FLUJO DE ATENCION DE QUEJAS Y APELACIONES REFERENCIA: Procedimiento de quejas y apelaciones, código GC-PR-04, versión 06, fecha de vigencia 2025-03-03. Queja 2 días 1 día 1 día 1 día 10 días Acuse de Archivo de Notificación al Seguimiento Fin Recepción Validación Registro Procede recibo al Investigación Decisión cliente de acciones registros cliente NO Recepción de queja: Correspondencia formal, Formulario de Acuse de Preparación de queja y apelación on line (página web, recibo al ventas@medileser.com.pe, Correo electrónico de personal sustento cliente interno. Llamada telefónica, WhatsApp. **Apelación** 2 días 1 día 10 días o más 1 día 1 día Acuse de Notificación a Seguimiento Archivo de Fin Procede Recepción Registro Validación Procede recibo al Investigación Decisión cliente de acciones registros cliente NO NO Acuse de Las apelaciones se recibirán con el sustento correspondiente a Notificación a Preparación de Preparación Fin través de: correspondencia formal (físico), correo electrónico recibo al sustento del sustento cliente o formulario de queja y apelación on line. cliente

Nota: Los plazos indicados se refieren a días hábiles.