



# PROCESO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y CONSULTAS

En **Pro Mujer** existe una encargada de atención a clientas, es la persona encargada de dar respuesta a las **consultas, reclamos, quejas y sugerencias** que usted tenga.

## PASO 1

La clienta expone su **queja, reclamo, consultas y sugerencias** por los siguientes medios:

**Presencial en los centros de servicio**

**Telefónica: 2311 3971**

**Buzón de sugerencias en las oficinas**

**Correo electrónico:**

**[pmnatacionaclienta@promujer.org](mailto:pmnatacionaclienta@promujer.org)**

**Facebook: @promujerlatam**

## PASO 2

La encargada de atención a clientas **recopila** la información e **investiga** más a fondo sobre el caso.

## PASO 3

Se agrega el incidente al **Sistema de Gestión de Clientas** y se genera un código o número único de incidente.

## PASO 4

**En caso de reclamos**, se le entregará a la clienta un formato con el código o número único de reclamo, el cual deberá ser firmado por la clienta.

## PASO 5

En casos que la respuesta se encuentra al alcance de la encargada de atención a clientas, la respuesta se dará de **forma inmediata** a la clienta.

## PASO 6

En caso de no tener respuesta inmediata al incidente, por normativa de **CONAMI Pro Mujer** tiene un plazo de 7 días hábiles para brindar una respuesta. En casos excepcionales se tendrá un plazo adicional de 5 días hábiles más. Se le notificará a la clienta el plazo de días a su respuesta. La notificación deberá ser firmada por la clienta.

## PASO 7

Si el usuario no recibe respuesta a este reclamo, en un plazo máximo **de doce (12) días hábiles**, puede recurrir al Presidente Ejecutivo de la CONAMI, dentro de los 30 días calendario siguientes a partir del vencimiento del plazo para emitir respuesta.

### CONTACTOS DE LA CONAMI:

 [atencion.usuario@conami.gob.ni](mailto:atencion.usuario@conami.gob.ni) / [correo@conami.gob.ni](mailto:correo@conami.gob.ni)

 2250-9797 / 2222-2413 / 2222-2414  <http://www.conami.gob.ni/>

 Paseo Tiscapa, Busto José Martí, 1c. Este, 1½ c. al Norte, Managua

