

www.irsasur.com.pe



01-221 2141
989 159 513



cco.irsasur@irsasur.com.pe



El usuario tiene 60 días hábiles para poder presentar un reclamo

Libro de reclamos, via página web, llamadas telefónicas, via correo electrónico, mesa de partes

INICIO

USUARIO INTERPONE RECLAMO

IIRSA SUR RECIBE EL RECLAMO, VERIFICA EL REQUISITO DE ADMISIBILIDAD

IIRSA SUR REVISA EL REQUISITO DE ADMISIBILIDAD
PLAZO: 2 DIAS HABILES

¿ADMISIBLE?

NO

SI

IIRSA SUR REQUIERE SUBSANACION DE REQUISITO DE ADMISIBILIDAD A USUARIO

IIRSA SUR NOTIFICA OBSERVACION AL USUARIO

USUARIO SUBSANA OBSERVACION (ES)

¿Observación (es) subsanada(s)?

SI

NO

IIRSA SUR NOTIFICA LA RESOLUCION AL USUARIO Y SE ARCHIVA

IIRSA SUR RESUELVE EL RECLAMO EN UN PLAZO NO MAYOR A 15 DIAS HABILES DESDE SU PRESENTACION O SUBSANACION DE LA(S) OBSERVACIONES, (Prorrogable a 30 días)



IIRSA SUR NOTIFICA LA RESOLUCION AL USUARIO QUIEN RECIBE Y FIRMA CARTA DE ENTREGA

¿Usuario de acuerdo?

SI

NO

RECURSOS DE IMPUGNACION de la resolución (15 días hábiles de ser notificado)

Resolucion declarando que el reclamo es:
· IMPROCEDENTE
· FUNDADO
· INFUNDAOO

Se adjunta nuevas pruebas

USUARIO PUEDE PRESENTAR RECONSIDERACION



USUARIO PUEDE PRESENTAR APELACION



Plazo máximo para pronunciarse

IIRSA SUR ANALIZA Y RESUELVE NOTIFICA LA RESOLUCION AL USUARIO QUIEN RECIBE Y FIRMA CARTA DE ENTREGA



IIRSA SUR ENVIA EXPEDIENTE AL TRIBUNAL DE A OSITRAN QUIEN RESUELVE EN 2DA INSTANCIA

FIN