



¡Tu mejor opción en servicios financieros!

REGLAMENTO PARA EL TRATAMIENTO Y SEGUIMIENTO DE REPORTES Y QUEJAS

Versión 2.0

FECHA 12/02/2026

CONSIDERANDO

Que la Ley General de Cooperativas preceptúa que estas entidades se regirán en su organización y funcionamiento de conformidad con dicha ley y su reglamento, y en su artículo diez establece que los estatutos contienen las normas fundamentales para su funcionamiento, siendo de esta manera como la cooperativa cuenta con un estatuto debidamente aprobado, que le confiere al Consejo de Administración la facultad y atribución de aprobar los documentos normativos, es decir reglamentos y manuales para el correcto funcionamiento de la entidad cooperativa, y dentro de este concepto es de relevante importancia establecer normas para la aprobación, control y revelación de operaciones con personas vinculadas.

CONSIDERANDO

Que la normativa prudencial emitida por el Fondo de Garantía, aplicable a todas las cooperativas del sistema Micoope, establece que las cooperativas deben gestionar los riesgos y entre ellos se encuentran el riesgo operativo, riesgo legal y riesgo reputacional, resulta necesario gestionar los reportes y quejas presentadas por colaboradores, asociados y no asociados, para detectar oportunamente las situaciones que pueden causar impacto grave a la cooperativa.

CONSIDERANDO

Que es necesario establecer el mecanismo y los procedimientos para la recepción, seguimiento y tratamiento que la cooperativa debe dar a cada una de las quejas y reportes recibidas de colaboradores, asociados y no asociados,

POR TANTO:

De conformidad con el artículo No. 36, inciso c) del estatuto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Chiquimuljá, R. L.

ACUERDA

Aprobar el presente ***Reglamento para Tratamiento y Seguimiento de Reportes***

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1: Objetivo General:

Establecer los lineamientos y procedimientos que garanticen la recepción, análisis, tratamiento y seguimiento oportuno de las quejas y sugerencias recibidas a través de la línea ética, asegundo la transparencia, confidencialidad, imparcialidad y eficacia de la gestión, con el fin de promover una cultura organizacional basada en la integridad, el respeto y la responsabilidad.

Artículo 2: Objetivos Específicos

- a) Garantizar la confidencialidad de la información recibida, protegiendo la identidad de los que reportan y partes involucradas.
- b) Definir las responsabilidades claras del área y puesto encargado de la recepción, análisis, investigación y resolución de quejas.
- c) Establecer los plazos y procedimientos para la atención oportuna de cada etapa del proceso, desde la recepción hasta el cierre del caso.
- d) Fortalecer la cultura organizacional, promoviendo valores de integridad, respeto y responsabilidad de todos los niveles.

Artículo 3: Ámbito de aplicación

El presente es aplicable a toda la organización por lo cual es de observancia y cumplimiento para todos los directivos y colaboradores de la cooperativa.

Artículo 4: Glosario de Términos

Para efecto de una mejor interpretación del presente reglamento, la definición de términos descritos en el glosario adjunto ([anexo I](#)) se consideran parte de la presente normativa.

CAPÍTULO II DEL CANAL DE REPORTES

Artículo 5: Línea Ética

Es el canal oficial y confidencial habilitado por la cooperativa para realizar cualquier reporte o queja, el cual está a disposición de proveedores, asociados, usuarios, colaboradores y persona externas, para que puedan informar de forma segura y responsable sobre cualquier situación que represente un incumplimiento al Código de Ética, a la normativa vigente, o que contravenga las buenas prácticas, la ética cooperativa y los principios y valores que guían a la cooperativa.

...

