

## ATENCION DE RECLAMOS

### *¿Qué es un Reclamo?*

*Comunicación que presenta un usuario expresando su insatisfacción con el servicio y/o producto recibido o manifestando la presunta afectación de su legítimo interés. También se considera reclamo a toda reiteración que se origina a consecuencia de la disconformidad del usuario respecto a la respuesta emitida por la Edpyme, o por la demora en la atención de la solicitud, consulta o reclamo.*

### *¿Cómo puede efectuar un Reclamo?*

*Deberá contactarse con nuestro “Personal Responsable de la Atención de Consultas” en cualquier Oficina y completar los datos en forma electrónica - “Formulario para Atención de Reclamos”- (el llenado lo ejecuta el personal Responsable de Atención de consultas) y/o llenando el formulario de reclamos, adjuntando copia de la documentación sustentatoria. Nuestro “Personal Responsable de la Atención de Consultas” lo atenderá y orientará al respecto.*

### *¿Cuál es el Plazo para atender su Reclamo?*

*Una vez que recibimos su reclamo, éste deberá ser solucionado en un plazo no mayor de treinta (30) días calendario contados a partir del día siguiente en que fue recibido.*

*Independientemente del resultado de la evaluación del reclamo (Si procede o no), nuestra “Área Responsable de atender los reclamos” le contestará por escrito antes del plazo indicado.*