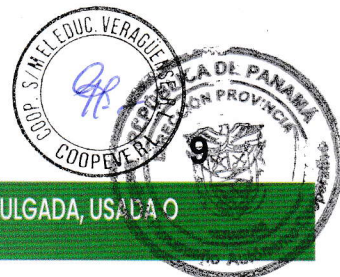
**Artículo 15.** Los criterios de relevancia considerados para el presente reglamento son:

- a) **Naturaleza de la Queja y Reclamo:** Serán considerados relevantes aquellas quejas y reclamos que se refieran directamente a la calidad de los servicios prestados, incumplimientos contractuales, prácticas desleales o cualquier asunto que afecte los derechos de los asociados, terceros y/o público en general, según la normativa aplicable;
- b) **Legitimación:** Podrán presentar quejas y reclamos aquellos individuos que se vean afectados directamente por la acción o inacción de la cooperativa, ya sean asociados, terceros y/o público en generales debidamente identificados;

COOPEVE, R.L.  
VERIFICADO JUVI

FIRMA:

25-3-2024



- c) **Presentación Oportuna:** La queja o reclamo debe ser presentado dentro de un plazo máximo de cinco (5) días hábiles a partir del momento en que el reclamante tomó conocimiento del hecho que motiva su presentación;
- d) **Sustentabilidad:** El reclamante deberá proporcionar toda la información y documentación necesaria que sustente la queja o el reclamo, permitiendo una evaluación objetiva y justa de la situación.

**Artículo 16.** Los criterios de jurisdicción considerados para el presente reglamento son:

- a) **Ámbito de Aplicación:** Este reglamento se aplica a todas las quejas y reclamos relacionados con las operaciones de la Cooperativa, independientemente de su naturaleza, siempre y cuando cumplan con los criterios de relevancia establecidos en el presente reglamento;
- b) **Competencia:** La responsabilidad de recibir, evaluar y resolver las quejas y reclamos recae sobre el responsable(es) designado por la Gerencia General o Junta de Directores quienes actuarán de acuerdo con los procedimientos establecidos en este reglamento;
- c) **Resolución de Conflictos:** En caso de disputas sobre la jurisdicción o interpretación de este reglamento, será competencia de la Junta de directores emitir una decisión final;

## CAPÍTULO XI

### INSTANCIAS DE QUEJAS Y RECLAMOS

**Artículo 17.** Todo asociado, tercero y/o público en general que desee presentar una queja o reclamo deberá cumplir con las siguientes instancias:

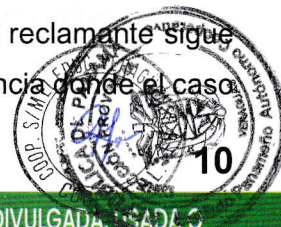
#### 1. Atención Directa en Plataforma y/o Responsable(es) Designado

- a) La Atención Directa en Plataforma, es la primera línea de contacto donde los asociados, terceros y/o público en general presentan sus quejas y reclamos directamente a la cooperativa personalmente por escrito o un formulario electrónico. Se recibe la queja o el reclamo, se registra y ofrece una respuesta inicial con el propósito de resolverlo de manera rápida y efectiva, idealmente en este primer contacto;
- b) Si la queja o el reclamo no se resuelve en la primera línea de contacto y el reclamante está disconforme con la solución ofrecida, puede escalar la queja o el reclamo con el responsable(es) designado. Se revisa más detalladamente, analizando la información proporcionada y cualquier otra evidencia, para luego tomar una decisión que se espera sea definitiva respecto a la queja o el reclamo.

