

# PROCEDIMIENTOS PARA LA TRAMITACIÓN DE: RECLAMOS, QUEJAS O SOLICITUDES

## Paso 01 Recepción

- Llenar Formulario.
- Entregar Copia de Cédula.

## Paso 02 Clasificación y Registro en el sistema

- Reclamo.
- Queja.
- Solicitud.

## Paso 03 Comunicación y Entrega

- Número Único.
- Tiempo establecido para entrega de la resolución (7 días hábiles más 5 adicionales en casos excepcionales).
- Entrega del Formulario.

## Paso 04 Investigación y Análisis

- Elaboración del Expediente.
- Análisis de la Información.

## Paso 05 Resolución

- Instancias resolutivas:
  - 1) Gerente.
  - 2) OAU.
  - 3) Comité de Resolución.
- Entrega de la Resolución.

1

2

3

4

5

Si no recibe respuesta al reclamo , queja o solicitud, en un plazo máximo de doce (12) días hábiles, puede recurrir al Presidente Ejecutivo de la CONAMI, dentro de los 30 días calendarios siguientes, a partir del vencimiento del plazo para emitir la respuesta.