



**INFORMACIÓN DOCUMENTADA**

Procedimiento:  
Quejas y apelaciones V-PR-05.  
Formatos:  
Recepción y seguimiento de quejas y apelaciones V-PR05-F01.

**PERSONAL INVOLUCRADO**

Dirección general  
Dirección UI  
Gerencia de ventas

**REVISÓ Y AUTORIZÓ**



DIRECCIÓN DE OC Y MEJORA CONTINUA