

**COOPERATIVA DE SERVICIOS INTEGRALES EL EDUCADOR HERRERANO, R.L.
COOPACEH, R. L.**

REGLAMENTO DE GESTIÓN DE CONSULTAS, DENUNCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS

**Chitré
Junio – 2024**

Acta: No. 03 Acuerdo: No. 04 Fecha: 17/06/2024	Cooperativa de Servicios Integrales El Educador Herrerano, R. L. Reglamento Gestión de Consultas, Denuncias, Quejas y Reclamos	Código: RGCDQR Versión: No. 02 Fecha de emisión: Julio/2014 Fecha de última revisión: junio de 2024
--	---	---

REGLAMENTO GESTIÓN DE CONSULTAS, DENUNCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS

ARTÍCULO 1. El marco legal del **Reglamento Gestión de Consultas, Denuncias, Quejas y Reclamos** se contempla en la Resolución D.E./A.L./No.042/2024 de 19 de marzo de 2024, y en el acápite m del Artículo 41 del Estatuto, que establece que le corresponde a la Junta de Directores reglamentar el funcionamiento interno de la Cooperativa.

La Junta de Directores, tomando en consideración las facultades reguladas en el Estatuto y la Resolución, ha elaborado el presente Reglamento con el fin de operacionalizar la política de consultas, denuncias, quejas y reclamos en la Cooperativa.

ARTÍCULO 2. El presente reglamento tiene como objetivo elaborar y regular los procedimientos y políticas existentes sobre consultas, denuncias, quejas y reclamos, recibidos por la Gerencia, que formulen los asociados y terceros ante la cooperativa, a efectos de que sean resueltos en forma oportuna y completa cualquier inconformidad.

Que los asociados y terceros en general deben acudir en primera instancia ante la Junta de Directores de la cooperativa, por sí mismos o mediante apoderados legales, en la búsqueda de respuestas a cualquier consulta, denuncia, quejas o reclamos.

ARTÍCULO 3. Los objetivos del presente Reglamento de Gestión de Consultas, Denuncias, Quejas y Reclamos desarrollado por la cooperativa son los siguientes:

- a) Procurar la debida protección de los derechos de asociados y terceros a través de políticas, procedimientos y controles adecuados.
- b) Establecer los mecanismos para suministrar la información y respuestas oportunas.
- c) Implementar los procedimientos adecuados para la debida atención de derechos de petición de asociados y terceros.
- d) Fomentar en asociados y terceros en el acudir en primera instancia ante la Junta de Directores de la cooperativa en la búsqueda de respuestas.
- e) Fortalecer la buena comunicación en los actos cooperativos.

ARTÍCULO 4. Para los fines del presente reglamento, se tendrá en cuenta las siguientes definiciones:

- a) Asociado: persona natural que forme parte de la cooperativa.
- b) Cliente tercero: persona natural o jurídica titular de los datos personales que adquiere un servicio o producto cooperativo sin ser asociado.
- c) Consulta: es una comunicación del asociado o tercero en la que se busca resolver las inquietudes sobre sus transacciones en la cooperativa.
- d) Denuncia: acto mediante el cual un asociado o tercero hace conocimiento de un hecho o conducta contraria al ordenamiento legal para su investigación.
- e) Políticas: conjunto de actividades orientada en la toma de decisiones por un grupo de cooperativistas para alcanzar objetivos definidos por los cuales se desarrolla la cooperativa.
- f) Procedimiento: método de ejecución o pasos a seguir en forma secuenciada y sistemática para atender las consultas, denuncias, quejas y reclamos que formulen los asociados o terceros.
- g) Queja: es una manifestación de insatisfacción del asociado o tercero, puesta en conocimiento a la cooperativa, motivada por la percepción negativa de un servicio brindado, en cuanto a la calidad

Acta: No. 03 Acuerdo: No. 04 Fecha: 17/06/2024	Cooperativa de Servicios Integrales El Educador Herrerano, R. L. Reglamento Gestión de Consultas, Denuncias, Quejas y Reclamos	Código: RGCDQR Versión: No. 02 Fecha de emisión: Julio/2014 Fecha de última revisión: junio de 2024
--	---	---

y oportunidad de un producto, o de la actitud y asesoría de un colaborador de la cooperativa o derechos como asociado.

- h) Reclamo: es una manifestación de insatisfacción del asociado o tercero, puesta en conocimiento a la cooperativa, relacionada con la posible afectación negativa de cualquier transacción o derechos como asociado o tercero.
- i) Recurso de reconsideración: recurso que puede ser interpuesto a lo interno de la cooperativa, en primera instancia ante la Junta de Directores, en contra de decisiones que este Órgano de Gobierno emita. La Junta de Directores tendrá treinta días hábiles para absolver el recurso.
- j) Recurso de apelación: recurso que puede ser interpuesto a lo interno de la cooperativa, en segunda instancia ante la próxima asamblea de la organización, sea ordinaria o extraordinaria.
- k) Sistema de registro y control: son todos aquellos elementos de información que por medio del cual se lleva una anotación sobre toda la información relativa a los procedimientos de consultas, quejas y reclamos de asociados o terceros.

