



COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO



"LAS FAMILIAS UNIDAS"

Inscrita en los Registros Públicos de Lima, en la Partida
Electrónica Nro. 01738690, con RUC Nro. 20108117240 Teléfono:
240-5862/961475298

REGLAMENTO DE ATENCIÓN- QUEJAS Y RECLAMOS.

DE LA:
COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO
LAS FAMILIAS UNIDAS

Aprobado en Sesión del Consejo de
Administración con fecha 12 de Julio del
2025.

GENERALIDADES

ART. 1º.- Es deber de la Cooperativa, implementar mecanismos que faciliten el logro de los objetivos a través de instrumentos de control operacional, tal como el lograr el máximo de satisfacción de los asociados en los servicios que brinda, así como en las relaciones asociativas, por lo que es conveniente reglamentar el proceso de recepción y atención de los reclamos y quejas que presenten los socios por la atención, servicios, observancia de sus derechos y otros que reciben de la institución, proceso que involucra la sustentación, verificación y absolución de los reclamos presentes y eventualmente la aplicación de medidas disciplinarias.

COMPETENCIA

ART. 2º.- Están comprendidos dentro de los alcances de la presente norma interna los órganos de gobierno y dependencias administrativas de la Cooperativa, siendo responsable de su cumplimiento la gerencia general como ejecutora del proceso.

BASE LEGAL

- Ley General de Cooperativas.
- Estatuto de la Cooperativa.

DISPOSICIONES

ART. 3º.- De conformidad con lo dispuesto por la Ley General de Cooperativas, las organizaciones cooperativas se constituyen con la finalidad de procurar mediante la ayuda mutua de sus miembros el servicio inmediato de éstos, constituyen por tanto el servicio al asociado el fin supremo de la entidad, por lo que es deber de todos cautelar su eficiente y oportuna prestación.

Corresponde a las Cooperativas establecer los mecanismos conducentes a lograr un efectivo control sobre su organización, para mantener la eficiencia y eficacia de la entidad en armonía con los intereses de los socios y de la comunidad en general.

Que para el logro de la eficiencia y eficacia se requieren implementar medidas que garanticen la adecuada atención de las quejas y reclamos de los asociados, con sujeción a las normas vigentes.

En tal sentido es pertinente definir los medios que tienen los socios, para elevar a las instancias correspondientes, sus quejas y reclamos, por los actos administrativos o acciones de los directivos y trabajadores de la institución, en tal sentido debe entenderse para efectos del presente reglamento.

ART. 4º.- "QUEJA"; Es el recurso que presenta un asociado contra un acto derivado de un procedimiento regular por los servicios que brinda la cooperativa, y que tiene como finalidad el invalidar una decisión determinada.

ART. 5º.- "RECLAMO"; Es el recurso que tiene por objetivo el solicitar la intervención de la instancia superior por el trato inadecuado o lesivo a los intereses de un asociado que realice un directivo, funcionario o trabajador de la institución.

DISPOSICIONES ESPECIFICAS

Art. 6º.-La atención de las quejas y reclamos se realiza en forma integral sin perjuicio de las atribuciones que le corresponde a cada órgano y son atendidas, en el siguiente orden por instancia:

6.1 Las de carácter operativo y/o administrativo, por:

- Gerencia
- Consejo de Administración

6.2 Las de carácter asociativo, por:

- Consejo de Administración
- Asamblea General

6.3 Las que se interpongan contra los consejos

- Asamblea General

Art. 7º.- En el trámite de las quejas o reclamos no procede el silencio administrativo negativo, por lo que el asociado se encuentra en la obligación de respetar los plazos y resoluciones que deberán emitir las instancias correspondientes, Agotada la vía administrativa dentro de la institución recién procederá la interposición de denuncias ante autoridades administrativas competentes.

Art. 8º.- El Socio que se considere afectado por un procedimiento inadecuado o recibiera un trato indebido se encuentra facultado para presentar la queja o reclamo según corresponda dentro de las cuarenta y ocho horas de producido el acto o incidente; deberá presentar su recurso ante la gerencia para el trámite respectivo detallando lo acontecido o sustentando la improcedencia del acto administrativo impugnado; contra lo resuelto por la instancia correspondiente, procede recurso de revisión que será resuelta por la instancia superior, el plazo para interponer la revisión es de 3 días después de notificado con lo resuelto por la instancia correspondiente; con lo que se resuelva en la instancia de revisión queda agotada la vía administrativa.

Art. 9º.- Contra lo resuelto en última instancia no procede recurso ni denuncia alguna, constituyendo lo resuelto como cosa juzgada, por tratarse de aspectos de índole operativo.

Art. 10º.- En los casos que proceda la interposición de denuncia ante las autoridades competentes, y de ratificar estas lo resuelto por las instancias administrativas de la Cooperativa, el socio denunciante será pasible de sanciones por actuar contra los intereses de la institución de acuerdo a lo establecido por el Estatuto.

Art. 11º.- Los recursos que deban ser resueltos por la asamblea general serán vistos en la asamblea general ordinaria, salvo el caso previsto por el Estatuto.

Art. 12º.- Las quejas o reclamos que fueran declarados fundados darán origen a la aplicación de medidas disciplinarias contra los trabajadores o directivos implicados, sanciones que serán aplicadas por las instancias correspondientes.

DE LAS IMPUGNACIONES.

Art. 13 º Los socios que se sientan afectados con los acuerdos de exclusión adoptados por el Consejo de Administración podrán interponer recursos de apelación ante el mismo Consejo para que se eleve a la Asamblea General Ordinaria para su resolución Final, el recurso deberá ser adecuadamente sustentado y con las pruebas que fundamenten su pretensión, sin cuyo requisito no será admitido.

Lo que resuelva la asamblea general constituye cosa juzgada y queja agotada en la vía administrativa.

Art. 14^o Las quejas o reclamos contra los actos del comité electoral se resolverán con sujeción a lo establecido por el Reglamento general de elecciones.

VIGENCIA

La presente norma entra en vigencia en todos sus extremos a partir del día siguiente de su aprobación por el Consejo de Administración.

RESPONSABILIDADES.

Son responsabilidades del estricto cumplimiento de la presente norma, los directivos, trabajadores y funcionarios de la Cooperativa.

El Consejo de Vigilancia cautelara el fiel cumplimiento de la presente norma denunciando ante la asamblea general su incumplimiento.

La presente norma ha sido aprobada por el Consejo de Administración con fecha 12 de Junio 2025.


.....
BAZÁN BECERRA SERGIO GUZMÁN
Presidente del Consejo de Administración


.....
CARHUALLA NINA ANUNCIO BRAULIO
Vicepresidente del Consejo de Administración


.....
MERINO OSCATEGUI RUTH VANESSA
Secretaria del Consejo de Administración


.....
NUÑEZ TRILLO ISIDRO
1er.Vocal del Consejo de Administración


.....
TINEO ALFARO RAMON DONATO
2do. Vocal del Consejo de Administración