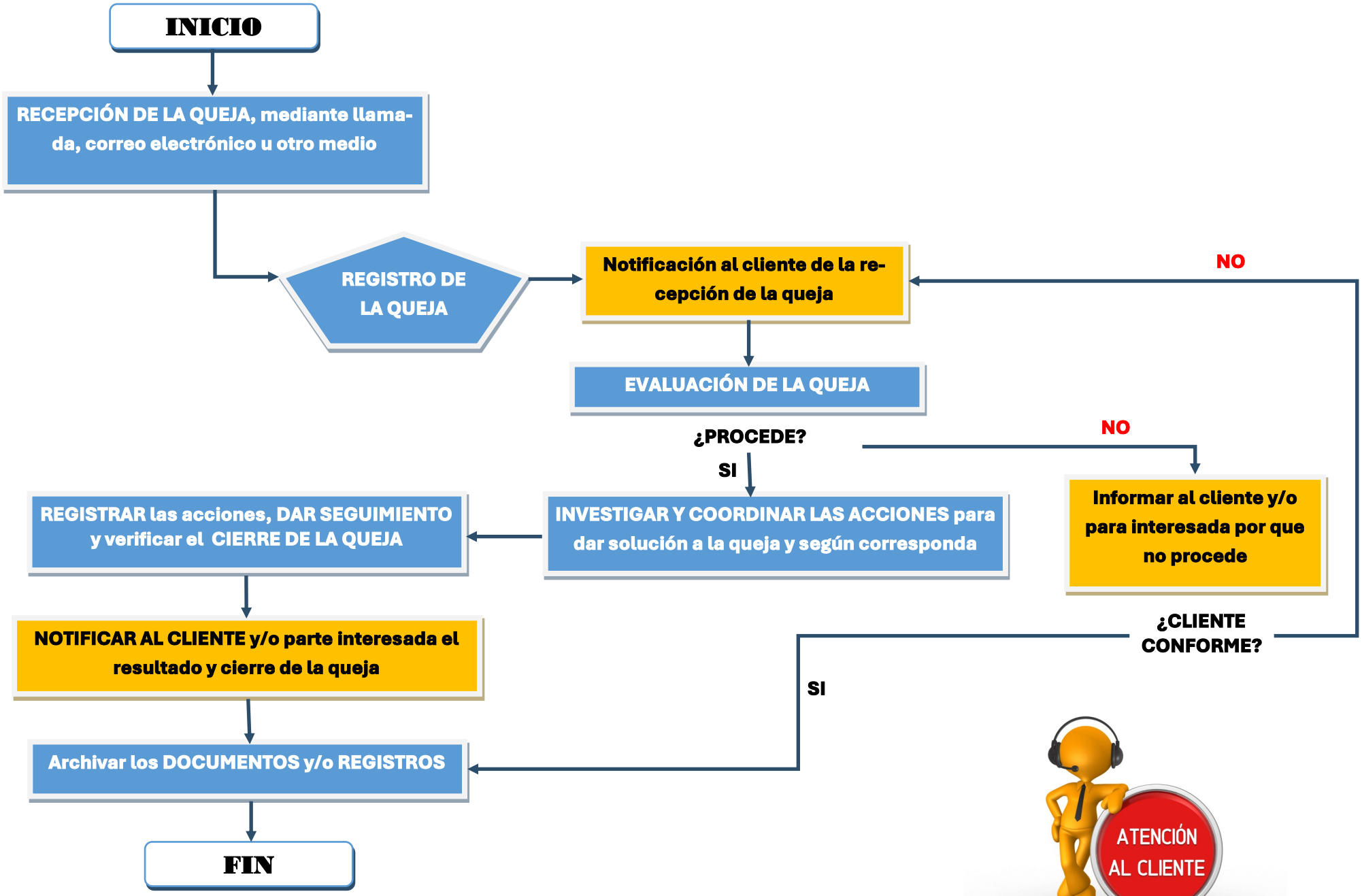
INICIO
RECEPCIÓN DE LA QUEJA, mediante llamada, correo electrónico u otro medio
REGISTRO DE LA QUEJA
Notificación al cliente de la recepción de la queja
NO
EVALUACIÓN DE LA QUEJA
¿PROCEDE?
NO
SI
Informar al cliente y/o para interesada por que no procede
REGISTRAR las acciones, DAR SEGUIMIENTO y verificar el CIERRE DE LA QUEJA
INVESTIGAR Y COORDINAR LAS ACCIONES para dar solución a la queja y según corresponda
¿CLIENTE CONFORME?
NOTIFICAR AL CLIENTE y/o parte interesada el resultado y cierre de la queja
SI
Archivar los DOCUMENTOS y/o REGISTROS
FIN
ATENCIÓN AL CLIENTE