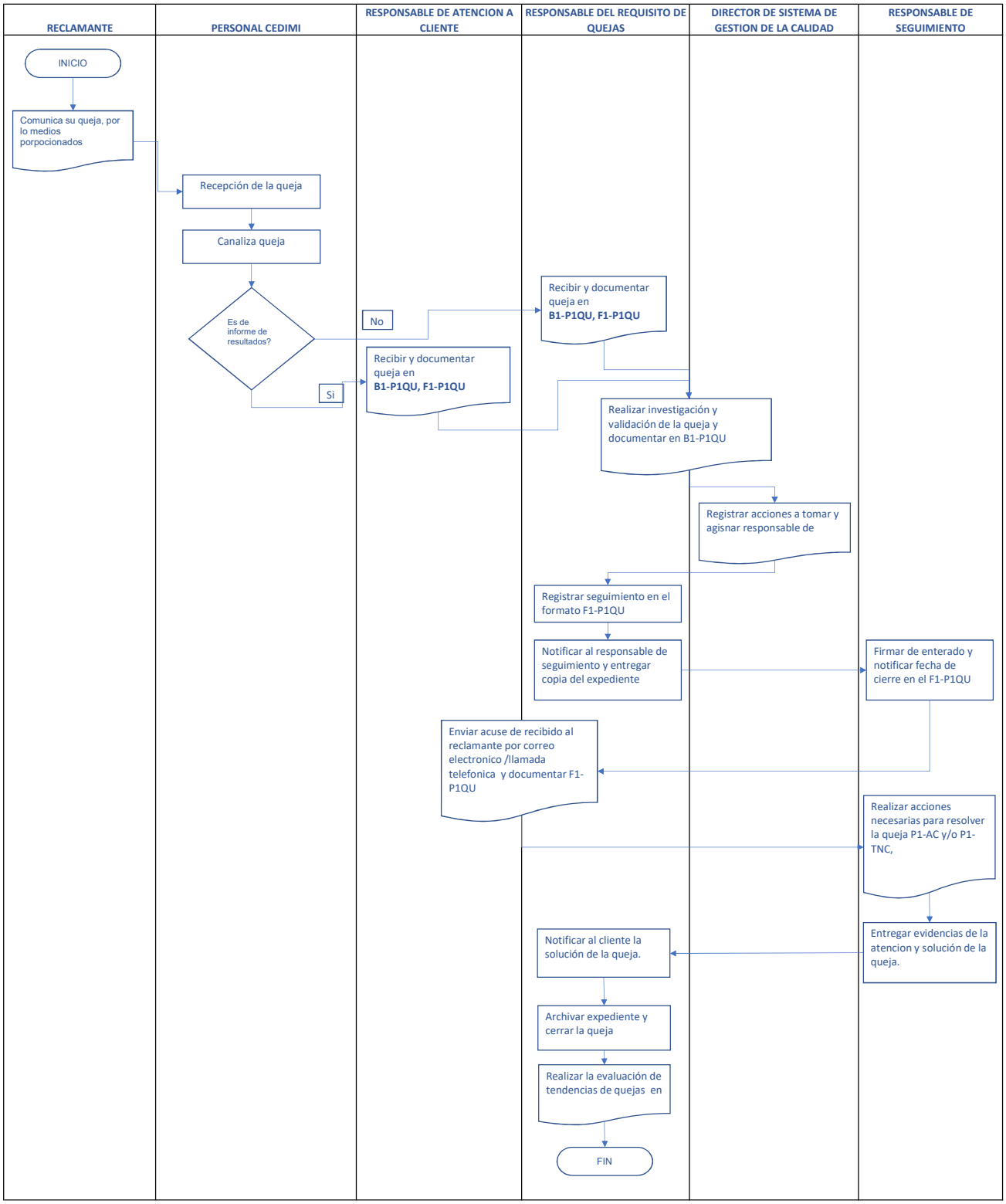
RECLAMANTE
PERSONAL CEDIMI
RESPONSABLE DE ATENCION A CLIENTE
RESPONSABLE DEL REQUISITO DE QUEJAS
DIRECTOR DE SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD
RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO
INICIO
Comunica su queja, por lo medios porpocionados
Recepción de la queja
Canaliza queja
Es de informe de resultados?
No
Si
Recibir y documentar queja en B1-P1QU, F1-P1QU
Recibir y documentar queja en B1-P1QU, F1-P1QU
Realizar investigación y validación de la queja y documentar en B1-P1QU
Registrar acciones a tomar y agisnar responsable de
Registrar seguimiento en el formato F1-P1QU
Notificar al responsable de seguimiento y entregar copia del expediente
Firmar de enterado y notificar fecha de cierre en el F1-P1QU
Enviar acuse de recibido al reclamante por correo electronico /llamada telefonica y documentar F1-P1QU
Realizar acciones necesarias para resolver la queja P1-AC y/o P1-TNC,
Entregar evidencias de la atencion y solución de la queja.
Notificar al cliente la solución de la queja.
Archivar expediente y cerrar la queja
Realizar la evaluación de tendencias de quejas en
FIN