#### 2. Junta de Directores y Asamblea por Delegados

- a) Para quejas y reclamos particularmente complejos o de alto impacto, o si el reclamante sigue disconforme y presente el recurso de reconsideración, puede haber una instancia donde el caso

COOPEVE, R.L.  
 GERENCIADO JUNTA  
 PRIMARIA  
 FECHA: 25-3-2024  
 CLAUDIO BASTIEN  
 [Firma]



se eleve a la Junta de Directores<sup>2</sup> de la cooperativa o incluso la creación de una Junta Arbitral. Estos revisarán la queja o el reclamo y la reconsideración, las acciones tomadas hasta el momento y cualquier nueva evidencia;

- b) Si la queja o el reclamo no se resuelve con el recurso de reconsideración y el asociado reclamante sigue disconforme, para casos particularmente complejos o de alto impacto, podrá presentar el recurso de apelación, instancia donde el caso se eleva a La Asamblea por Delegados de la cooperativa<sup>2</sup>. Esta Asamblea de conformidad con la Ley, Estatuto y normativas relacionadas<sup>2</sup>, tomará su decisión y que suele considerarse final dentro del proceso interno de la cooperativa.

### 3. Ente Regulador

- a) Como recurso, si después de agotar las instancias internas el reclamante sigue disconforme, puede llevar el caso ante el ente regulador en atención al marco legal vigente que regula la administración pública de Panamá para que sea revisado el caso y emite una decisión que puede ser vinculante para ambas partes<sup>2</sup>.

### 4. Demanda Legal:

- a) Como último recurso, si el reclamante considera que sus derechos no han sido debidamente atendidos, podrá recurrir contra tales decisiones e iniciar una demanda legal contra la cooperativa ante las autoridades competentes en un término de un año contado a partir de la fecha de la decisión arbitral<sup>3</sup>. En este caso, deberá presentar la documentación pertinente que respalde su queja o reclamo y seguir el procedimiento legal establecido por la legislación vigente.

## CAPÍTULO XII

### PROCESO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

#### Artículo 18. Información clara y accesible

La Cooperativa proporcionará a los asociados, terceros y/o público en general, información clara y accesible sobre los canales de quejas y reclamos disponibles, así como la forma, los plazos y términos establecidos para su atención y resolución.

COOPEVE, R.L.  
VERIFICADO JUVI  
FIRMA: *[Firma]*  
FECHA: 25-3-2024  
*[Firma]*

<sup>2</sup> Resolución D.E./No.46/2014, Resuelve segundo, literal c y d, Ley No.45 Normas sobre Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia y otra Disposición, Ley 81 de Protección de Datos Personales.

<sup>3</sup> Ley 17 del 01 de mayo de 1997. Régimen Especial de las Cooperativas, Art.30, Párrafo 2.



**Artículo 19. Recepción de Quejas y reclamos**

La Cooperativa establecerá los mecanismos en los cuales se atenderán las quejas y reclamos que presentan los reclamantes<sup>4</sup> (asociados, terceros y/o público en general) de la siguiente manera:

- a) Se podrán presentar quejas y reclamos por escrito a través de los documentos electrónicos<sup>5</sup> establecidos por la Cooperativa para tal fin y documentos necesarios;
- b) En caso de que la queja o reclamo sea presentado de manera presencial, el responsable de atención<sup>6</sup> deberá brindar al asociado o cliente el debido acompañamiento y orientación respecto al proceso;

**Artículo 20. Registro de Quejas y reclamos**

La Cooperativa mantendrá mecanismos de registro de quejas y reclamos para asegurar el cumplimiento de los procedimientos establecidos en este reglamento, el cual contendrá:

- a) Llevar un registro de todos las quejas y reclamos recibidos;
- b) Asignación de un número de seguimiento a cada queja y reclamo;
- c) Fecha de recepción;
- d) Nombre del reclamante;
- e) Descripción detallada sobre las quejas y reclamos;
- f) Plazos para el seguimiento y resolución de las quejas y reclamos;
- g) Acciones tomadas para su atención y resolución del asunto;

**Artículo 21. Seguimiento de Quejas y reclamos**

La Cooperativa establecerá mecanismos de seguimiento para garantizar que las quejas y reclamos sean atendidos de manera eficiente y que se tomen las acciones correctivas necesarias para prevenir la repetición de situaciones similares en el futuro de la siguiente manera:

- a) Designación del responsable(es) o junta de arbitraje del seguimiento, quien(es) se encargará(n) de coordinar las acciones necesarias<sup>7</sup>;
- b) El responsable(es) designado(s) o junta de arbitraje deberá realizar un seguimiento periódico del estado de la queja o reclamo;

<sup>4</sup> Resolución D.E./No.46/2014, Resuelve segundo, Literal a y b.

