

# Presentación de quejas y otras solicitudes



## 1

Quienes deseen presentar quejas, agradecimientos, sugerencias y otros pedidos pueden hacerlo vía teléfono, carta, personalmente, a través de las encuestas de satisfacción o de los correos electrónicos informados en la sección Contacto de nuestra web.

## 2

Una vez recibida la solicitud, el personal del **Departamento Micología** confirma su recepción y la deriva al área correspondiente.

## 3

Al recibir una **queja**, se inicia un proceso de **validación**:

- 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 y darle tratamiento.

## 4

La propuesta de resolución es comunicada dentro de los **20 días corridos** desde la recepción de la queja. Si el solicitante rechaza la propuesta, se deriva la queja al área correspondiente.

## 5

Una vez aceptada la **propuesta** se implementan las acciones correspondientes. Al finalizar, se verifica si el tratamiento de la queja fue eficaz y se comunican los resultados al solicitante.

## 6

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.