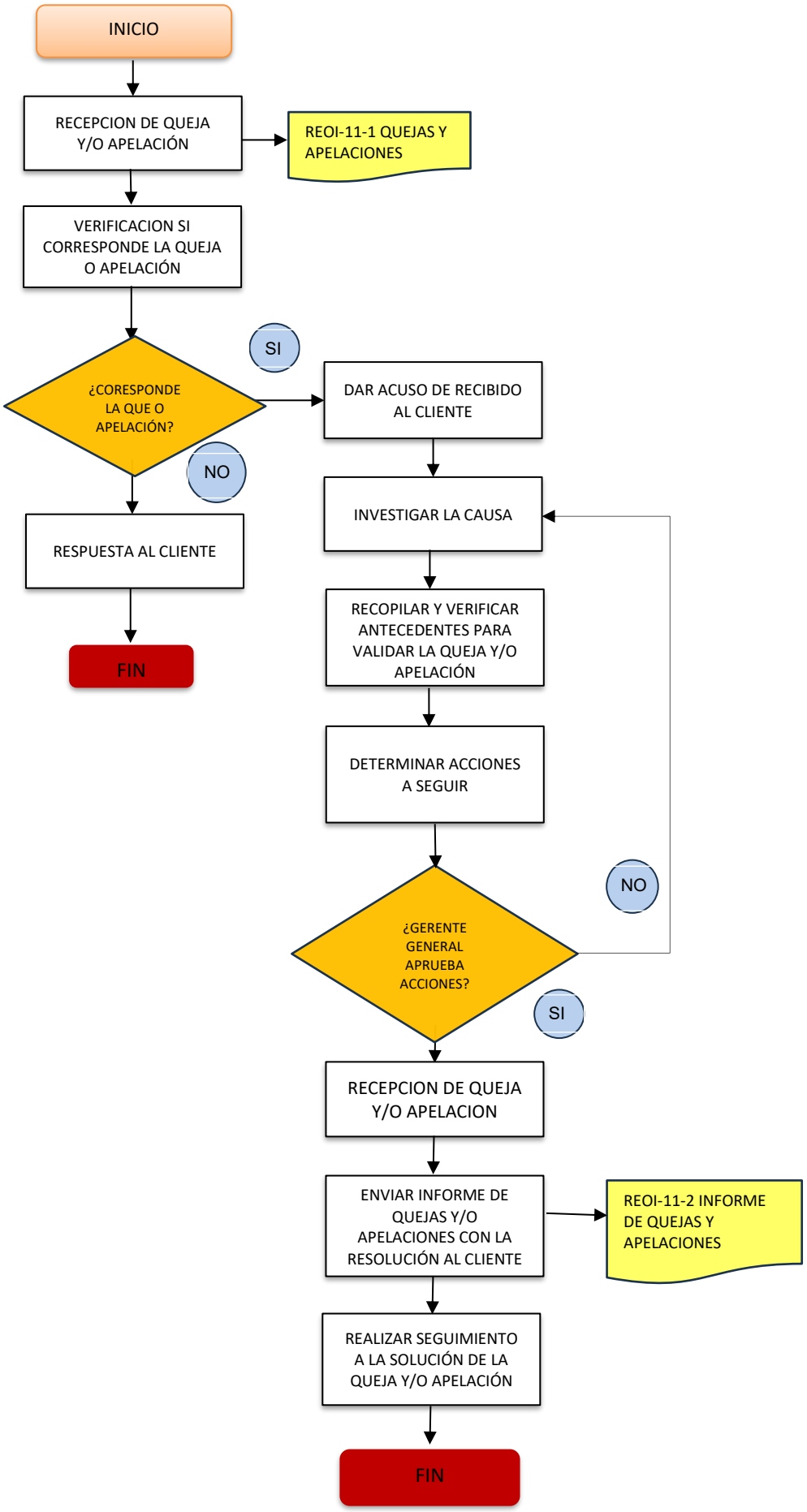
INICIO
RECEPCION DE QUEJA Y/O APELACIÓN
REOI-11-1 QUEJAS Y APELACIONES
VERIFICACION SI CORRESPONDE LA QUEJA O APELACIÓN
¿CORESPONDE LA QUE O APELACIÓN?
SI
NO
DAR ACUSO DE RECIBIDO AL CLIENTE
RESPUESTA AL CLIENTE
FIN
INVESTIGAR LA CAUSA
RECOPILAR Y VERIFICAR ANTECEDENTES PARA VALIDAR LA QUEJA Y/O APELACIÓN
DETERMINAR ACCIONES A SEGUIR
¿GERENTE GENERAL APRUEBA ACCIONES?
NO
SI
RECEPCION DE QUEJA Y/O APELACION
ENVIAR INFORME DE QUEJAS Y/O APELACIONES CON LA RESOLUCIÓN AL CLIENTE
REOI-11-2 INFORME DE QUEJAS Y APELACIONES
REALIZAR SEGUIMIENTO A LA SOLUCIÓN DE LA QUEJA Y/O APELACIÓN
FIN