La línea ética estará disponible tanto de forma interna como externa, para lo cual se podrá acceder a la misma a través de las siguientes maneras:

- a) Acceso a través de la página web de la cooperativa en el apartado Línea Ética
- b) Acceso por medio de código QR visibles en las oficinas de la cooperativa.
- c) Acceso a través de la app de la línea ética
- d) Libro de quejas de la DIACO (externo)

Artículo 6: Principios Rectores

El tratamiento y seguimiento de reportes o quejas recibidas a través de la línea ética se regirá por los siguientes principios fundamentales, que orientan la actuación de todos los responsables y garantizan la confianza en el proceso:

- a) **Anonimato:** La persona que presenta el reporte o queja, si lo desea, podrá solicitar el anonimato al momento de presentar el reporte por medio de la línea ética. Si el que reporta solicita respuesta o solución del reporte o queja, en la línea ética debe indicar número de teléfono o correo electrónico a donde se comunicará la respuesta o solicitar más información en la etapa de seguimiento.
- b) **Buena fe:** Todos los reportes o quejas deben hacerse de buena fe y con un razonamiento adecuado, y el uso injustificado por parte de los colaboradores de la cooperativa de la línea ética, podrá constituir una infracción de índole disciplinaria o legal, sin caer en la toma de represalias. La aplicación del régimen disciplinario corresponderá únicamente en los casos que se compruebe mala fe en el reportes o quejas y que sean repetitivas.
- c) **Confidencialidad:** Toda información relacionada con los reportes o quejas será manejada con estricta reserva, protegiendo la identidad de los que reporten y de las partes involucradas. La identidad del que reporte únicamente podrá ser revelada con su consentimiento o en el marco del cumplimiento de una obligación legal o decisión judicial, debiendo, en estas situaciones, estar precedida de una comunicación escrita al mismo, en la que se le indique los motivos de la revelación de los datos confidenciales en cuestión, salvo que el suministro de esta información comprometa investigaciones en curso o procesos judiciales relacionados.
- d) **Carácter Voluntario:** Se basa en un régimen de comunicación voluntaria de reportes o quejas cuando son presentadas por asociados y no asociados a la cooperativa.
- e) **Carácter obligatorio:** Para directivo y colaboradores de la cooperativa, la presente política es obligatoria en lo referente a todo acto considerado no ético, conducta inapropiada o ilícita observada a otros colaboradores o directivos, debe ser reportada por medio de la línea ética.

- f) **Conservación de registros:** Toda la información relativa a las distintas fases del proceso de tratamiento de reportes recibidos se registrará en una plataforma digital u otro medio, considerando los principios de privacidad y seguridad de la información. El registro de los reportes recibidos debe conservarse durante el periodo que sea necesario o el tiempo máximo que se establezca para los casos debidamente resueltos o concluidos.
- g) **Independencia y autonomía:** Quedan excluidas del proceso de realizar la investigación y toma de decisión, todas las personas que tengan, o se sospeche que tienen, un interés conflictivo o una implicación directa o indirecta con la situación objeto del reporte o queja, con el fin de asegurar que la recepción, el análisis y el archivo de los reportes se realicen de forma independiente e imparcial, asegurándose la ausencia de cualquier conflicto de interés real o potencial en el ejercicio de estas funciones.
- h) **Prohibición de Represalias:** Cuando el que reporte sea colaborador de la cooperativa, no podrán, en particular, despedir, amenazar, suspender, reprimir, acosar, retener o suspender el pago salario o beneficios, degradar transferir o tomar cualquier otra acción disciplinaria o de represalia que cause o pueda causar al que reporte, de forma injustificada daños materiales o morales como resultado de la comunicación de un reporte interno, externa o revelación pública hecha de buena fe y por motivos serios, durante el período que especifique la legislación que se aplicable, en cada caso después de dicha comunicación. La prohibición de represalias, en cualquiera de sus formas, se extiende a cualquier persona que ayude al que reporte en el procedimiento de reporte y cuya ayuda debe ser confidencial, cualquier tercero relacionado con el que reporte que pueda ser objeto de represalias en un contexto profesional.
- i) **Protección de la persona afectada:** No se verán afectados los derechos de las personas a las que, el reporte o divulgación pública, se refiera como autoras de la infracción o se asocien a ella, a saber, la presunción de inocencia, las garantías de defensa del proceso penal y la confidencialidad de su identidad.
- j) **Protección de datos:** Los mecanismos y procedimientos de recepción, registro y tratamiento de reportes, contemplados en el presente reglamento, se ajustan a la norma de protección de datos vigentes, así como a las de seguridad de información.
- k) **Protección jurídica:** Los personas que realicen sus reportes de buena fe, serán protegidos y apoyados, concretamente mediante garantía de protección jurídica y el acceso a tribunales para la defensa de sus derechos.
- l) **Uso abusivo:** El uso abusivo y de mala fe de la línea ética de irregularidades puede exponer al que reporte o a otras personas implicadas a posibles procedimientos disciplinarios o legales.
- m) **Imparcialidad:** Las investigaciones y decisiones se realizarán sin sesgos ni favoritismos, asegurando objetividad en el análisis de los hechos.