<sup>5</sup> Ley 51 de 22 de julio de 2008 "Que define y regula los documentos y las firmas electrónicas.

<sup>6</sup> Las quejas y reclamos deberán ser recibidos por personal debidamente capacitado para gestionarlos, quien deberá atender al asociado o cliente con cortesía y diligencia.

<sup>7</sup> El responsable(es) será designado según la naturaleza del problema y su área de competencia dentro de la cooperativa.

COOPEVE, R.L.  
VERIFICADO JUNI  
FIRMA: *[Firma]*  
FECHA: 25-3-2024  
*[Firma]*



- c) Se establecerán plazos definidos para cada etapa del proceso de seguimiento, y se registrarán todas las acciones tomadas para resolver la situación.

## Artículo 22. Notificación, Atención de Quejas y reclamos

La Cooperativa una vez recibida la queja o el reclamo, se compromete a realizar una investigación y análisis exhaustiva y brindar una respuesta de la siguiente manera:

- a) En casos relacionados con atención al cliente, productos y servicios:
- Notificación al reclamante dentro de los primeros 3 días hábiles posteriores a la recepción de la queja y el reclamo;
  - Un plazo máximo de 30 días calendario a partir de la recepción de quejas y reclamo, para la respuesta al reclamante<sup>8</sup>.
- b) En casos con jurisdicción dirigencial, puede requerir de una revisión preliminar para determinar la admisibilidad de la quejas y reclamos, basándose en los criterios<sup>9</sup> de relevancia establecidos en el reglamento, involucrando a múltiples partes y que son designados a través de la Junta de Directores o Junta Arbitral<sup>10</sup>:
- Notificación al reclamante dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la recepción de las quejas y reclamos;
  - Un plazo máximo de 30 días calendario a partir de la recepción de las quejas y reclamos, para la respuesta al reclamante.
- c) Para casos de reconsideración:
- Notificación al reclamante dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la recepción de las quejas y reclamos;
  - Un plazo no mayor de 30 días calendario<sup>11</sup> para la revisión de la reconsideración o apelación y la provisión de una respuesta adecuada al reclamante.
- d) Para casos de apelación:
- Notificación al reclamante dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la recepción de las quejas y reclamos;

<sup>8</sup> En caso de que la queja o el reclamo no pueda resolverse dentro del plazo establecido, el área responsable o Junta Arbitral informará al reclamante sobre la situación y proporcionará una justificación razonada del retraso, así como una nueva fecha estimada para la resolución del asunto.

<sup>9</sup> Art.13 del presente Reglamento.

<sup>10</sup> Casos relacionados con la parte dirigencial de la cooperativa.

<sup>11</sup> Resolución D.E./No.46/2014, Resuelve segundo, literal e.

COOPEVE, R.L.  
VERIFICADO JUVI  
FIRMA: *[Firma]*  
FECHA: 25-3-2024

*[Firma]*



- Se eleva a la próxima Asamblea por Delegados Ordinaria o Extraordinaria de la Cooperativa, para la revisión de la apelación y la provisión de una respuesta adecuada al reclamante.

### Artículo 23. Análisis, Evaluación de Quejas y reclamos

La Cooperativa llevará a cabo un análisis preliminar de cada queja y reclamo recibido, a fin de determinar su viabilidad y relevancia. En esta etapa se verificará que la queja o el reclamo esté dentro del ámbito de competencia de la Cooperativa y que cuente con la información necesaria para su adecuada gestión.

