

# REGLAMENTO DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS

## INICIO

Usuario interpone un reclamo.

IIRSA Sur recibe el reclamo.  
Verifican requisitos de admisibilidad.

IIRSA Sur revisa el requisito de admisibilidad  
plazo: 2 días hábiles

¿ADMISIBLE?

NO

SÍ

IIRSA Sur requiere subsanación de requisitos de admisibilidad a usuario.

IIRSA Sur notifica observación(es) al usuario.

Usuario subsana observación (es).

¿Observación(es) subsanada(s)?

NO

IIRSA Sur declara resolución inadmisible y se archiva

IIRSA Sur notifica la resolución al usuario.

SÍ

IIRSA Sur resuelve el reclamo en un plazo no mayor a 15 días hábiles desde su presentación o subsanación de la(s) observaciones

IIRSA Sur notifica la resolución al usuario quien recibe y firma carta de entrega

Usuario puede interponer recursos

## FIN