

PERSONAS PARA OPERAR EL PROCESO	
Dirección general	Gerente de ventas



**ENTRADAS DEL PROCESO**

Queja
Apelación



ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Comunicación	Gerencia de ventas
Recepción y acuse de recibo	
Seguimiento	
Evaluación inicial	Dirección general
Investigación, Análisis y Evaluación	Persona o equipo responsable
Decisión	Persona o equipo responsable y Dirección general
Respuesta	Gerencia de ventas
Cierre	



**SALIDAS DEL PROCESO**

Resolución de la queja/apelación
Notificación de la resolución
Indicador de quejas y apelaciones
Satisfacción del cliente