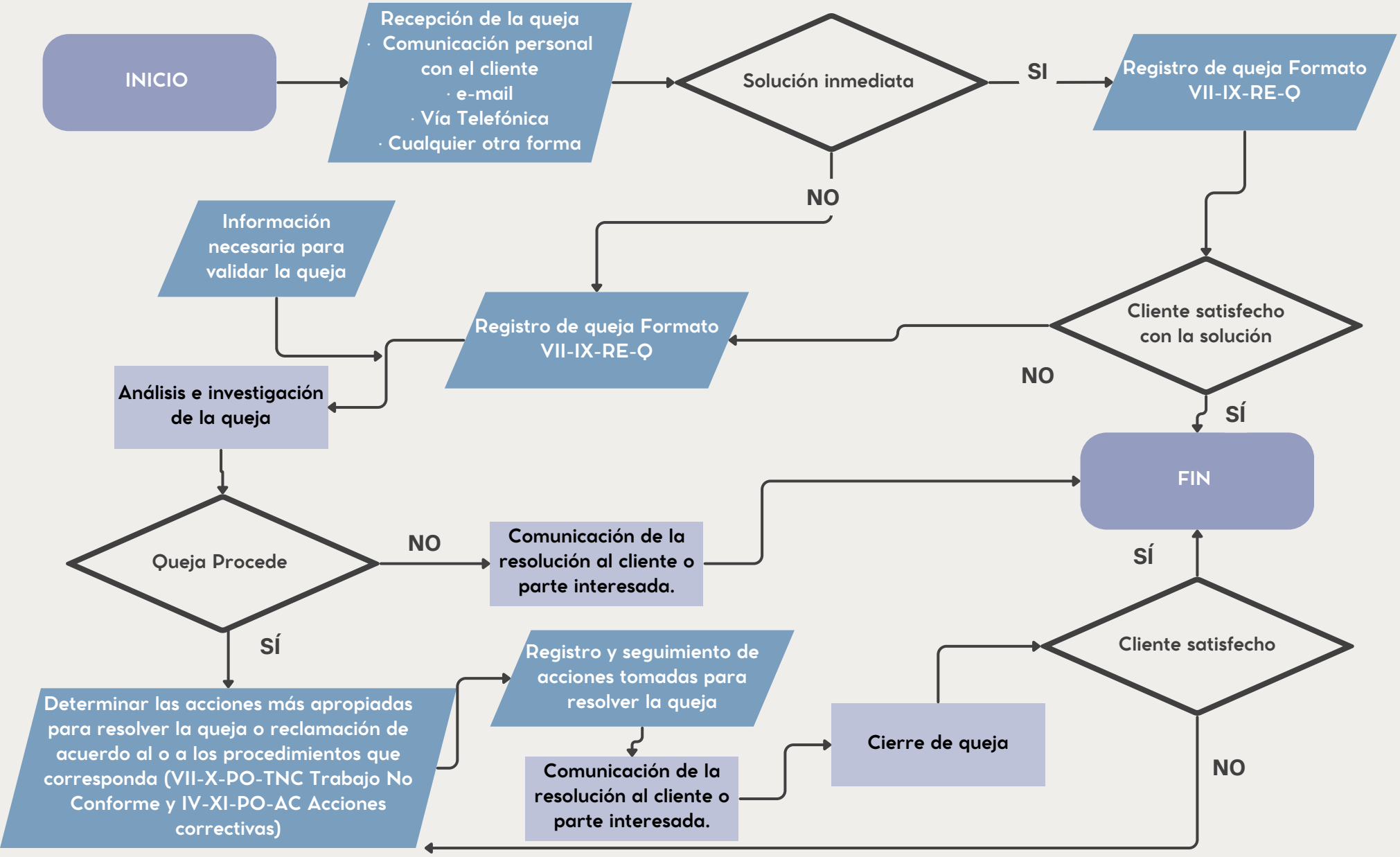
QUEJAS


INICIO
Recepción de la queja
· Comunicación personal con el cliente
· e-mail
· Vía Telefónica
· Cualquier otra forma
Solución inmediata
SI
Registro de queja Formato VII-IX-RE-Q
NO
Información necesaria para validar la queja
Registro de queja Formato VII-IX-RE-Q
Cliente satisfecho con la solución
NO
SÍ
Análisis e investigación de la queja
FIN
Queja Procede
NO
Comunicación de la resolución al cliente o parte interesada.
SÍ
Cliente satisfecho
SÍ
Registro y seguimiento de acciones tomadas para resolver la queja
Determinar las acciones más apropiadas para resolver la queja o reclamación de acuerdo al o a los procedimientos que corresponda (VII-X-PO-TNC Trabajo No Conforme y IV-XI-PO-AC Acciones correctivas)
Comunicación de la resolución al cliente o parte interesada.
Cierre de queja
NO