

PRESENTACIÓN Y ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS

1. ¿Qué es un requerimiento?

Es una petición de un usuario para que se le proporcione determinada información ante una situación de incertidumbre, desconocimiento o duda relacionada a la operación, producto o servicio ofrecido o contratado con nuestra institución, también se puede entender como requerimiento a las solicitudes de entrega o puesta a disposición de información que la empresa posee sobre la relación que mantienen los usuarios con la empresa.

2. ¿Quién puede presentar un requerimiento?

El titular del producto o un tercero a nombre del titular del producto/ servicio, pero la respuesta será alcanzada al titular del producto/ servicio, mediante cualquiera de los canales registrados por el titular para ello.

En caso el tercero solicite recibir la respuesta directamente deberá contar con una carta poder con firma legalizada, en el cual conste el poder específico otorgado por el titular del producto/servicio.

3. ¿Dónde puedo, registrar mi requerimiento?

Lo puede efectuar a través:

- 01.** Página web de Los Andes
- 02.** Red de oficinas o establecimientos de operaciones básicas a nivel nacional

Nota:

- ✓ No es necesario que presente una carta o un escrito.
- ✓ Una vez efectuado el registro de requerimiento, se generará un código de seguimiento.

4. ¿Cuál es proceso que sigue el requerimiento?

- Las consultas, son absueltas de manera inmediata por el personal responsable de atención al usuario.
- En casos de requerimientos de documentación, Los Andes ha establecido plazos conforme a la complejidad de los mismos hasta un plazo máximo de 15 días hábiles con excepción de aquellos supuestos en los que las normas o disposiciones específicas establezcan otros plazos máximos para su atención. Este plazo será contado desde el día siguiente hábil de su presentación y podrán extenderse excepcionalmente siempre que, por la naturaleza del requerimiento, requiera el pronunciamiento previo de un tercero. Esta ampliación será comunicada al usuario dentro del mencionado plazo, explicándole las razones de esta, además de precisarle el plazo estimado de respuesta como máximo 15 días hábiles.