

Procedimiento para presentar Reclamo

SECUENCIA DE ETAPAS PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Puesto de la persona)	FORMATO DE TRABAJO
1. Recibe Reclamo.	1.1. El reclamante se presenta en las oficinas de la División exponiendo los motivos de lo reclamado y formalizando el reclamo a través de la Hoja de Reclamación de las Instituciones Supervisadas, adjuntando la documentación de soporte.	JEFE/ASISTENTE DE LA UNIDAD DE ATENCION AL PUBLICO	Hoja de Reclamación
2. Califica el Reclamo	2.1. El personal de la Unidad de Atención al Público analiza los argumentos presentados y califica si el reclamo es PROCEDENTE o INADMISIBLE.	JEFE/ASISTENTE DE LA UNIDAD DE ATENCION AL PUBLICO	
3. Explica motivos de inadmisibilidad	<p>3.1 Si el reclamante se encuentra presente y el reclamo es considerado INADMISIBLE en vista que es una reclamo en contra de una institución no supervisada por la CNBS, no se ha agotado las instancias o el plazo establecido ante la institución supervisada, entonces se le explica verbalmente al reclamante los motivos por el cual el reclamo no tendrá los resultados esperados al llevarse el trámite administrativo, y se le brindan las orientaciones del caso. Si el reclamante acepta las recomendaciones u orientaciones se le pide que firme la Hoja de Renuncia a Presentar Reclamo ante la DPUF.</p> <p>3.2 Se actualiza la plataforma electrónica de seguimiento de Reclamos.</p>		Hoja de Renuncia a presentar Reclamo ante la DPUF
4. Elabora Auto de Inadmisibilidad	4.1. Si el reclamo resulta Inadmisible y el solicitante no se encuentra presente, o, el reclamante está	JEFE/ASISTENTE DE LA UNIDAD DE ATENCION AL PUBLICO	Auto de Inadmisibilidad

	<p>presente pero no acepta la explicación brindada, se da trámite a la solicitud.</p> <p>4.2. La Unidad de Atención al Público elabora un auto declarando inadmisibile la solicitud y remite a firma.</p>		
5. Revisa y Firma	5.1 Prosecretaria revisa el auto de inadmisibilidad y firma junto con el Jefe de División	PROSECRETARIO/ JEFE DE DIVISION	
6. Notifica y Archiva	<p>6.1 El auto de inadmisibilidad es notificado al reclamante vía correo electrónico u otro medio expedito y económico.</p> <p>6.2 Se archiva el expediente sin más trámite.</p> <p>6.3 Se actualiza la plataforma electrónica de seguimiento de Reclamos.</p>	RECEPTOR DE DOCUMENTOS	Notificación de Inadmisibilidad
7. Elabora Auto de Admisión	<p>7.1. Si el auto es calificado como ADMISIBLE, el personal de la Unidad de Atención al Público, admite la Hoja de Reclamación de las Instituciones Supervisadas, y elabora el Auto de Admisión correspondiente.</p> <p>7.2. Traslada el Auto de Admisión junto con el expediente, para revisión y firma del Prosecretario y del Jefe de División.</p> <p>7.3. Se escanea expediente para las áreas internas.</p> <p>7.4. Actualiza la plataforma electrónica de seguimiento de Reclamos.</p>	JEFE/ASISTENTE DE LA UNIDAD DE ATENCION AL PUBLICO	Auto de Admisión
8. Revisa y Firma	<p>8.1 El Prosecretario y el Jefe de División revisan el expediente y firman el Auto de Admisión.</p> <p>8.2 Traslada al Receptor de Documentos para notificación y</p>	PROSECRETARIO/ JEFE DE DIVISION	

	archivo.		
9. Notifica para descargos y agrega al expediente	<p>9.1. Elabora notificación solicitando a la institución reclamada la presentación de descargos e indica el plazo legal para cumplir tal requerimiento.</p> <p>9.2. Remite notificación a la institución reclamada vía correo electrónico u otro medio expedito y económico.</p> <p>9.3. Adjunta notificación al expediente físico y archiva.</p> <p>9.4. Actualiza la plataforma electrónica de seguimiento de Reclamos.</p>	RECEPTOR DE DOCUMENTOS	Notificación del Reclamo