

## **Proceso de Atención para Hojas de Reclamación CONSUCOOP**

Para atender los reclamos la Cooperativa realizará lo siguiente:

1. Proporcionar la Hoja de Reclamación, para que el cooperativista la complete, cuyo original quedará en poder de la cooperativa para su análisis correspondiente y para el control de los plazos y expedientes;
2. Entregar al cooperativista, las dos (2) copias con su acuse de recibo para los efectos correspondientes. En los casos, que los cooperativistas no puedan escribir o presenten incapacidad física y, a requerimiento de éste, el personal encargado podrá llenar la Hoja de Reclamación respectiva;
3. Mantener un archivo y registro de cada uno de los reclamos presentados y de la respuesta a los mismos, por un período no menor a cinco (5) años, contados a partir del día siguiente de la notificación de la respuesta emitida por la cooperativa;
4. Analizar y resolver los reclamos dentro de un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de la recepción del reclamo, debiendo comunicar la respuesta por escrito al cooperativista, dentro de dicho plazo;
5. Brindar al cooperativista una respuesta escrita, la cual deberá ser:
  - a) **Oportuna:** Cumpliendo con los plazos previstos;
  - b) **Integra:** Considerando todos los aspectos analizados en el reclamo, exponiendo los aspectos técnicos y legales que sustenten el juicio de la cooperativa; y,
  - c) **Comprensible:** Permitiendo al cooperativista el entendimiento de la respuesta y en los casos que se requiera, incluir ejemplos de cálculos, gráficos y otros elementos.

## **Procedimiento para la Atención de los Reclamos ante el Ente Regulador (CONSUCOOP)**

Para este procedimiento, el Ente Regulador deberá:

1. Recibir el reclamo interpuesto por el cooperativista, en caso que la respuesta brindada por la cooperativa, no fuese satisfactoria, debiendo presentar copia de la Hoja de la Reclamación que fue presentada ante la cooperativa, acompañada de la respuesta correspondiente y de cualquier otra documentación que sustente el mismo.
2. Informar al Oficial de Atención al Cooperativista, el día en que se reciba el reclamo y mediante correo electrónico para que éste proceda a recopilar la información necesaria para agilizar la presentación de descargos.

3. Notificar 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. Requerir a la cooperativa, 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. 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. Reservar el derecho de verificar la veracidad de los hechos, mediante visitas de inspección a cualquiera de las partes.
7. Resolver los reclamos dentro de un plazo no mayor de cuarenta (40) días hábiles, contados a partir de la recepción completa de la documentación requerida a la cooperativa y/o al cooperativista.
8. Notificar la resolución al cooperativista y a la cooperativa, con copia al Oficial de Atención al Cooperativista, con el fin de dar cumplimiento en el plazo establecido, lo resuelto por dicho Ente Regulador.
9. Resolver los recursos de reposición interpuestos tanto por el cooperativista o la cooperativa, éstos deberán ser presentados en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la fecha de la notificación de la resolución. Resueltos los mismos por parte del Ente Regulador, se agota la vía administrativa, sin perjuicio del derecho que tienen de acudir a la respectiva instancia judicial.
10. Aplicar el procedimiento sancionatorio correspondiente, cuando se determine habitualidad o reiteración en la no presentación de la información solicitada en los descargos o en los requerimientos adicionales.



[www.coompol.com](http://www.coompol.com)

