

## REGLAMENTO DE GESTIÓN DE CONSULTA, DENUNCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS

**ARTÍCULO 1:** El presente reglamento tiene como objetivo regular los procedimientos y políticas existentes sobre el tratamiento de las consultas, denuncias, quejas y reclamos que formulen nuestros Afiliados ante COOPEDUC, R.L., a efecto de que le sean resueltos en forma oportuna y completa por los responsables designados.

**ARTÍCULO 2: (NUEVO):** De acuerdo a lo dispuesto en el Anexo – Resolución D.E/A.L/No.042/2024 del Instituto Panameño Autónomo Cooperativo (IPACOO), de fecha 19 de marzo de 2024, los Afiliados en general deben acudir en primera instancia ante la Junta de Directores de COOPEDUC, R.L., 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 son los siguientes:

1. Procurar la debida protección de los derechos de los Afiliados de COOPEDUC, R.L., a través de políticas, procedimientos y controles adecuados.
2. Establecer los mecanismos para suministrar la información y respuestas oportunas.
3. Implementar los procedimientos adecuados para la debida atención de derechos de petición, relacionados con la prestación de servicio a los Afiliados.

**ARTÍCULO 4:** El presente reglamento aplicará a la Cooperativa en todas sus operaciones nacionales y a sus aliados estratégicos.

**ARTÍCULO 5:** Para los fines del presente reglamento, se tendrá en cuenta las definiciones siguientes:

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.
2. **Afiliados:** Las personas que ingresen a COOPEDUC serán identificados como: Asociado, Miembro Especial o Miembro Ahorrista. Para referirse a los tres, en conjunto, se utilizará el término Afiliados.
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:
  - 3.1. **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.
  - 3.2. **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.
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.
5. **Asociado:** Servidor de la educación, que labora o haya laborado en cualquier institución educativa, reconocida por el Ministerio de Educación, por la Universidad de Panamá o por las Leyes Especiales, desde su nombramiento o contratación consecutiva, exceptuando a los interinos y eventuales y que tenga capacidad de descuento según la ley.
6. **Colaborador:** Toda persona con contrato de trabajo vigente dentro de la Cooperativa.
7. **Contratos estandarizados:** Aquellos contratos que utiliza la Cooperativa respecto a sus productos y servicios masivos.
8. **Cooperativa:** Se refiere a COOPEDUC, R.L.
9. **Departamentos o Secciones:** Son las áreas encargadas de ejecutar los diferentes elementos del Sistema de Atención de Reclamos, Denuncias, Quejas y Sugerencias.
10. **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.
11. **Miembro Especial:** Familiar de Asociado, trabajador permanente de la Cooperativa, persona natural y jurídica, Entes Estatales y otras Cooperativas, podrán recibir servicios de ahorro, préstamo y otros, pero tales servicios no podrán realizarse en condiciones más favorables que el prestado a los Asociados ni en menoscabo de los servicios a éstos.
12. **Miembro Ahorrista:** Persona que tiene una cuenta de ahorros en la Cooperativa.
13. **No-Socio:** Es la persona natural o jurídica quien, sin ser Afiliado, utiliza los servicios de la Cooperativa.
14. **Políticas:** Conjuntos de actividades orientadas en la toma de decisiones por un grupo de cooperativistas para alcanzar objetivos definidos por los cuales se desarrolla una cooperativa.