Artículo 7: Accesibilidad y disponibilidad de la línea ética

La cooperativa debe garantizar que la línea ética se un canal permanente, seguro y confiable para la recepción de reportes o quejas relacionadas con conductas contrarias a los valores y principios institucionales. La línea ética debe estar disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, en el cual el acceso debe ser gratuito y fácil de usar para cualquier persona; así mismo se debe promover de forma interna y externa la existencia de la línea ética para que conozcan su funcionamiento y alcance.

Artículo 8: Clasificación de los reportes o quejas

Con la finalidad de asegurar un tratamiento adecuado a cada una de los reportes o quejas recibidas a través de la línea ética, el Comité de Ética es el responsable de clasificar de acuerdo con su naturaleza o nivel de gravedad los reportes o quejas; para lo cual se establece la siguiente clasificación:

a) Gestión de ética: Se refiere a la práctica de actuar con integridad y respeto en todas las actividades profesionales. A través de esta categoría, puedes reportar comportamientos o decisiones que no cumplan con los principios éticos de la cooperativa. Dentro de esta categoría se podrá reportar lo siguiente:

- i. Acoso laboral*
- ii. Acoso sexual*
- iii. Comportamiento inapropiado*
- iv. Uso indebido de la información confidencial*
- v. Responsabilidad ambiental*
- vi. Violencia laboral*
- vii. Incumplimiento al código de ética y buenas costumbres*
- viii. Abuso de poder*

b) Atención y servicio: Permite reportar problemas relacionados con la calidad del servicio ofrecido a asociados y colaboradores. Aquí se puede señalar deficiencias en la atención, falta de respeto o incumplimientos de las políticas de servicio que impacten negativamente la experiencia de las personas atendidas. Dentro de esta categoría se podrá reportar lo siguiente:

- i. Prestación de servicios inadecuados*
- ii. Prestación de productos inadecuados*
- iii. Mala atención*
- iv. Demora en el servicio*
- v. Negativa a brindar servicio*
- vi. Trato preferencial*

vii. *Publicidad falsa*

c) Reportes o fraudes: Se pueden reportar actos de engaño, malversación o cualquier actividad que implique manipulación indebida de los recursos o información para beneficio personal o de terceros. Dentro de esta categoría se podrá reportar los siguiente:

- i. *Malversación de fondos*
- ii. *Manipulación de documentos*
- iii. *Cobros indebidos (productos y servicios)*
- iv. *Alteración de documentos de transacciones*
- v. *Apropiación indebida de bienes o dinero*
- vi. *Pagos o gastos ficticios*
- vii. *Colaboradores, gerentes, asociados, directivos y proveedores que realicen actividades ilícitas.*
- viii. *Pagos o gastos exceso*
- ix. *Suspensión o despido arbitrario.*

d) Corrupción o soborno: Se abordan situaciones donde alguien solicita, acepta u ofrece ventajas indebidas, ya sea dinero, regalos o favores, con el fin de influenciar en decisiones o actividades. Reporte cualquier intento de corrupción que ponga en riesgo la integridad de la cooperativa. Dentro de esta categoría se podrá reportar los siguiente:

- i. *Contratación indebida por amiguismo, parentesco o favores sexuales.*
- ii. *Reporte contable y fiscal.*
- iii. *Manipulación de contratos para beneficiar a un proveedor.*
- iv. *Compra a proveedores familiares de colaboradores, gerentes o directivos.*
- v. *Sobornos a colaboradores, gerentes o directivos para ser beneficiado en contratos o compras.*
- vi. *Colaboradores, gerentes, directivos, asociados o proveedores que presten dinero. (usurera / prestamista)*

e) Conducta ejemplar: Permite destacar a aquellas personas que demuestran integridad, compromiso y un comportamiento que sirve de ejemplo para los demás. Utiliza la sección para reconocer actitudes o acciones positivas que impactan positivamente el entorno laboral. Dentro de esta categoría se podrá reportar las siguientes acciones:

