PROCESO DE QUEJAS Y APELACIONES

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
Satisfacción del cliente