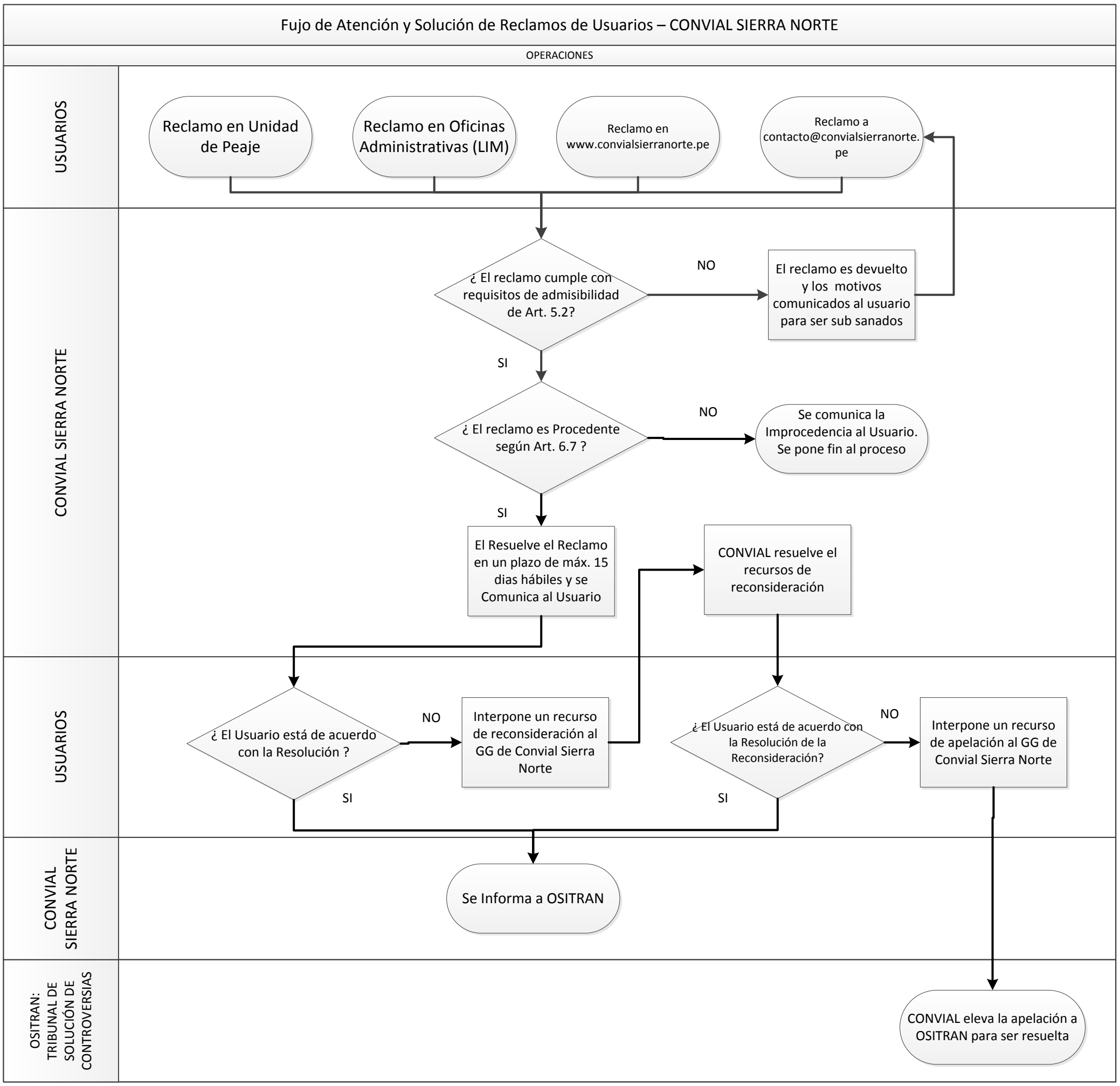
Fujo de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios – CONVIAL SIERRA NORTE
OPERACIONES
USUARIOS
Reclamo en Unidad de Peaje
Reclamo en Oficinas Administrativas (LIM)
Reclamo en www.convialsierranorte.pe
Reclamo a contacto@convialsierranorte.pe
CONVIAL SIERRA NORTE
¿ El reclamo cumple con requisitos de admisibilidad de Art. 5.2?
NO
El reclamo es devuelto y los motivos comunicados al usuario para ser sub sanados
SI
¿ El reclamo es Procedente según Art. 6.7 ?
NO
Se comunica la Improcedencia al Usuario. Se pone fin al proceso
SI
El Resuelve el Reclamo en un plazo de máx. 15 dias hábiles y se Comunica al Usuario
CONVIAL resuelve el recursos de reconsideración
USUARIOS
¿ El Usuario está de acuerdo con la Resolución ?
NO
Interpone un recurso de reconsideración al GG de Convial Sierra Norte
¿ El Usuario está de acuerdo con la Resolución de la Reconsideración?
NO
Interpone un recurso de apelación al GG de Convial Sierra Norte
SI
SI
CONVIAL SIERRA NORTE
Se Informa a OSITRAN
OSITRAN: TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS
CONVIAL eleva la apelación a OSITRAN para ser resuelta