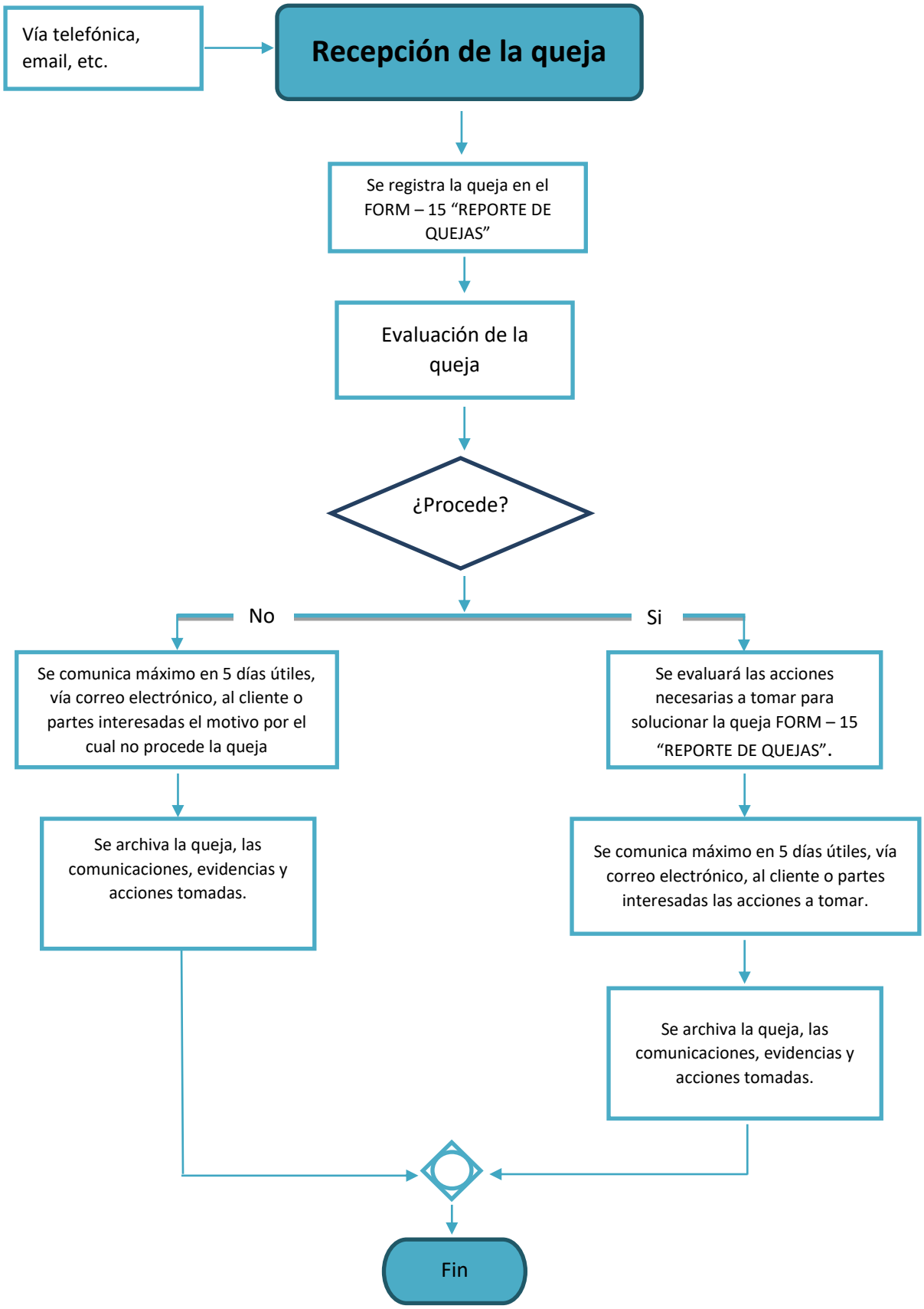
Vía telefónica, email, etc.
Recepción de la queja
Se registra la queja en el FORM – 15 "REPORTE DE QUEJAS"
Evaluación de la queja
¿Procede?
No
Si
Se comunica máximo en 5 días útiles, vía correo electrónico, al cliente o partes interesadas el motivo por el cual no procede la queja
Se archiva la queja, las comunicaciones, evidencias y acciones tomadas.
Se evaluará las acciones necesarias a tomar para solucionar la queja FORM – 15 "REPORTE DE QUEJAS".
Se comunica máximo en 5 días útiles, vía correo electrónico, al cliente o partes interesadas las acciones a tomar.
Se archiva la queja, las comunicaciones, evidencias y acciones tomadas.
Fin