Una vez realizada la revisión y evaluación preliminar, la Cooperativa designará el responsable(es) o junta de arbitraje responsable de analizar y evaluar cada queja y reclamo recibido. Este análisis debe incluir:

1. Antecedentes del caso;
2. Identificación de la causa raíz del problema;
3. Recopilación de información relevante;
4. Detectar patrones, tendencias y áreas recurrentes de insatisfacción;
5. Evaluación de su gravedad;
6. Revisar las normativas, regulaciones y políticas vigentes relacionadas con la gestión de quejas y reclamos. Esto garantizará el cumplimiento legal y evitará posibles sanciones o penalizaciones.

Se elaborará un informe de evaluación que resuma los hallazgos del análisis, identificación de las acciones propuestas, determinación de las acciones correctivas necesarias, los plazos para su implementación y detalle cualquier recomendación para evitar recurrencias.


### Artículo 24. Resolución de Quejas y reclamos

La Cooperativa con base en el análisis y evaluación, determinará la resolución más adecuada, de todas las quejas y reclamos, comunicando sus conclusiones y las medidas correctivas, si corresponde. Se brindará una respuesta por escrito al reclamante sobre las decisiones posibles (aceptación, rechazo, compensación, corrección), explicando los motivos de la decisión o cualquier otra acción tomada para solucionar la situación planteada.

### Artículo 25. Comunicación de Quejas y Reclamos

Una vez tomada la resolución correspondiente, se comunicará de manera clara y por escrito al reclamante, así como las acciones tomadas por la Cooperativa para abordar la situación. En caso de que la resolución no sea satisfactoria para el mismo, se le informarán los canales de apelación disponibles.

COOPEVE, R.L.  
VERIFICADO JUNI  
FIRMA: *[Firma]*  
FECHA: 25-3-2024  
*[Firma]*



**Artículo 26. Reconsideración de Quejas y Reclamos**

Todo asociado, tercero y/o público general tiene derecho a presentar una reconsideración de una decisión tomada en relación con las quejas y reclamos presentados. Para iniciar el proceso de reconsideración, el reclamante deberá presentarla por escrito tomando en cuenta su jurisdicción (Responsable Designado, Junta de Directores o Junta Arbitral) en un plazo no mayor a 5 días hábiles, después de haber recibido la decisión inicial. La solicitud de reconsideración presentada por el reclamante deberá contener:

- a) Una descripción detallada de los motivos de la reconsideración y;
- b) Cualquier evidencia adicional que respalde su caso.

Una vez recibida, las instancias responsables (Gerencia General, Junta de Directores o Junta Arbitral) se comprometen a realizar un análisis exhaustivo y brindar una respuesta de la siguiente manera:

- a) Notificar al reclamante dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la recepción de la reconsideración;
- b) De ser necesario, convocar a una reunión para escuchar los argumentos del reclamante y de cualquier otra parte involucrada en el caso<sup>12</sup>;
- c) Una vez completado el análisis se tomará la decisión con respecto a la reconsideración, se comunicará por escrito al reclamante en un plazo no mayor de treinta (30) días calendario<sup>13</sup> la provisión de una respuesta adecuada al reclamante<sup>14</sup>.

**Artículo 27. Apelación de Quejas y reclamos**

Todo asociado de la Cooperativa tiene derecho a presentar una apelación<sup>15</sup> de una decisión tomada en relación con una reconsideración presentada. La Junta de Directores notificará al asociado reclamante su decisión de la reconsideración y pasos a seguir, según la Ley, Estatuto y normativas vigentes. La apelación del asociado, deberá ser presentada por escrito en los siguientes cinco (5) días hábiles luego de su notificación.

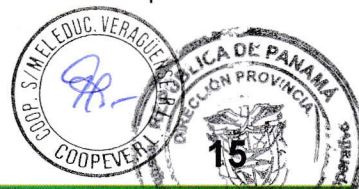
<sup>12</sup> Podrán recurrir a apoderados legales (abogado o firmas de abogados).

