

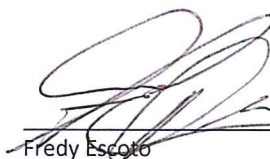
CUADRO DE PROCEDIMIENTO DEL RECLAMO

No	Etapas	Objetivo de la etapa	Insumo	Actividad	Responsable	Producto	Envío a:
1.	1. El afiliado presenta el reclamo 2. Recepción del Reclamo	Conocer la tipología del reclamo	Copia del Reclamo, copia de carta de respuesta por parte de la Cooperativa, copia de identidad del afiliado, documentación soporte adicional	1. El afiliado se presenta a la Unidad de Atención al Usuario Cooperativista, 2. Elaborar ficha de información personal mediante formato UAUC-F-01	Oficiales de Atención al Usuario	Elaboración de Expediente.	UAUC
2.	Información al O.A de la Cooperativa	Preparación de documentación	Expediente Administrativo	1. Elaborar Providencia mediante formato UAUC-F-02 2. trasladar a S.G. para firma y notificación	Oficiales de Atención al Usuario	Providencia de Admisión y Requerimiento de descargos	Oficial de Atención de la Cooperativa
3.	Notificación al Representante o apoderado legal	Notificar que oficialmente se recibió y admitió el reclamo	Providencia de Admisión	1. Elaborar Providencia mediante formato UAUC-F-02 2. trasladar a S.G para firma y notificación	Oficiales de Atención al Usuario	Providencia de Admisión y Requerimiento de descargos	La Cooperativa
4.	Presentación de Descargos	Envío de evidencias	Providencia de admisión de Descargos	1. Elaborar Providencia mediante formato UAUC-F-03 2. trasladar a S.G. para firma y agregar a expediente	Oficiales de Atención al Usuario	Providencia de admisión de Descargos	UAUC
5.	Requerimiento de información adicional	Soporte para Dictamen Técnico	Providencia de presentación de descargos	1. Elaborar Providencia mediante formato UAUC-F-04 2. trasladar a S.G. para firma y notificación	Oficiales de Atención al Usuario	Providencia de Información Adicional	La Cooperativa

No	Etapas	Objetivo de la etapa	Insumo	Actividad	Responsable	Producto	Envío a:
6.	Presentación de información	Soporte para Dictamen Técnico	Providencia de Información Adicional	Elaborar Providencia mediante formato UAUC-F-05 2. trasladar a S.G. para firma y agregar a expediente	Oficiales de Atención al Usuario	Providencia para presentación de Información Adicional	UAUC
7.	Visitas de Inspección	Soporte para Dictamen Técnico	Providencia de Información Adicional	Traslado a las instalaciones de la Cooperativa, para verificar la información	Oficiales de Atención al Usuario	Informe de Inspección	La Cooperativa o afiliado (a)
8.	Elaboración de Dictamen Técnico	Revisión y envío al departamento de Asesoría Legal	Dictamen Técnico	1.Elaborar Dictamen Técnico mediante formato UAUC-F-06 2. Revisar Dictamen Técnico para no dejar por fuera información relevante	Oficiales de Atención al Usuario	Dictamen Técnico	UAUC
9.	Envío de Dictamen Técnico	Para elaborar Dictamen Legal	Dictamen Técnico	Enviar Dictamen Técnico mediante Providencia de Remisión según formato UAUC-F-07	Oficiales de Atención al Usuario	Providencia de Remisión del Dictamen Técnico	Asesoría Legal
FIN DEL PROCESO							



Licda. Yina Cerrato
Oficial de Atención al Cooperativista
CONSUCOOP

Fredy Escoto
Oficial de Atención al Cooperativista
CONSUCOOP

