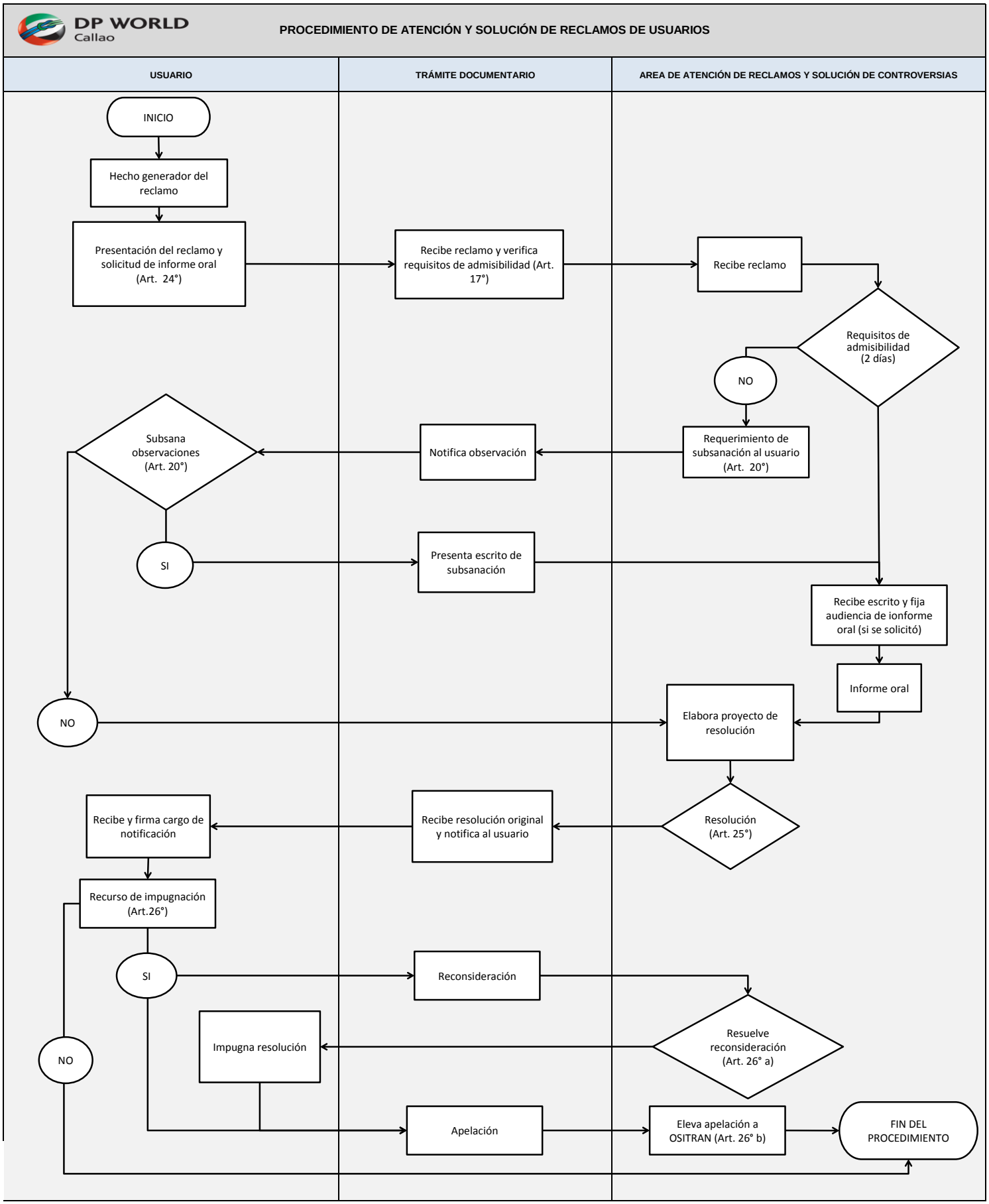
DP WORLD
Callao
PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS
USUARIO
TRÁMITE DOCUMENTARIO
AREA DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS
INICIO
Hecho generador del reclamo
Presentación del reclamo y solicitud de informe oral (Art. 24°)
Recibe reclamo y verifica requisitos de admisibilidad (Art. 17°)
Recibe reclamo
Requisitos de admisibilidad (2 días)
NO
Requerimiento de subsanación al usuario (Art. 20°)
Notifica observación
Subsana observaciones (Art. 20°)
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. 25°)
Recibe resolución original y notifica al usuario
Recibe y firma cargo de notificación
Recurso de impugnación (Art.26°)
SI
Reconsideración
Resuelve reconsideración (Art. 26° a)
Impugna resolución
NO
Apelación
Eleva apelación a OSITRAN (Art. 26° b)
FIN DEL PROCEDIMIENTO