

DEPENDENCIAS QUE ACTÚAN EN LA ATENCIÓN DE RECLAMOS

Etapa	Canal	Dependencias responsables
Recepción del reclamo	Canal presencial: a través de mesa de partes y los libros de reclamaciones	Dirección de Operaciones
	Canal virtual: a través de la página web, el correo electrónico (atenciondereclamos.adn@anor.pe mesadepartesvirtual.adn@anor.pe) y línea telefónica (01-6254500).	Dirección de Operaciones
Verificación del reclamo	Aplica para canal presencial y virtual	Dirección de Operaciones
Resolución de reclamo	Aplica para el canal presencial y virtual	Dirección Jurídica
Notificación de reclamo	Aplica para el canal presencial y virtual	Control Documentario
Presentación de recurso de reconsideración	Aplica para el canal presencial y virtual	Dirección Jurídica