

1. Cualquier parte interesada puede presentar **quejas, agradecimientos y sugerencias** por teléfono/fax, carta, personalmente o a través de los correos electrónicos informados en la [página web del Departamento Micología](#).
2. Una vez recibida la queja, el agradecimiento o la sugerencia, el personal del Departamento confirma su recepción al solicitante y la deriva al área correspondiente.
3. El Departamento verifica las quejas para su aceptación o rechazo.
  - Si la **queja** es **rechazada** por considerarse no procedente, se comunica la decisión al solicitante.
  - Si la **queja** es **aceptada** se realiza una investigación para analizar la causa de la misma.
4. La **propuesta de resolución** es comunicada dentro de los **20 días** de la recepción de la queja. Si el solicitante rechaza la decisión o la propuesta de resolución y no es posible lograr un acuerdo se deriva la queja al área correspondiente.
5. Una vez aceptada la propuesta de resolución se implementan las acciones correspondientes y, cuando corresponda, se comunica el progreso al solicitante.
6. Cuando finaliza el tratamiento se verifica si fue eficaz y se comunican los resultados.
7. Si el solicitante se encuentra conforme con el tratamiento se realiza el cierre de la queja. Caso contrario se evalúa una nueva propuesta de resolución.