15. **Procedimiento:** Es un 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.
16. **Productos:** Operaciones legalmente autorizadas que se instrumentan en un contrato celebrado con el Afiliado o que tienen origen en la ley.
17. **Recurso de Reconsideración:** Recurso que puede ser interpuesto a lo interno e 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 (30) días hábiles para absolver el recurso.
18. **Recurso de Apelación:** Recurso que puede ser interpuesto a lo interno de Cooperativa, en segunda instancia ante la próxima Asamblea de la organización, sea esta ordinaria o extraordinaria.
19. **Representante Legal:** Se refiere a quien sustenta tal condición, de acuerdo con la certificación expedida por el Instituto Panameño Autónomo Cooperativo.
20. **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:
  - 20.1. **Consulta:** Es una comunicación del asociado o tercero en la que se busca resolver las inquietudes sobre sus transacciones con la Cooperativa.
  - 20.2. **Denuncia:** Acto mediante el cual un asociado o tercero hace conocimiento de un hecho o conducta contraria al ordenamiento legal para su investigación.
  - 20.3. **Queja:** Es una manifestación de insatisfacción del Afiliado, puesta en conocimiento de la Cooperativa, motivada por la percepción negativa de un servicio brindado, de la calidad y oportunidad de un producto, o de la actitud y asesoría de un colaborador de la Cooperativa o derechos como Afiliado.
  - 20.4. **Reclamo:** Es una manifestación de insatisfacción del Afiliado, puesta en conocimiento a la Cooperativa, relacionada con la posible afectación negativa de cualquier trámite o derecho como Afiliado.
  - 20.5. **Servicios:** Aquellas actividades conexas al desarrollo de las correspondientes operaciones y que se suministran a los Afiliados.
  - 20.6. **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.
21. **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 6:** La Cooperativa dispone de un Sistema de Registro y Control que permite dar seguimiento a las consultas, denuncias, quejas y reclamos de los Afiliados.

1. A través del Sistema de Registro y Control se canalizan las consultas, denuncias, 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, denuncias, quejas y reclamos sean conocidos por quienes son responsables de su origen y por quienes deben ejecutar las acciones correctivas y/o preventivas.
2. El registro de consultas, denuncias, quejas y reclamos permite suministrar estadísticas para la toma de decisiones en procura de una mejora continua de los servicios de la Cooperativa.
3. Todo colaborador que tenga contacto por cualquier vía con Afiliados, debe tener habilitado el Sistema de Registro y Control.
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.
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.
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.
7. Se establecen los siguientes principios que deben regir la gestión de consultas, denuncias, quejas y reclamos:
  - 7.1. **Enfoque al Afiliado:** La Cooperativa debe tener una actitud abierta hacia los reclamos, quejas y sugerencias y demostrar su compromiso para resolverlos.
  - 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).
  - 7.3. **Accesibilidad:** El proceso debe ser claro y fácilmente entendible para la persona que presenta la queja, sugerencia o reclamo.
  - 7.4. **Respuesta:** Debe comunicarse con prontitud la recepción de un reclamo al reclamante.
  - 7.5. **Objetividad:** Los reclamos deben registrarse de forma objetiva trasladando de modo fiel la información proporcionada por el reclamante.
  - 7.6. **Confidencialidad:** El proceso de reclamaciones debe mantenerse en un entorno de confidencialidad apropiado.

- 7.7. Comunicación Interna:** Todas las decisiones y acciones asociadas al proceso de gestión de consultas, denuncias, quejas y reclamos deben ser comunicadas e informadas internamente de forma apropiada.
- 7.8. Mejora Continua:** La Cooperativa debe considerar la mejora continua de sus procesos de gestión de consultas, denuncias, quejas y reclamos. 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.

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, denuncias, quejas y reclamos deben entender y aplicar estos principios.

**ARTÍCULO 7:** 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 Registro y Control para la atención de consultas, denuncias, 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 8:** Son deberes del Gerente General los siguientes:

1. Establecer las políticas de administración y funcionamiento del sistema de atención de consultas, denuncias, quejas y reclamos y sus actualizaciones
2. Establecer la provisión de recursos humanos, físicos y tecnológicos necesarios para el adecuado funcionamiento del sistema de atención de consultas, denuncias, quejas y reclamos.
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, denuncias, quejas y reclamos.
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, denuncias, quejas y reclamos.

**ARTÍCULO 9:** Son deberes de la Jefa de Planificación y Controles los siguientes:

1. Someter a aprobación del Gerente General las adecuaciones del Reglamento de Gestión de Consultas, Denuncias, Quejas y Reclamos.
2. Velar por el cumplimiento de las políticas establecidas por la Cooperativa con respecto al sistema de atención de consultas, denuncias, quejas y reclamos
3. Establecer mecanismos para realizar un seguimiento permanente al sistema de atención de consultas, denuncias, quejas y reclamos.
4. Velar por la correcta aplicación de los controles establecidos en el presente reglamento.
5. Informar a la Gerencia General sobre la gestión de consultas, denuncias, quejas y reclamos con recomendaciones para la mejora.