- i. *Buen servicio al asociado interno y externo*
- ii. *Promoción de buenas prácticas*
- iii. *Trato respetuoso*

- iv. *Promoción de ambiente positivo*
- v. *Fomentar el trabajo en equipo*
- vi. *Colaboración destacada*
- vii. *Actitud proactiva*

f) Sugerencias: Proponer mejoras o ideas innovadoras para optimizar procesos, mejora la cultura organizacional o fortalecer el ambiente de trabajo. Dentro de esta categoría se podrá reportar lo siguiente:

- i. *Inconformidad en productos y servicios*
- ii. *Condiciones de servicios*
- iii. *Mejoras en productos*
- iv. *Mejora en servicio.*

Cada una de las categorías podrán analizarse y actualizarse de forma anual por parte del Comité de Ética o cuando lo consideren conveniente de acuerdo a las necesidades de la cooperativa. Cuando sean actualizadas, deben proponerse al Consejo de Administración para su aprobación, y deben actualizarse en la línea ética.

Artículo 9: Requisitos del reporte o queja

Toda reporte o queja que se realice debe ser por medio de la línea ética, en el cual la persona que realiza la misma, debe proporcionar la siguiente información:

- a) Descripción de los hechos que se consideran indicios de fraudes, conducta inapropiada, violación al código de ética, posibles delitos o prestación indebida de servicios financieros, así como incumplimiento a las políticas de gobierno cooperativo.
- b) Nombre de los involucrados en los hechos o sospechosos de participar en los mismos. Si se desconociera los nombres, indicar la agencia, hora y fecha cuando se dieron los hechos o se dio el motivo de la queja o reporte.
- c) Fecha o fechas en que los hechos se cometieron o si se están cometiendo.
- d) Enviar evidencias si tuviera de los hechos.
- e) Número telefónico o correo electrónico de la persona que presenta el reporte o queja, si necesita que la cooperativa le dé respuesta a su queja. Tal situación la indicará al momento de presentar el reporte o queja.

Artículo 10: Administración de la línea ética

La administración de la línea ética será responsabilidad de la unidad designada por el Comité de Ética, quién de forma anual analizará y evaluará la conveniencia de cambiar o ratificar la administración de la línea ética.

El responsable designado tendrá la responsabilidad de garantizar el correcto funcionamiento, transparencia y confidencialidad del canal de reportes. Así mismo

será el responsable de la revisión y actualización del canal de reportes, de por lo menos una vez al año o cuando se identifique cambios normativos, tecnológicos o necesidades de la cooperativa; debiendo comunicar oportunamente los cambios y velando por el cumplimiento de los indicadores de gestión del canal de reportes.

Artículo 11: Revisión y Actualización del canal de reportes

El canal de reportes y quejas debe ser evaluado por lo menos una vez al año por el comité de ética para identificar las oportunidades de mejora correspondientes, tanto al mecanismo como tal, así como a los procedimientos internos de la cooperativa para lograr eficiencias y gestión oportuna de riesgos.

Artículo 12: Comunicación interna y externa

El técnico de capacitación es el responsable de comunicar y capacitar sobre el uso correcto de la línea ética a los directivos y colaboradores con el objetivo de darlo a conocer y que casos son los que pueden reportar.

La cooperativa debe dar a conocer a los asociados, proveedores, usuarios, directos y colaboradores por los medios institucionales de comunicación la existencia de la línea ética para presentar los reporte o quejas correspondientes.

CAPÍTULO III DEL TRATAMIENTO Y SEGUIMIENTO DE REPORTES

Artículo 13: Recepción y tratamiento de reportes

La recepción y tratamiento de reportes será canalizado en el puesto responsable que designe el Comité de Ética; las cuales se realizan de la siguiente manera:

- a) El canal de reporte enviará un correo al puesto responsable para el seguimiento y tratamiento del reporte.
- b) El administrador de la plataforma tendrá acceso a verificar la información y tendrá 24 horas para desestimar el reporte o enviar la misma a investigación.
- c) El administrador debe verificar que el reporte cumpla con todos los principios rectores y determinar si se desestima o no; para desestimar un reporte debe cumplir con alguno de los siguientes supuestos:
 - i. Falta de fundamento: Cuando el reporte carezca de hechos verificables o no aporte información suficiente para iniciar una investigación.
 - ii. Inexistencia de evidencia: Cuando, tras la revisión inicial, no se encuentren elementos que permitan corroborar la conducta reportada.
 - iii. Reporte duplicado: Cuando se trate de un caso previamente registrado y en proceso investigación o ya resuelto.

