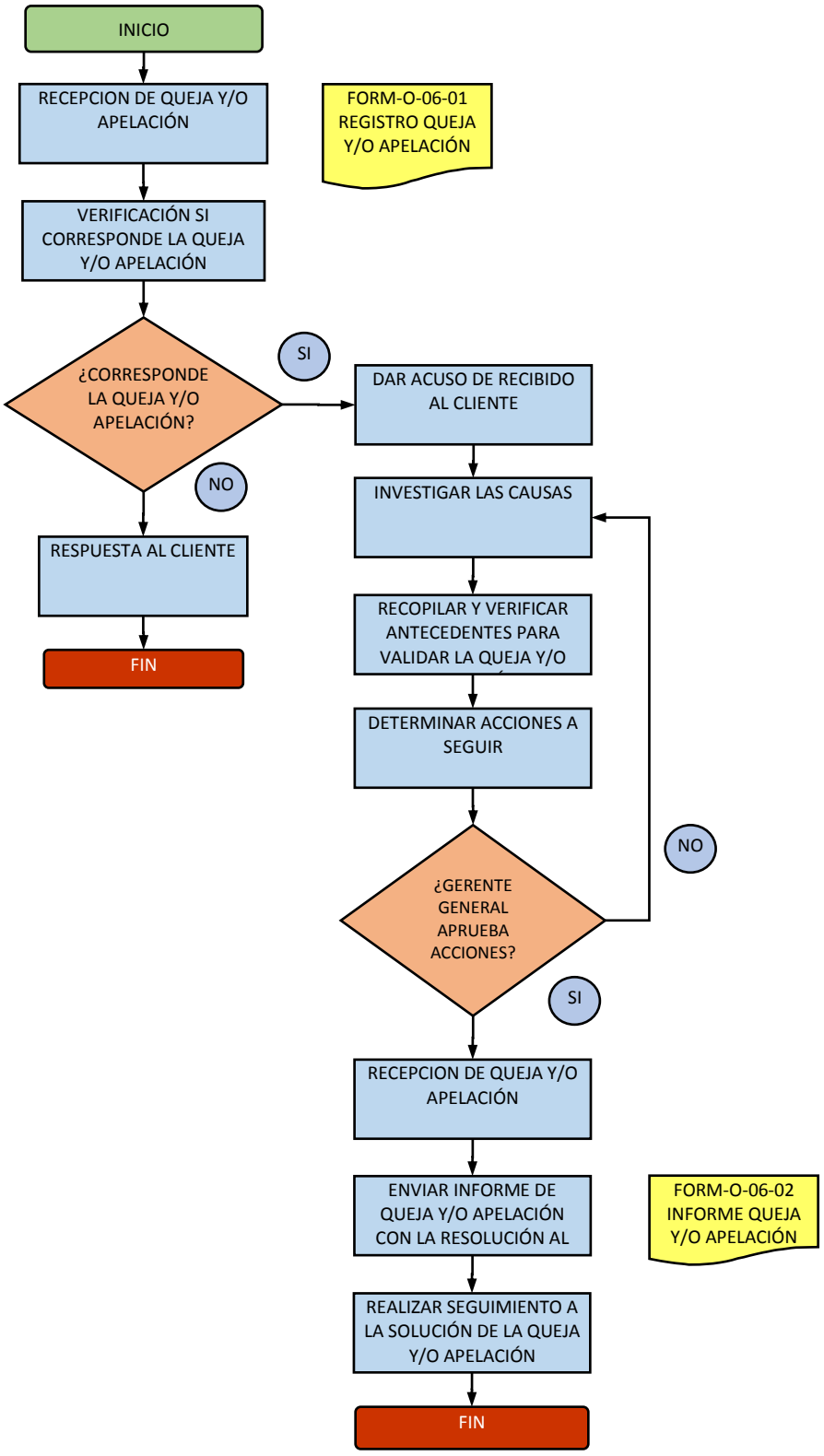
INICIO
RECEPCION DE QUEJA Y/O APELACIÓN
FORM-O-06-01 REGISTRO QUEJA Y/O APELACIÓN
VERIFICACIÓN SI CORRESPONDE LA QUEJA Y/O APELACIÓN
¿CORRESPONDE LA QUEJA Y/O APELACIÓN?
SI
NO
DAR ACUSO DE RECIBIDO AL CLIENTE
INVESTIGAR LAS CAUSAS
RECOPILAR Y VERIFICAR ANTECEDENTES PARA VALIDAR LA QUEJA Y/O
DETERMINAR ACCIONES A SEGUIR
¿GERENTE GENERAL APRUEBA ACCIONES?
NO
SI
RESPUESTA AL CLIENTE
FIN
RECEPCION DE QUEJA Y/O APELACIÓN
ENVIAR INFORME DE QUEJA Y/O APELACIÓN CON LA RESOLUCIÓN AL
FORM-O-06-02 INFORME QUEJA Y/O APELACIÓN
REALIZAR SEGUIMIENTO A LA SOLUCIÓN DE LA QUEJA Y/O APELACIÓN
FIN