

FUNCIONES DEL OFICIAL DE ATENCION AL COOPERATIVISTA

1. Recepción del Reclamo del afiliado Cooperativista.

- El afiliado debe agotar la primera instancia que es la Cooperativa, en caso de recibir una respuesta desfavorable, deberá presentar su reclamo ante la Unidad de Atención al Usuario Cooperativista del CONSUCOOP.
- El afiliado presentará su reclamo, el cual es aceptado mediante formato de admisión, debiendo adjuntar copia de la Hoja de la Reclamación, carta de respuesta por escrito por parte de la Cooperativa, copia de identidad y cualquier otra documentación que sustente el reclamo, para ser admitido y posteriormente crear un expediente administrativo.

2. Información al Oficial de Atención al Usuario de la Cooperativa.

Informar al Oficial de Atención al Cooperativista, el día en que se reciba el reclamo mediante correo electrónico, para que éste proceda a recopilar la información necesaria para agilizar la presentación de descargos.

3. Notificación al Representante o Apoderado Legal de la Cooperativa

Notificación electrónicamente al representante legal o apoderado legal de la cooperativa, dentro del plazo de cinco (5) días hábiles a partir del día siguiente de la recepción del reclamo, la admisión legal del mismo;

4. Solicitud de Descargos (Emplazamiento).

Requerir a las cooperativas, la presentación de los descargos en un plazo no mayor de diez (10) días hábiles, contados a partir del día siguiente hábil de la notificación electrónica. Vencido este plazo, el Ente Regulador, procederá a caducarlo y resolverá el reclamo, con base en la documentación existente en el expediente de mérito;

5. Solicitud de Información adicional

Requerir, de ser necesario información adicional al Oficial de Atención al Cooperativista de la cooperativa reclamada, a efecto de completar el dictamen técnico, misma que deberá ser proporcionada en un plazo máximo de tres (3) días hábiles;

6. Visitas de Inspección.

Reservación del derecho de verificar la veracidad de los hechos, mediante visitas de inspección a cualquiera de las partes;

7. Elaboración de Informe Técnico.

Elaboración de Informe Técnico, estructurado de la siguiente manera:

- Antecedentes: Narración de hechos por ambas partes.
- Evaluación: Orden Cronológico sobre los acontecimientos basados en la documentación presentada por el afiliado y la Cooperativa e investigación, incluyendo un marco legal.
- Recomendación: Favorable o desfavorable, para el afiliado de acuerdo a las evidencias presentadas, investigaciones y al marco legal que aplica.

8. Revisión de Informe Técnico.

Verificar que este completa la información solicitada, para verificar que ha sido analizada, así como los detalles de la investigación, asimismo foliar, referenciar, cada una de las hojas que comprende el expediente administrativo.

9. Envío de Expediente Administrativo a Asesoría Legal.

Se envía expediente debidamente foliado, junto con Informe Técnico y providencia firmada y sellada por los Oficiales de Atención al Usuario Cooperativista, al departamento de Asesoría Legal, para revisión, elaboración de Dictamen y Resolución, la cual debe ser entregada al afiliado y la Cooperativa para su cumplimiento.

10. Procedimiento de Recurso de Reposición.

Se analiza la nueva documentación presentada, para confirmar si la notificación de la Resolución emitida por la Dirección Ejecutiva, se mantiene firme.

11. Capacitaciones.

Se capacita al personal de la Cooperativas sobre las Normas para el Fortalecimiento de la transparencia, promoción de la Cultura Financiera y atención de las reclamaciones o consultas que presenten los Cooperativistas ante las Cooperativas de Ahorro y Crédito.


Lic. Waldina Aplicano.
Atención Al Cooperativista
CONSUCOOP.

