

**REPÚBLICA DE PANAMÁ
INSTITUTO PANAMEÑO AUTÓNOMO COOPERATIVO
DIRECCIÓN EJECUTIVA**

RESOLUCIÓN D.E/No.46 /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 "

LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DEL INSTITUTO PANAMEÑO AUTÓNOMO COOPERATIVO EN USO DE SUS FACULTADES LEGALES; Y:

CONSIDERANDO:

Que el Instituto Panameño Autónomo Cooperativo es la Autoridad de Aplicación de la Legislación Cooperativa y el Órgano para la Fiscalización Pública, será el IPACOOOP, y tendrá competencia privativa sobre las actividades que realicen las cooperativas dándoles las autorizaciones o sanciones correspondientes.

Que el Artículo 117 de la Ley 17 del 1 de mayo de 1997 dispone que:

Artículo 117. Las cooperativas, las federaciones, la confederación, los organismos auxiliares y demás organismos cooperativos, de que trata la presente Ley, están sujetos a la fiscalización estatal, encargada de velar para que los actos atinentes a su constitución, funcionamiento, cumplimiento de sus objetivos sociales, disolución y liquidación, se ajusten a los normas legales y estatutarias, y para que los asociados y demás personas actúen conforme a la presente Ley.

Que es consideración de la Dirección Ejecutiva la necesidad de lograr la implementación general de todas las Cooperativas de la República de Panamá de un Reglamento para la Atención de Reclamos Cooperativos, en miras de lograr que cada Organización formalice sus procesos de reclamos para una mejor atención al Asociado, así como de Terceros y Público en General de Cooperativas de Panamá; por lo cual en uso de sus facultades legales;

RESUELVE:

PRIMERO: ORDENAR a todas las Cooperativas inscritas en la Dirección Nacional de Registro Cooperativo la implementación de un Reglamento para la Atención de Reclamos, para el manejo adecuado y eficiente de toda queja o reclamo que sea presentado ante cada Organización por parte de asociados, terceros y/o público general.

SEGUNDO: REGLAMENTAR el uso del Reglamento de Atención de Reclamos Cooperativos, el cual deberá contener:

- a. La forma, pasos y términos en los cuales se atenderán los reclamos que presente el reclamante ante la Cooperativa.
- b. La implementación de un mecanismo por medio del cual se formalice por escrito los reclamos ante la Junta de Directores.

- c. El establecer que los asociados, terceros y/o público en general deben acudir en primera instancia ante la Junta de Directores de manera escrita en caso de reclamo, por sí mismos o mediante apoderados legales (abogado o firmas de abogados).
- d. El determinar que en caso de reclamo de Asociados ante la Junta de Directores por decisiones que afecten sus derechos, el Asociado afectado podrá hacer uso del recurso de reconsideración ante la Junta de Directores y de Apelación ante la Asamblea, de conformidad con lo establecido en la Ley 17 de 1 de mayo de 1997 y el Decreto Ejecutivo 137 de 5 de noviembre de 2001 y su Modificación mediante Decreto Ejecutivo 102 de 26 de septiembre de 2002.
- e. Que en caso de Reconsideración de un Asociado ante la Junta de Directores, este Órgano deberá resolver la solicitud en el término no mayor de treinta (30) días calendario contados a partir de la fecha de su recepción en la Cooperativa.
- f. Que una vez resuelto y notificado el recurso al Asociado, en caso de que persista la disconformidad del afectado, podrá conforme a Derecho interponer la queja respectiva ante la Dirección Provincial del Instituto Panameño Autónomo Cooperativo correspondiente, en atención al marco legal vigente que regula la Administración Pública de Panamá.
- g. Que terceros y/o público en general, una vez sean notificados de la decisión que emita la Junta de Directores, conforme al reclamo presentado ante la Cooperativa, y en caso de que persista la disconformidad, podrán hacer uso de su Derecho de interponer la queja ante la Dirección Provincial del Instituto Panameño Autónomo Cooperativo correspondiente, en atención al marco legal vigente que regula la Administración Pública de Panamá.

TERCERO: REITERAR de conformidad con la Ley 24 de 21 de julio de 1980, Ley 17 de 1 de mayo de 1997, Decreto Ejecutivo 137 de 5 de noviembre de 2001 y su Modificación mediante Decreto Ejecutivo 102 de 26 de septiembre de 2002, así como la Ley 38 de 31 de julio de 2000, lo siguientes aspectos a saber:

1. Que es obligación de las Cooperativas permitir al Asociado agotar las instancias correspondientes conforme al marco legal cooperativo.
2. Que agotada la instancia correspondiente dentro de su cooperativa el IPACCOOP podrá conocer de los reclamos de los asociados, terceros y/o público en general de las cooperativas, sobre diferencias que pudieran existir entre ellos y la cooperativa donde participan.
3. Que los Directores Provinciales tendrán competencia exclusiva dentro de su respectiva Provincia, por lo que serán los responsables de la aplicación y cumplimiento del presente reglamento. En caso de discrepancias o dudas

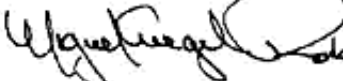
entre dos o más Direcciones Provinciales, el Director Ejecutivo decidirá al respecto.

4. Queda claramente establecido que el presente reglamento no aplica para los reclamos de tipo laboral, judicial o de aquellos tipos en los que la Constitución y la Ley contemplen entidades y procedimientos especiales.
5. Todo reclamo presentado ante el IPACOOOP dará lugar a la formación de un expediente debidamente numerado y foliado. El IPACOOOP entregará al asociado o tercero reclamante o su apoderado un recibo en el cual conste el número del reclamo y la fecha de su ingreso.
6. El reclamo se presentará ante la Dirección Provincial correspondiente en forma escrita, firmado por el reclamante y deberá contar con la siguiente información:
 - a. Generales del asociado o tercero. (Número de cédula o pasaporte, mayoría de edad, ciudadanía, estado civil, número de teléfono de la residencia, oficina, celular o fax;
 - b. Dirección residencial, postal y electrónica, si la hubiere, donde pueda ser localizado).
 - c. Nombre y ubicación de la Cooperativa contra la cual se presenta el reclamo.
 - d. Breve relación de los hechos en que se sustenta el reclamo, y lo que solicita de la Cooperativa.

CUARTO: Esta Resolución empezará a regir a partir del día quince (15) de abril del año dos mil catorce (2014) y se aplicará de manera ininterrumpida a todos y cada uno de los reclamos que se presenten a partir de esta fecha.

Dado en la ciudad de Panamá a los quince (15) días del mes de abril de dos mil catorce (2014).

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE


MIGUEL ANGEL ROBINSON
Director Ejecutivo

