

CUADRO DE DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

No	Etapas	Objetivo de la etapa	Insumo	Actividad	Responsable	Producto	Envío a:
1.	Recepción del Reclamo	Conocer la razón del reclamo	Copia del Reclamo, copia de la respuesta de la Cooperativa, copia de identidad del afiliado, documentación soporte adicional	El afiliado se presenta a la Unidad de Atención al Usuario Cooperativista	Oficiales de Atención al Usuario	Elaboración de Expediente.	
2.	Información al Oficial de la Cooperativa	Preparación de documentación		Se envía mediante correo electrónico	Oficiales de Atención al Usuario	Copia para expediente	Oficial de Atención de la Coop.
3.	Notificación al Representante o apoderado legal	Notificar que oficialmente se recibió reclamo		Se envía mediante correo electrónico	Oficiales de Atención al Usuario	Copia para expediente,	La Cooperativa
4.	Solicitud de Descargos	envío de evidencias	Formato de Solicitud de Descargos	Se envía mediante correo electrónico	Oficiales de Atención al Usuario	Copia para expediente con acuse de recibo	La Cooperativa
5.	Solicitud de información adicional	Soporte para Informe Técnico		Se envía mediante correo electrónico	Oficiales de Atención al Usuario	Copia para expediente	La Cooperativa
6.	Visitas de Inspección	Soporte para Informe Técnico		Se envía mediante correo electrónico	Oficiales de Atención al Usuario	Copia para expediente	La Cooperativa o afiliado
7.	Elaboración de Informe Técnico	Para revisión	Formato de Informe Técnico	Elaboración	Oficiales de Atención al Usuario	Informe Técnico	
8.	Revisión de Informe Técnico	Para envío a Asesoría Legal		Revisión	Oficiales de Atención al Usuario	Informe Técnico	
9.	envío de Informe Técnico	Para elaboración de Resolución	Providencia de Remisión	envío de Informe	Oficiales de Atención al Usuario	Informe Técnico	Asesoría Legal
FIN DEL PROCEDIMIENTO							


Lic. Waldina Aplicano.
Atención Al Cooperativista
CONSUCOOP.