<sup>13</sup> Resolución D.E./No.46/2014, Resuelve segundo, literal e. "Reconsideración de un asociado".

<sup>14</sup> La decisión constituirá la resolución final de la queja o el reclamo y no será susceptible de ulterior apelación dentro de la misma, salvo que existan disposiciones específicas que permitan lo contrario.

<sup>15</sup> Resolución D.E./No.46/2014, Resuelve segundo, literal d. y f.

COOPEVE, R.L.  
VERIFICADO JUVE  
FIRMA: *Doris Bata*  
FECHA: 25-3-2024  
*AUDIO BATA 4110*



El asociado reclamante podrá, ante la Asamblea por Delegados Ordinaria o Extraordinaria<sup>16</sup>, sustentar una descripción detallada de los motivos de la apelación y cualquier evidencia adicional que respalde su caso, en un tiempo de hasta 15 minutos<sup>17</sup> y luego de esto abandonará el recinto.

La Asamblea por Delegados, luego de revisar y escuchar los argumentos realizados por las partes involucradas, tomará la decisión final y comunicará al asociado reclamante con respecto a la apelación<sup>18</sup>.

### Artículo 28. Cierre de Quejas y reclamos

Una vez que se haya resuelto la queja o el reclamo de manera satisfactoria, la cooperativa procederá al cierre del mismo, archivando todos los documentos y registros pertinentes en un expediente detallado y confidencial, asegurando que se cumplan con los requisitos de privacidad y confidencialidad.

## CAPÍTULO XIII

### CONFLICTO DE INTERÉS

**Artículo 29.** Si un colaborador, un miembro de Junta de Directores u otra persona relacionada con la cooperativa se encuentra en una situación de conflicto de interés, deberá abstenerse de participar en cualquier discusión o decisión relacionada con el asunto en conflicto.

**Artículo 30.** La Junta de Directores de la Cooperativa será responsable de evaluar cualquier conflicto de interés revelado y tomará las medidas necesarias para garantizar que las decisiones se tomen de manera imparcial, en el mejor interés, para la cooperativa, los asociados, terceros y/o público en general<sup>19</sup>.

## CAPÍTULO XIV

### PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y CONFIDENCIALIDAD

**Artículo 31.** Todos los miembros de la Cooperativa están obligados a cumplir la Política sobre Protección de Datos Personales y Acuerdo de Confidencialidad<sup>20</sup>, respecto a la información relacionada

<sup>16</sup> Ley 17 del 01 de mayo de 1997, Art.37.

<sup>17</sup> Podrán recurrir a apoderados legales (abogado o firmas de abogados).

<sup>18</sup> Aplicación sólo para asociados. La decisión constituirá la resolución final de la queja o el reclamo dentro de la cooperativa y no será susceptible de ulterior apelación dentro de la misma, salvo que existan disposiciones específicas que permitan lo contrario.

<sup>19</sup> Código de Gobierno Cooperativo de COOPEVE, R.L., Literal H, numeral 87; Código de Ética para Directivos y Trabajadores, numeral 9, subpunto 9.1.

<sup>20</sup> Política interno según la Ley 81 de Protección de Datos Personales, Código de Ética para Directivos y Trabajadores, numeral 9.2.

COOPEVE, R.L.  
VERIFICADO JUNTA  
FIRMA: *Joan Balboa*  
FECHA: 25-3-2024  
*C. GARCÍA BARRITANO*



con las quejas y reclamos recibidos, así como los datos personales de los asociados, terceros y/o público en general involucrados.

La información recopilada durante el proceso de recepción, análisis y resolución de quejas y reclamos debe ser tratada con la máxima confidencialidad y solo puede ser compartida con aquellos directamente involucrados o autoridades en la gestión y resolución de los mismos.