**ARTÍCULO 10:** Son deberes del Oficial de Atención al Afiliado los siguientes:

1. Administrar el sistema de atención de consultas, sugerencias, quejas y reclamos.
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, denuncias, quejas y reclamos.
3. Promover la toma de conciencia sobre el proceso de gestión de consultas, denuncias, quejas y reclamos.
4. Diseñar, mantener, actualizar y mejorar el sistema de atención de consultas, denuncias, 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.
5. Velar por la publicación del Reglamento de Gestión de Consulta, Denuncia, Queja y Reclamos en la página WEB e Intranet; así como también de las políticas y procedimiento del sistema de atención de consultas, denuncias, quejas y reclamos.
6. Mantener el sistema de registro de consultas, denuncias, quejas y reclamos 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.
7. Agilizar el proceso de respuesta para que las soluciones se implementen eficaz y eficientemente.
8. Liderar los correctivos necesarios para subsanar el incumplimiento de normas e instructivos del sistema de atención de consultas, denuncias, quejas y reclamos, para lo cual se apoyará en los responsables de los departamentos o secciones involucradas.

9. Utilizar la información para encontrar las causas raíz y desarrollar el compromiso y los procedimientos para eliminarlas.
10. Recibir, radicar y responder las consultas, denuncias, quejas y reclamos de los Afiliados.
11. Informar a los Afiliados sobre acciones y decisiones sobre la gestión de consultas, denuncias, quejas y reclamos.
12. Llevar registro de las consultas, denuncias, quejas y reclamos que los Afiliados presenten a la Cooperativa, así como la documentación relacionada con las mismas.
13. Garantizar la custodia, conservación y recuperación de los documentos del sistema de atención de consultas, denuncias, quejas y reclamos que hayan sido remitidos a ésta por parte de las áreas funcionales.
14. Verificar y dar seguimiento a la documentación que se solicita al Afiliado y que sustenta una consulta, denuncia, queja o reclamo.
15. Analizar los requerimientos y validar en los diferentes sistemas o herramientas la información asociada al mismo.
16. En el caso de consultas, denuncias, quejas y 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.
17. Presentar informe mensual de las solicitudes de consultas, denuncias, quejas y reclamos ingresadas, solucionadas o en proceso, identificando las causas de los mismos y determinar la criticidad en cuanto a volumen de consultas, denuncias, quejas y reclamos, tipo de Afiliados e impacto reputacional.
18. Dar seguimiento a los indicadores del proceso para atender las consultas, denuncias, quejas y reclamos de Afiliados (oportunidad y calidad).
19. Dar seguimiento a los planes de mejora establecidos, de acuerdo con lo definido en el presente reglamento.
20. Remitir y notificar a los respectivos responsables, las debilidades encontradas en los procesos o áreas internas, para la atención oportuna de las mismas.
21. Consolidar la información correspondiente al proceso y determinar la participación de las consultas, denuncias, quejas y reclamos frente al total de solicitudes y respuestas ingresados cada mes.
22. Procurar una mejor atención al Afiliado y velar por sus intereses, asegurando la oportuna respuesta de los consultas, denuncias, quejas y reclamos presentados.

**ARTÍCULO 11:** Los colaboradores de la Cooperativa que interactúan con el Afiliado y con otros colaboradores responsables de dar respuesta a una consulta, denuncia, queja o reclamo deben cumplir con el proceso de gestión de consultas, denuncias, quejas y reclamos definidos por la Cooperativa, tales como:

1. Registrar las consultas, denuncias, queja y reclamos recibidos.
2. Cumplir con el plazo de respuesta sugerido por el IPACCOOP, mediante Resolución DE/AL/042/2024 (30 días calendarios).
3. Documentar y dar seguimiento a los casos ingresados o asignados a su nombre.
4. Implementar y registrar las acciones para corregir un problema.
5. Cumplir con sus funciones y responsabilidades respecto al manejo de consultas, denuncias, quejas y reclamos.
6. Conocer los procedimientos que se deben aplicar y la información que se debe facilitar a los Afiliados que presentan consultas, denuncias, quejas y reclamos.
7. Informar al personal de atención al Afiliado de aquellas consultas, denuncias, quejas y reclamos que tienen un alto impacto para la Cooperativa.