- iv. Reporte fuera de competencia: Cuando el asunto planteado no corresponda al ámbito de la línea ética, y es más un asunto administrativo.
 - v. Reportes de mala fe: Cuando se compruebe que el reporte fue presentado con intenciones de difamar, perjudicar o manipular a otra persona u área.
 - vi. Reporte irrelevante: Cuando el contenido no represente una infracción a las normas éticas, políticas internas o disposiciones legales aplicables.
-
- d) En los casos que el reporte amerite una investigación, el administrador debe enviar un correo electrónico a la unidad de auditoría interna para que den inicio con la investigación del reporte, de acuerdo con la información recibida.
 - e) La línea ética debe llevar registro de todas los reportes o quejas recibidas y generar el informe del estatus de cada reporte / queja determinando el período de tiempo (mensual, semanal, anual, etc.)
 - f) Los reportes o quejas ingresadas por los asociados y no asociados en el libro de quejas de la DIACO, el Comité de Ética debe designar a una persona para verificar todos los meses los citados libros y de existir poder ingresarlas en la línea de ética.

Artículo 14: Informe de reportes desestimados

El administrador de la línea ética de forma mensual o a solicitud del Comité de Ética enviará el informe de los reportes desestimados, el informe debe llevar:

- a) Fecha del reporte
- b) Nombre de que reporta o anónimo
- c) Descripción del reporte
- d) Nombre del directivo o colaborador involucrado
- e) Motivo de desestimación

Artículo 15: Investigación del reporte

El área de auditoría interna es la responsable de realizar el seguimiento e investigación de los reportes que le fueron trasladadas por el administrador de la línea ética, para lo cual tendrá quince (15) días para poder remitir su informe al administrador y presentar el caso ante el Comité de Ética.

En los casos que, por la complejidad del caso, la investigación requiera un tiempo mayor al establecido, el coordinador de auditoría interna debe enviar un correo al administrador de la línea ética, informando sobre el seguimiento y avance del reporte y establecer cuanto tiempo aproximado requiere aún para terminar la investigación y poder remitir el informe correspondiente.

La auditoría interna podrá solicitar a otros departamentos, información, documentos

...

u otros medios (grabaciones de cámaras, correos electrónicos, etc.) para realizar la investigación y también, con autorización de gerencia general, podrá solicitar que otros departamentos realicen actividades de investigación o diligencias para esclarecer los hechos, teniendo especial cuidado que no se designe personal de la misma agencia o departamento que fue objeto del reporte o queja.

Artículo 16: Medidas Urgentes

Dependiendo de la naturaleza del reporte o queja, la persona responsable de administrar la plataforma deberá informar al comité de ética, para que sean tomadas las medidas urgentes necesarias, debiendo considerar lo siguiente:

a) Cuando los reportes o quejas sean por existir riesgo de fraudes, se podrán tomar las medidas urgentes, siguientes:

- i. Traslado del colaborador a otra agencia.
- ii. Restricción de accesos a sistemas informáticos.
- iii. Otorgamiento de días de vacaciones pendientes, mientras se realiza la investigación o el tiempo prudencial para evitar otras situaciones.
- iv. Suspensión temporal de funciones si se trata de un directivo.

b) Cuando los reportes o quejas sean por existir posibles ilícitos, se podrán tomar las medidas urgentes, siguientes:

- i. Separación del colaborador (a cuenta de vacaciones o suspendido sin goce de sueldo) mientras se realiza la investigación o el tiempo prudencial para evitar otras situaciones.
- ii. Si el acto ilícito es evidente, debe de tramitarse la finalización de la relación laboral. Entre los ilícitos evidentes, se citan los siguientes:

- | | |
|---|-------------------------------|
| asociados | |
| 1. Mal uso de fondos | 6. Hurto |
| 2. Falsificación o alteración de documentos | 7. Calumnia |
| 3. Falsificación de firmas | 8. Estafa |
| 4. Fuga de información | 9. Fraude |
| 5. Retiro de ahorro sin autorización de | 10. Agresión física o verbal. |

Al tomarse la decisión de finalizar la relación laboral con el colaborador, se deberá evaluar si procede o no el pago de la indemnización laboral, ya que, se podrá presentar los reportes penales respectivas y presentar copia del reporte penal a la Inspección General del Trabajo.

