

Anexo A – Proceso de quejas

PRESENTAR QUEJA

- El promovente presenta su queja a través del “Registro de queja” (SAS-F-09-01).

RECEPCIÓN DE LA QUEJA

- El Gerente de calidad manda la conformación de recibido por correo electrónico o llamada telefónica.

NOTIFICAR SI PROCEDE O NO LA QUEJA

- El Gerente de calidad notifica al promovente si procede o no la queja.

TRATAMIENTO DE LA QUEJA

- Se implementan acciones para dar atención a la queja.

RESULTADOS

- Siempre que sea posible se informa al promovente sobre el resultado de las acciones tomadas.