

## 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.**