- c) Solicitar la renuncia del puesto que desempeña como directivo, para lo que se debe informar al consejo de administración y será este órgano colegiado quien solicitará la renuncia.

Artículo 17: Resultado de la Investigación

El administrador de la línea ética una vez tenga el resultado de la investigación, debe solicitar al Comité de Ética una sesión extraordinaria para dar a conocer el resultado de la investigación y el seguimiento realizado a cada uno de los reportes.

El informe debe indicar si se confirma o no la comisión de los hechos y también las consecuencias que representa para la cooperativa las situaciones detectadas en términos monetarios y no monetarios para que el Comité de Ética analice y emita su resolución correspondiente.

Artículo 18: Resolución del caso

El Comité de Ética es el responsable de conocer y analizar cada caso en particular sobre el informe de cada reporte o queja para emitir la resolución correspondiente. El Comité de Ética debe comunicar la o las recomendaciones que los jefes de área o integrantes del Consejo de Administración debe aplicar al reportado.

En los casos que se determine que es una falta cometida al código de ética o a las buenas costumbres, así como a la prestación de servicios no acordes a la calidad y condiciones que corresponda, se debe aplicar el régimen disciplinario establecido en el reglamento interno de trabajo, así como en el código de trabajo y dependiendo de la falta se puede sancionar hasta con ocho (8) días de suspensión laboral sin goce de sueldo.

Si se determina indicios de fraude, se debe aplicar el reglamento interno de trabajo y el código de trabajo, así como las acciones necesarias para evitar que el fraude se concrete y se evaluará detenidamente el caso, para establecer si el riesgo persiste o no, de existir indicios de riesgo latente, se debe evaluar la finalización de la relación laboral con el reportado.

Al comprobarse que el fraude fue concretado, se deberán aplicar lo establecido en el artículo 77 del Código de Trabajo para los colaboradores de la cooperativa y solicitar la renuncia al integrante o integrantes de los órganos directivos reportados. También se evaluará presentar los reportes legales correspondientes, dependiendo

...

del tipo de fraude cometido.

Cuando se compruebe que los colaboradores o directivos cometieron algún ilícito se deberá aplicar lo establecido en el artículo 77 del Código de Trabajo para los colaboradores de la cooperativa e iniciar el proceso de separación del cargo al integrante o integrantes de los órganos directivos reportados. También se evaluará presentar los reportes legales correspondientes, dependiendo de los ilícitos cometidos.

Al tomarse la decisión de finalizar la relación laboral con el colaborador, se debe evaluar si procede o no el pago de la indemnización laboral, ya que, se podrá presentar los reportes penales respectivas y presentar copia del reporte penal a la Inspección General del Trabajo.

Artículo 19: Reporte No Comprobada

El Comité de Ética debe llevar un registro de todos los casos que no se comprobó el reporte o la queja presentada, y solicitará apoyo a las unidades o departamentos de la cooperativa que considere oportuno, para que realicen las acciones de supervisión y revisión necesarias, para verificar las actividades a cargo del directivo o colaborador que fue reportado.

También se puede analizar y evaluar el cambio de puesto laboral o de agencia del colaborador reportado, así como el perfil del usuario informático asignado como puntos de control preventivo ante cualquier situación.

CAPÍTULO IV DISPOCICIONES FINALES

Artículo 20: Modificaciones

Las actualizaciones o modificaciones al presente reglamento deben ser canalizadas por la Gerencia de Riesgos, Procesos y Sistemas de acuerdo con los requerimientos realizados por parte del Comité de Ética evaluando y analizando las diferentes situaciones que se dan en cuanto a la conducta de los diferentes grupos de interés.

