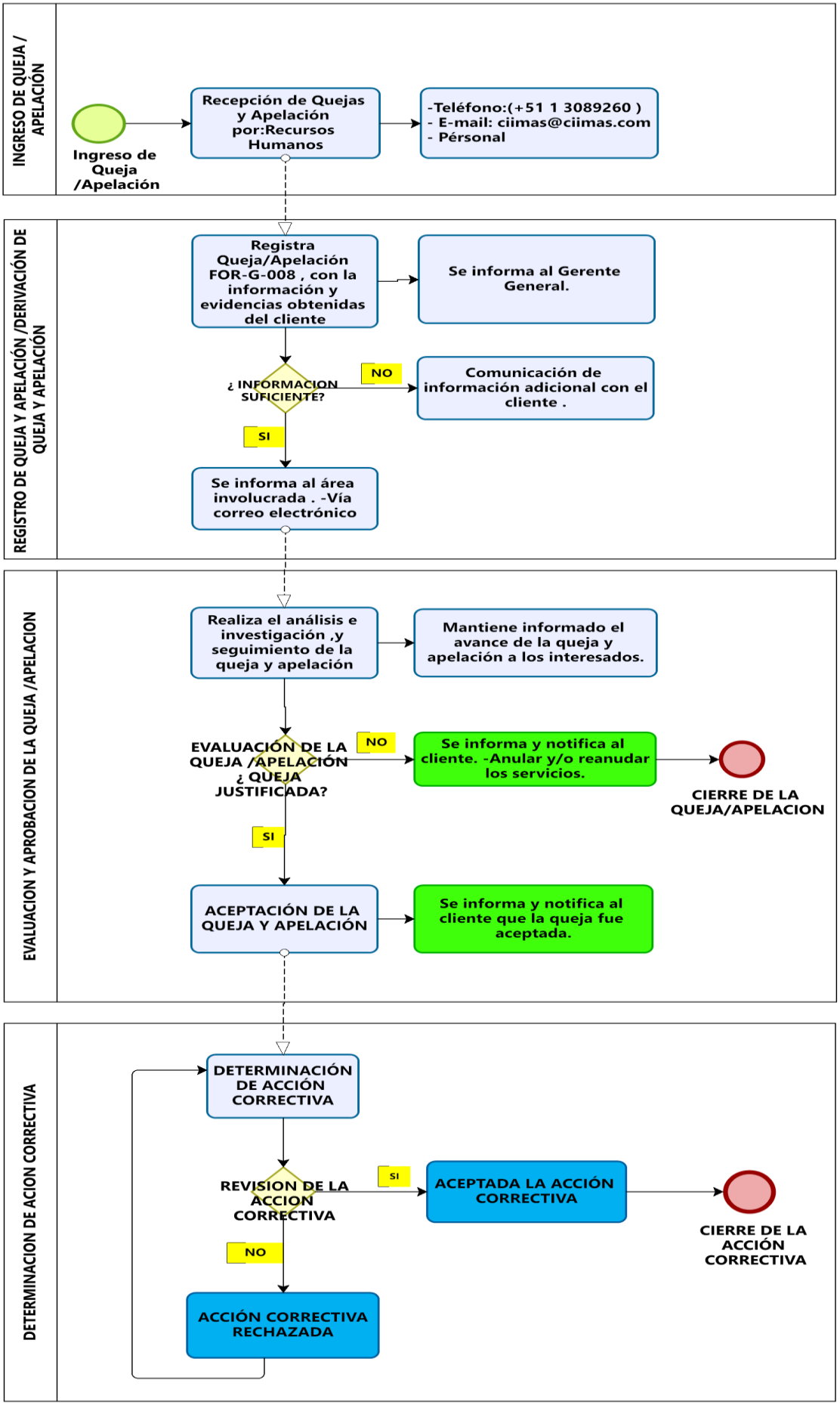
INGRESO DE QUEJA / APELACIÓN
Ingreso de Queja /Apelación
Recepción de Quejas y Apelación por:Recursos Humanos
-Teléfono:(+51 1 3089260)
- E-mail: ciimas@ciimas.com
- Pérsonal
REGISTRO DE QUEJA Y APELACIÓN /DERIVACIÓN DE QUEJA Y APELACIÓN
Registra Queja/Apelación FOR-G-008 , con la información y evidencias obtenidas del cliente
Se informa al Gerente General.
¿ INFORMACION SUFICIENTE?
NO
Comunicación de información adicional con el cliente .
SI
Se informa al área involucrada . -Vía correo electrónico
EVALUACION Y APROBACION DE LA QUEJA /APELACION
Realiza el análisis e investigación ,y seguimiento de la queja y apelación
Mantiene informado el avance de la queja y apelación a los interesados.
EVALUACIÓN DE LA QUEJA /APELACIÓN ¿ QUEJA JUSTIFICADA?
NO
Se informa y notifica al cliente. -Anular y/o reanudar los servicios.
CIERRE DE LA QUEJA/APELACION
SI
ACEPTACIÓN DE LA QUEJA Y APELACIÓN
Se informa y notifica al cliente que la queja fue aceptada.
DETERMINACION DE ACION CORRECTIVA
DETERMINACIÓN DE ACCIÓN CORRECTIVA
REVISIÓN DE LA ACCIÓN CORRECTIVA
SI
ACEPTADA LA ACCIÓN CORRECTIVA
CIERRE DE LA ACCIÓN CORRECTIVA
NO
ACCIÓN CORRECTIVA RECHAZADA