ARTÍCULO 5. La cooperativa dispondrá de un Sistema de Registro y Control (SRC) que permita registrar y realizar un seguimiento de las consultas, denuncias, quejas y reclamos de los asociados y terceros.

- a) A través del mismo se canalizan a los distintos sectores involucrados para que sean aclarados en forma oportuna y expedita.
- b) De esta forma la cooperativa se asegura que las consultas, denuncias, quejas y reclamos sean conocidos por quienes son responsables de su origen y por quienes deben ejecutar las respuestas pertinentes y las acciones correctivas y/o preventivas.
- c) El sistema constituye un registro de información necesaria para la cooperativa, a fin de garantizar la atención de los intereses y derechos del asociado consagrados en la Ley Cooperativa.

ARTÍCULO 6: Se establecen responsabilidades de los trabajadores de la manera siguiente:

- a) Procurar una relación cordial con los asociados o terceros y velar por dar una respuesta cónsona a las consultas, denuncias, quejas y reclamos presentadas por ellos.
- b) Promover la toma de conciencia sobre el proceso de gestión consultas, denuncias, quejas y reclamos.
- c) Controlar que la información sobre consultas, denuncias, quejas y reclamos sea de fácil acceso.
- d) Coordinar y dirigir a los responsables de los sectores involucrados en la resolución de los problemas y oportunidades de mejora.
- e) Agilizar los procesos de resolución para que las soluciones se implementen eficaz y eficientemente.
- f) Informar a los asociados sobre acciones y decisiones sobre la gestión de consultas, denuncias, quejas y reclamos.
- g) Informar a la Gerencia General sobre la gestión de consultas, denuncias, quejas y reclamos con recomendaciones para la mejora.
- h) Suministrar estadísticas para la toma de decisiones en procura de una mejora continua de los distintos servicios de la cooperativa.
- i) Utilizar la información para encontrar las causas raíz y desarrollar el compromiso y los procedimientos para eliminarlas.

Acta: No. 03 Acuerdo: No. 04 Fecha: 17/06/2024	Cooperativa de Servicios Integrales El Educador Herrerano, R. L. Reglamento Gestión de Consultas, Denuncias, Quejas y Reclamos	Código: RGCDQR Versión: No. 02 Fecha de emisión: Julio/2014 Fecha de última revisión: junio de 2024
--	--	--

ARTÍCULO 7. Los colaboradores de la cooperativa que interactúen con el asociado o tercero, cumplirán con el proceso de consultas, denuncias, quejas y reclamos definidos por la cooperativa, tales como:

- a) Registro de consultas, denuncias, quejas y reclamos recibidos.
- b) Cumplir con el plazo de respuestas de 30 días hábiles.
- c) Documentar y dar seguimiento a los casos ingresados o asignados a su nombre.
- d) Implementar y registrar las acciones para corregir un problema.
- e) Cumplir con sus funciones y responsabilidades respecto al manejo de consultas, denuncias, quejas y reclamos.
- f) Conocer los procedimientos a seguir y la información a dar a los asociados y terceros que presentan consultas, denuncias, quejas y reclamos.
- g) Informar al área de atención del asociado y tercero de aquellas consultas, denuncias, quejas y reclamos que tienen un alto impacto en la cooperativa.

ARTÍCULO 8. Las consultas, denuncias, quejas y reclamos de los asociados y terceros deberán ser presentadas ante la cooperativa por escrito. De igual manera, los asociados y terceros podrán optar por emitir consultas, denuncias, quejas y reclamos ante el Instituto Panameño Autónomo Cooperativo (IPACOO), como parte de su derecho como ciudadano.

ARTÍCULO 9. El proceso de atención de consultas, denuncias, quejas y reclamos se dividirá en cuatro etapas:

- a) Etapa de Recepción. Es la etapa en la que se reciben las consultas, denuncias, quejas y reclamos a través del sistema dispuesto por la cooperativa.

Descripción del proceso de recepción:

a.1. Los colaboradores o sección especial de recepción reciben la solicitud por quienes lo registran en un **libro de registro de entrada**; se le asigna un número de control, y se evalúa si se puede solucionar y dar respuesta a la solicitud de manera inmediata, de lo contrario, se comunica la fecha estimada de respuesta y en caso de ser necesario solicitan documentación de soporte.

- b) Etapa de Gestión. Es la etapa en la que se investiga lo relacionado a la solicitud de consultas, denuncias, quejas y reclamos y se realizan los ajustes respectivos.