**ARTÍCULO 12:** Los Afiliados deben presentar por escrito sus consultas, denuncias, quejas y reclamos ante la Cooperativa. Para tal efecto, deben suministrar los datos o documentación que permita identificarlo y sustentarlo.

De igual manera, los Afiliados pueden optar por presentar consultas, denuncias, quejas y reclamos en el Instituto Panameño Autónomo Cooperativo (IPACCOOP), como parte de su derecho ciudadano.

**ARTÍCULO 13:** El proceso de atención de consultas, denuncias, quejas y reclamos se divide en cuatro etapas:

1. **Etapas de Recepción:** Es la etapa en la que se reciben las consultas, denuncias, quejas y reclamos a través del sistema dispuesto por la Cooperativa.
2. **Etapas 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.
3. **Etapas de Respuesta:** Es la etapa en la que se le informa, de manera escrita, el resultado de la consulta, denuncia, queja o reclamo. Se procura que las respuestas a los Afiliados estén acordes con los reglamentos, políticas y procedimientos establecidos por la Cooperativa.
4. **Etapas de Seguimiento:** Es la etapa en la que se genera información de los distintos tipos de consultas, denuncias, quejas y reclamos para análisis de mejoras al servicio que brinda la Cooperativa.

**ARTÍCULO 14:** Cuando se trate de un reclamo presentado en la Cooperativa por el Afiliado o mediante apoderado legal, se le debe dar repuesta, ya sea a su favor o no, en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, a partir de la fecha en que la Cooperativa recibe la solicitud del reclamo. Antes de contactar al Afiliado o a su apoderado legal, es necesario verificar que la solución esté implementada.

La solución a los reclamos de Afiliados recibidos por traslado de IPACOOOP a la Cooperativa, deberá efectuarse dentro del plazo de treinta (30) días calendarios; de manera tal que el proceso de respuesta se cumpla con el plazo que no afecte los procesos individuales interpuestos por parte interesada en la vía gubernativa.

Cuando se trate de una consulta, denuncia o queja, 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 15:** Este reglamento será de uso único y exclusivo para atender consultas, denuncias, quejas y reclamos que formulen los Afiliados ante COOPEDUC, R.L.

**ARTÍCULO 16:** Las modificaciones, interpretación y cumplimiento de este reglamento son facultad de la Junta de Directores de la Cooperativa.

**ARTÍCULO 17:** Las disposiciones normativas que regulan la implementación del presente reglamento son las siguientes:

1. Texto Único de la Constitución Política de la República de Panamá, en su Artículo 288, se consagra el Cooperativismo Nacional, como un deber del Estado Panameño.
2. Ley 17 de 1 de mayo de 1997, que establece el Régimen Especial de Cooperativas en Panamá.
3. Decreto Ejecutivo 137 de 5 de noviembre de 201, que reglamenta la Ley 17 de 1 de mayo de 1997, modificado mediante Decreto Ejecutivo 102 de 26 de septiembre de 2002.
4. Anexo – Resolución D.E/A.L/No.042/2024 del Instituto Panameño Autónomo Cooperativo (IPACOOOP), de fecha 19 de marzo de 2024, la cual reglamenta la Gestión de Consultas, Denuncias, Quejas y Reclamos presentadas antes las Cooperativas.
5. Estatuto de la Cooperativa.

**ARTÍCULO 18:** Las modificaciones del presente reglamento se encuentran aprobadas por la Junta de Directores, en su Reunión N°16-2024 del día 26 del mes de septiembre del 2024.

*Profa. Cecilia Elena Quintana*  
*Presidenta de la Junta de Directores*

*Profa. Doris Castillo*  
*Secretaria de la Junta de Directores*