

Dependencias que actúan en la gestión de un reclamo

Etapa	Canal	Dependencias responsables
Recepción del reclamo	Canal presencial (libro de reclamaciones)	En unidades de peaje: los jefes de plaza facilitarán el libro de reclamaciones. (Operaciones).
	Canal virtual (página web y correo electrónico).	El área de informática recibe el reclamo. (Tecnología Informática).
Verificación del reclamo	Aplica para canal presencial y virtual	El área usuaria recibe el reclamo y verifica el cumplimiento de requisitos y elabora un informe. (Área usuaria de Operaciones).
Opinión legal	Aplica para el canal presencial y virtual	El área Legal de la concesión determina si el reclamo es o no admitido. (Gerencia Legal).
Emisión de resolución	Aplica para el canal presencial y virtual	Luego del procedimiento respectivo (ver flujograma atención), el área Legal notifica la resolución al usuario. (Gerencia Legal).
Presentación de recurso de reconsideración	Aplica para el canal presencial y virtual	Si el usuario no está conforme, puede interponer recursos de reconsideración y apelación, que serán evaluados por la Gerencia Legal.