Descripción del proceso de gestión:

b.1. Cuando se requieran documentos por parte del asociado o tercero para gestionar la solución de una consultas, denuncias, quejas y reclamos de información recibida, los colaboradores o sección especial que atienden la petición llamarán al asociado o tercero para solicitarlos. Si después de tres (3) llamadas efectuadas el asociado o tercero no envía la documentación solicitada, lo solicitado deberá cerrarse, dándose por finalizada la gestión por parte de la cooperativa. Deberán constar por escrito los informes de la gestión de llamadas realizadas para las notificaciones pertinentes.

b.2. La solución a los reclamos de asociados o terceros recibidos por traslado de IPACOO a cooperativas, deberá efectuarse dentro del plazo de treinta (30) días calendarios, de manera tal

Acta: No. 03 Acuerdo: No. 04 Fecha: 17/06/2024	Cooperativa de Servicios Integrales El Educador Herrerano, R. L. Reglamento Gestión de Consultas, Denuncias, Quejas y Reclamos	Código: RGCDQR Versión: No. 02 Fecha de emisión: Julio/2014 Fecha de última revisión: junio de 2024
--	---	---

que el proceso de respuesta se cumpla con el plazo que no afecte los procesos individuales interpuestos por parte interesada en la vía gubernativa.

- c) Etapa de respuesta. Es la etapa en la que se le informa de manera escrita el resultado del reclamo o queja. Se procurará que las respuestas a las consultas, denuncias, quejas y reclamos de los asociados o terceros estén acordes con los reglamentos, políticas y procedimientos establecidos por la cooperativa.
- d) Etapa de seguimiento. Es la etapa que se genera información de los distintos tipos de consultas, denuncias, quejas y reclamos para análisis de mejoras del servicio que brinda la cooperativa.

ARTÍCULO 10. Para la gestión de consultas, denuncias, quejas y reclamos relacionados con la protección de datos personales de los asociados o terceros, se aplicará con lo establecido en la Ley 81 del 26 de marzo de 2019 y su reglamentación vigente.

- a) Ejercicio de derechos.

Los titulares de datos pueden ejercer sus derechos ante COOPACEH, R.L. directamente o a través de un representante legal. Deben acreditar su identidad y proporcionar datos de contacto para recibir la respuesta. Los plazos de respuesta son de diez (10) días hábiles para solicitudes de acceso, cancelación, oposición y portabilidad, y de cinco (5) días hábiles para solicitudes de rectificación.

Los derechos de los titulares deben ser ejercidos por las personas antes señaladas a través de los canales que han sido habilitados por la cooperativa para dicho efecto, los cuales se encuentran a su disposición de forma gratuita, así: a través del correo electrónico: info@coopaceh.com; a través de la página web de COOPACEH, R.L.: <https://www.coopaceh.com/> y en sus oficinas en Calle Luis Ríos en la Chitré, Provincia de Herrera.

El horario continuo: de lunes a viernes de 08:00 a.m. a 04:00 pm y los sábados de 08:00 a.m. a 12:00 m, el cual estará habilitado para el trámite de consultas con el Oficial de Protección de Datos.

- b) Derechos ARCO+Portabilidad

Los titulares, sus representantes o apoderados, que consideren que la información que se encuentra contenida en las bases de datos de la cooperativa debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley, podrán presentar un reclamo ante la cooperativa como responsable y/o custodio del tratamiento; siempre que no medie un deber legal o contractual que así lo impida, mediante el **Formulario de Solicitud para el Ejercicio de los Derechos ARCO+P de COOPACEH, R.L.** facilitado por la cooperativa.

- c) Procedimiento para reclamos

El reclamo se tramitará a través del formulario señalado de la siguiente manera:

- Se presentará mediante la entrega del formulario, la descripción de los hechos y los documentos pertinentes.
- Deberá adjuntarse una fotocopia del documento de identificación del titular de los datos.

Acta: No. 03 Acuerdo: No. 04 Fecha: 17/06/2024	Cooperativa de Servicios Integrales El Educador Herrerano, R. L. Reglamento Gestión de Consultas, Denuncias, Quejas y Reclamos	Código: RGCDQR Versión: No. 02 Fecha de emisión: Julio/2014 Fecha de última revisión: junio de 2024
--	--	--

- Se formulará a través de los canales habilitados por la cooperativa y se dirigirá al área y a la persona indicada en el reglamento.

d) Eliminación de la base de datos

En caso de solicitudes en las que el titular de los datos personales o quien lo represente exija la eliminación su información contenida en la base de datos de COOPACEH, R.L. esta petición también será tomada como RETIRO de la Cooperativa; salvo que medio algún trámite dentro de un proceso administrativo o judicial o por seguridad del Estado.

ARTÍCULO 11. Este reglamento será de uso único y exclusivo para atender consultas, denuncias, quejas y reclamos que formulen los asociados y terceros ante la cooperativa.

ARTÍCULO 12. Las modificaciones, interpretación y cumplimiento de este reglamento son facultad de la Junta de Directores.

ARTÍCULO 13. Este Reglamento fue aprobado por la Junta de Directores, en Reunión No. 09 del 21 de julio de 2014, modificado mediante acuerdo No. 04, acta No. 03 del 17 de junio de 2024 y entrará en vigencia a partir de la fecha de su aprobación.

Profa. Elvia M. Pinto G.
 Presidente Junta de Directores

Profa. Luz A. Pinilla
 Secretaria Junta de Directores