

PROCEDIMIENTO RECLAMOS



**Gobierno
de Chile**

División de Asociatividad y Economía Social

Febrero 2016



El ingreso formal de un reclamo por parte de un socio o un tercero puede llevarse a cabo por una de las siguientes vías.

a.- Ingreso en Oficina de Partes o Seremías

b.- Acta de Reunión entre reclamante y funcionario DAES

2.- Análisis, Registro y Distribución


Una vez ingresados los antecedentes de la reclamación, éstos son distribuidos al equipo DAES e ingresados a una planilla de control, asignándose el profesional responsable correspondientes a la Unidad Legal y Unidad Financiero – Contable





- 3.- Emisión de Oficio de instrucción a Cooperativa o Asociación Gremial de remisión de antecedentes con plazo de respuesta en 15 día aproximadamente, con copia al reclamante**
- 4.- Recepción de antecedentes de respuesta por parte de la entidad.**
- 5.- Análisis de la respuesta por parte del profesional asignado de la DAES: Ingeniero Comercial, Contador auditor y/o Abogado.**
- 6.- Emisión de Oficio de término, que resuelve la situación conflictiva, con copia al reclamante**
- 7.- En el evento que la entidad oficiada no responda en el plazo instruido, se emite Oficio de reiteración otorgándose un plazo más breve (5-10 días aproximadamente)**






8.- Si cumplido el nuevo plazo no hay respuesta, se emite un 3° oficio de reiteración con plazo perentorio y bajo apercibimiento de multa a beneficio fiscal para Gerente y Consejo de Administración/ Directorio


9.- En el evento que la entidad no de respuesta a este 3° oficio, se aplica multa.

10.- Cada oficio se remite con copia al reclamante

11.- Se realiza un seguimiento a las instrucciones realizadas, situación que puede dar origen a nuevos procesos de fiscalización.



12.- Asimismo puede el reclamante acudir a las oficinas de la DAES para ser atendido directamente por el profesional, coordinador (legal o financiero contable) o la Jefatura correspondiente para resolver sus consultas directamente y otorgar orientación en el proceso de reclamación.



GRACIAS



Gobierno
de Chile