Artículo 21: Casos no previstos

Los casos no previstos y cualquier otro tema relacionado, aunque no este normado en el presente reglamento y estén relacionados con temas éticos, serán resueltos por el Comité de Ética.

...

Artículo 22: Socialización y Comunicación

Una vez aprobado el presente reglamento, será responsabilidad del Comité de Ética de la Cooperativa, con el apoyo de la unidad de Talento Humano, establecer los mecanismos necesarios para la divulgación, comunicación y comprensión del mismo por parte de todos los directivos y colaboradores, tanto actuales como futuros.

Artículo 23: Derogatoria

La aprobación del presente reglamento deroga el siguiente normativo:

- a) Política de tratamiento a las quejas y reportes de colaboradores, directivos, asociados y no asociados de la cooperativa aprobado en fecha 28 de mayo de 2024 según acta 15/2024

Artículo 24: Aprobación y Vigencia

El presente Reglamento para el Tratamiento y Seguimiento de Reportes y Quejas fue aprobado por el Consejo de Administración en fecha 11 de febrero de 2026 según acta 04-2026 y punto 4, literal C y entra en vigencia en fecha 12 de febrero de 2026.

Historial de Cambios

Versión	Fecha	Elaboración	Descripción
2.0	2026	Departamento de Procesos	Se actualiza el documento en relación con lo siguiente: 1. Se cambia el nombre del documento. 2. Se incorpora o actualizan los siguientes artículos: a) Art. 5: Línea Ética b) Art. 7: Accesibilidad y disponibilidad de la línea ética c) Art. 8: Clasificación de los reportes d) Art. 10: Administrador de la línea ética e) Art. 13: Recepción y tratamiento de reportes f) Art. 14: Informe de reportes desestimados g) Art. 15: Investigación de los reportes h) Art.17: Resultado de la investigación
1.0	28-05-2024	Cooperativa Chiquimuljá	Se establece la Política para establecer los puntos de control sobre la plataforma para recibir reportes o quejas en temas éticos.

ANEXO I

GLOSARIO DE TÉRMINOS

- a. Queja: Toda manifestación de inconformidad con el servicio prestado, con los productos financieros recibidos o con el trato que se dio a las personas que fueron atendidas en agencias, agentes MICOOPE, o canales digitales (vía telefónica, correo electrónico, páginas web, etc.) de la cooperativa.
- b. Reporte: Es cualquier indicio que colaboradores, asociados o no asociados de la cooperativa, consideran como posible delito o conducta inapropiada, cometidos u observados en colaboradores y directivos de la cooperativa.
- c. El que reporta: Es el empleado, asociado o no asociado que presenta una reporte o queja.
- d. Reportado o reportados: Es el empleado o directivo de la cooperativa a quien fue presentada la reporte o queja. También el reporte puede ser presentada contra un grupo de colaboradores o integrantes de un mismo departamento o agencia.
- e. Canal de comunicación o mecanismo de reportes y quejas: Es el mecanismo que la cooperativa establezca para que los colaboradores, asociados y no asociados puedan presentar reportes o quejas.
- f. Anonimato del que reporta: Consiste en resguardar y no revelar el nombre del que reporta o de la persona que presentó la queja
- g. Tratamiento a quejas o reportes: Es el procedimiento interno que la cooperativa utilizará para recibir y efectuar seguimiento a cada una de los reportes que sean recibidas a través de los mecanismos establecidos.
- h. Resolución de las reportes o quejas: Es la fase final del seguimiento a los reportes y consiste en la respuesta que se le dará al que reporta, así como las acciones a tomar con el colaborador o directivo que fue reportado, y los mitigadores que serán implementados para evitar situaciones similares.
- i. Conducta no ética: Es todo comportamiento o acciones realizadas por colaboradores y directivos de la cooperativa, que estén prohibidas en el código de ética y normativa interna de la cooperativa, referentes al comportamiento personal y manejo de la información a la que tienen acceso.
- j. Conducta no apropiada: Forma de actuar que va en contra de las buenas costumbres y etiqueta (no saludar, no contestar el saludo, vestirse mal, no tener buena presentación, etc.)

- k. Conducta ilícita: Forma de actuar que las leyes vigentes consideran como un delito o falta.

...