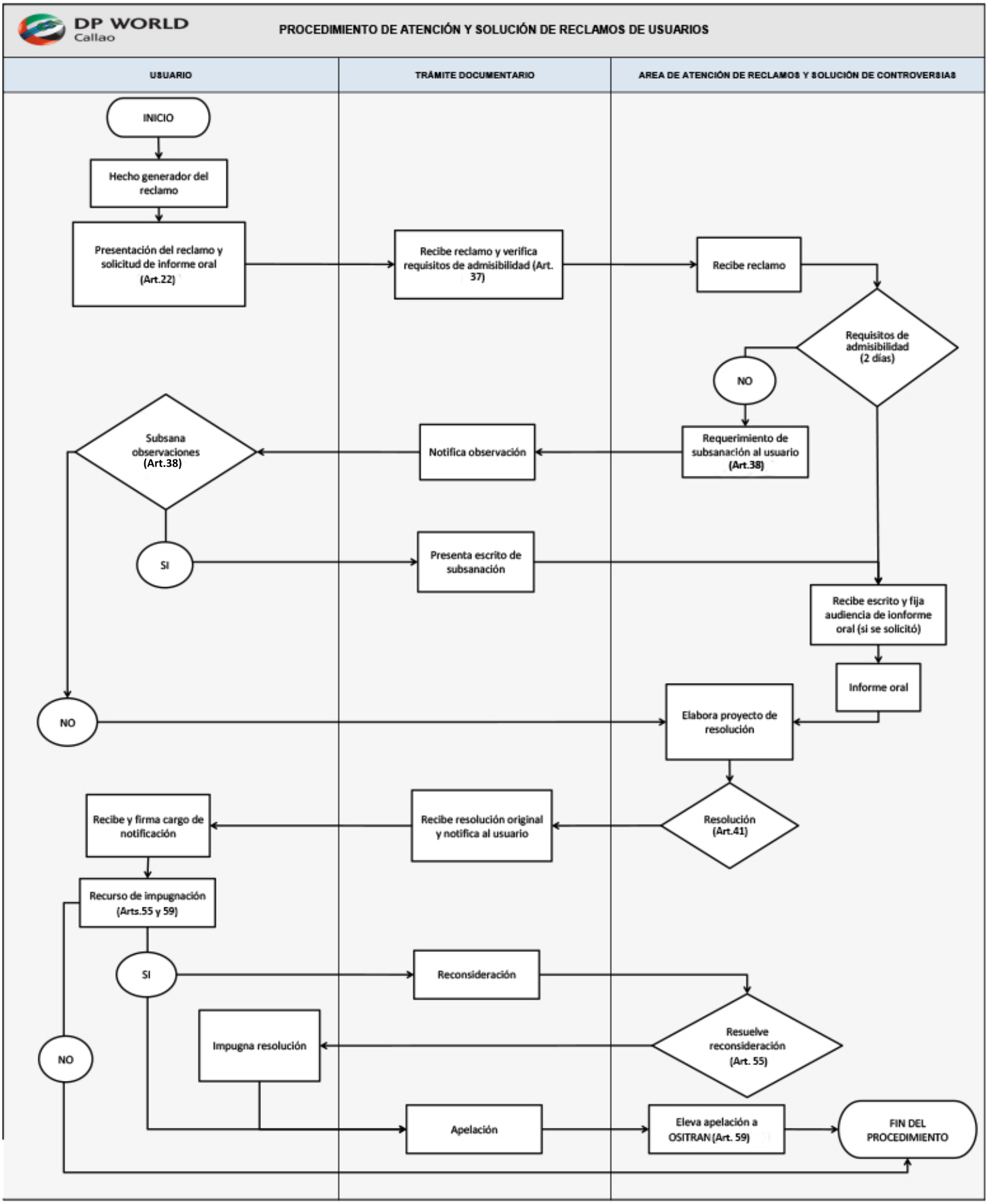
DP WORLD
Callao
PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS
USUARIO
TRÁMITE DOCUMENTARIO
AREA DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS
INICIO
Hecho generador del reclamo
Presentación del reclamo y solicitud de informe oral (Art.22)
Recibe reclamo y verifica requisitos de admisibilidad (Art. 37)
Recibe reclamo
Requisitos de admisibilidad (2 días)
NO
Requerimiento de subsanación al usuario (Art.38)
Notifica observación
Subsana observaciones (Art.38)
SI
Presenta escrito de subsanación
Recibe escrito y fija audiencia de ionforme oral (si se solicitó)
Informe oral
NO
Elabora proyecto de resolución
Resolución (Art.41)
Recibe resolución original y notifica al usuario
Recibe y firma cargo de notificación
Recurso de impugnación (Arts.55 y 59)
SI
Reconsideración
Resuelve reconsideración (Art. 55)
Impugna resolución
NO
Apelación
Eleva apelación a OSITRAN (Art. 59)
FIN DEL PROCEDIMIENTO