**Artículo 32.** Los colaboradores y miembros de la cooperativa no están autorizados a divulgar información confidencial relacionada con quejas y reclamos a terceros ajenos a la organización, a menos que exista un requerimiento legal que así lo exija o que sea necesario para la correcta gestión y resolución del asunto.

## CAPÍTULO XV

### CAPACITACIÓN Y DIFUSIÓN

**Artículo 33.** La Cooperativa se compromete a proporcionar capacitación continua a todo su personal involucrado en el proceso de recepción, gestión, resolución de quejas y reclamos, garantizando así su correcta aplicación y difusión entre los asociados, terceros y/o público en general.

Se establecerán mecanismos para el seguimiento y la realimentación, a fin de identificar áreas de mejora, ajustar de acuerdo con las necesidades y sugerencias del personal.

**Artículo 34.** Las disposiciones establecidas en este reglamento son de conocimiento público y la cooperativa se compromete a garantizar la transparencia y accesibilidad, su adecuada divulgación a todos sus asociados, terceros y/o público en general, asegurando que tengan conocimiento pleno de sus derechos y responsabilidades en este aspecto. Con este fin, se establecen los siguientes mecanismos de difusión del reglamento:

- a) **Publicación en medios digitales:** El reglamento de quejas y reclamos estará disponible para consulta en el sitio Web de la Cooperativa;
- b) **Difusión en medios físicos:** Se exhibirá copias impresas del reglamento en lugares de fácil acceso en todas las sucursales, agencia y unidades de negocios, tales como la recepción, áreas de atención al cliente y salas de espera;
- c) **Comunicación:** La Cooperativa informará la existencia y contenido del reglamento de quejas y reclamos a través de comunicados internos, boletines informativos y otros medios de comunicación interna.

COOPEVE, R.L.  
VERIFICADO JUVI  
FIRMA: *Doris Babi*  
FECHA: 25-3-2024  
*Claudio Bastista*



### CAPÍTULO XVI

#### MEDIDAS DISCIPLINARIAS

**Artículo 35.** Se considerarán incumplimientos sancionables<sup>21</sup> aquellas acciones u omisiones que contravengan las normativas internas de la cooperativa, así como las disposiciones legales aplicables y cualquier comportamiento que perjudique la imagen de la cooperativa. La Junta de Directores puede tomar otras medidas disciplinarias apropiadas según las circunstancias.

### CAPÍTULO XVII

#### DISPOSICIONES FINALES

**Artículo 36.** El presente reglamento será revisado, actualizado o modificado periódicamente en cualquier momento por decisión de la Junta de Directores para garantizar su relevancia y cumplimiento con las regulaciones vigentes.

**Artículo 37.** Cualquier controversia o duda con respecto a la interpretación de este reglamento será resuelta por la Junta de Directores.


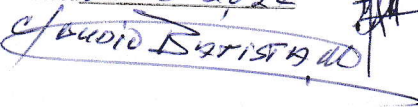
**Artículo 38.** Cualquier situación no contemplada en este reglamento será resuelta de acuerdo con las normativas y leyes aplicables a las cooperativas en la jurisdicción correspondiente.

**Artículo 39.** El presente reglamento entrará en vigor a partir de la fecha de su aprobación por la Junta de Directores y su comunicación a las partes interesadas.

Dado en la ciudad de Santiago y aprobado mediante Acuerdo # 1 en Reunión extraordinaria de la Junta de Directores, a los 9 días del mes de marzo de 2024.

  
 \_\_\_\_\_  
 PROF. CRISPÍN ENRIQUEZ  
**Presidente**

  
 \_\_\_\_\_  
 PROF. SEGUNDO MARTÍNEZ  
**Secretario**

COOPEVE, R.L.  
 VERIFICADO JUVE  
 FIRMA:   
 FECHA: 25-3-2024  


<sup>21</sup> Las sanciones impuestas podrán ser recurridas mediante los medios previstos en el Estatuto y Reglamento Interno de la cooperativa, así como por las vías legales que correspondan.

