

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, CONSULTAS O SOLICITUDES EXTERNAS

Recepción: Mediante documento o correo electrónico

Descripción de la consulta, solicitud o queja.

Seleccionar el tipo de comunicación:
a) Queja
b) Consulta
c) Solicitud

Informar a el (las) área(s) correspondiente(s)

Análisis del documento alineado a los criterios y procedimientos de la empresa

Mediante reunión y/o comunicación transversal

Elaboración de la respuesta

Documento físico o virtual

Entrega de respuesta

Debe ser atendido en 20 días hábiles recibido el documento

Registro de cargo
¿Se acepta la respuesta?

NO

Posible reunión o comunicación directa para explicación de procedimientos y/o acuerdos
De no ser resolvente se aplica el procedimiento ante conflictos.

SI

Archivo en la empresa

Seguimiento según sea el caso