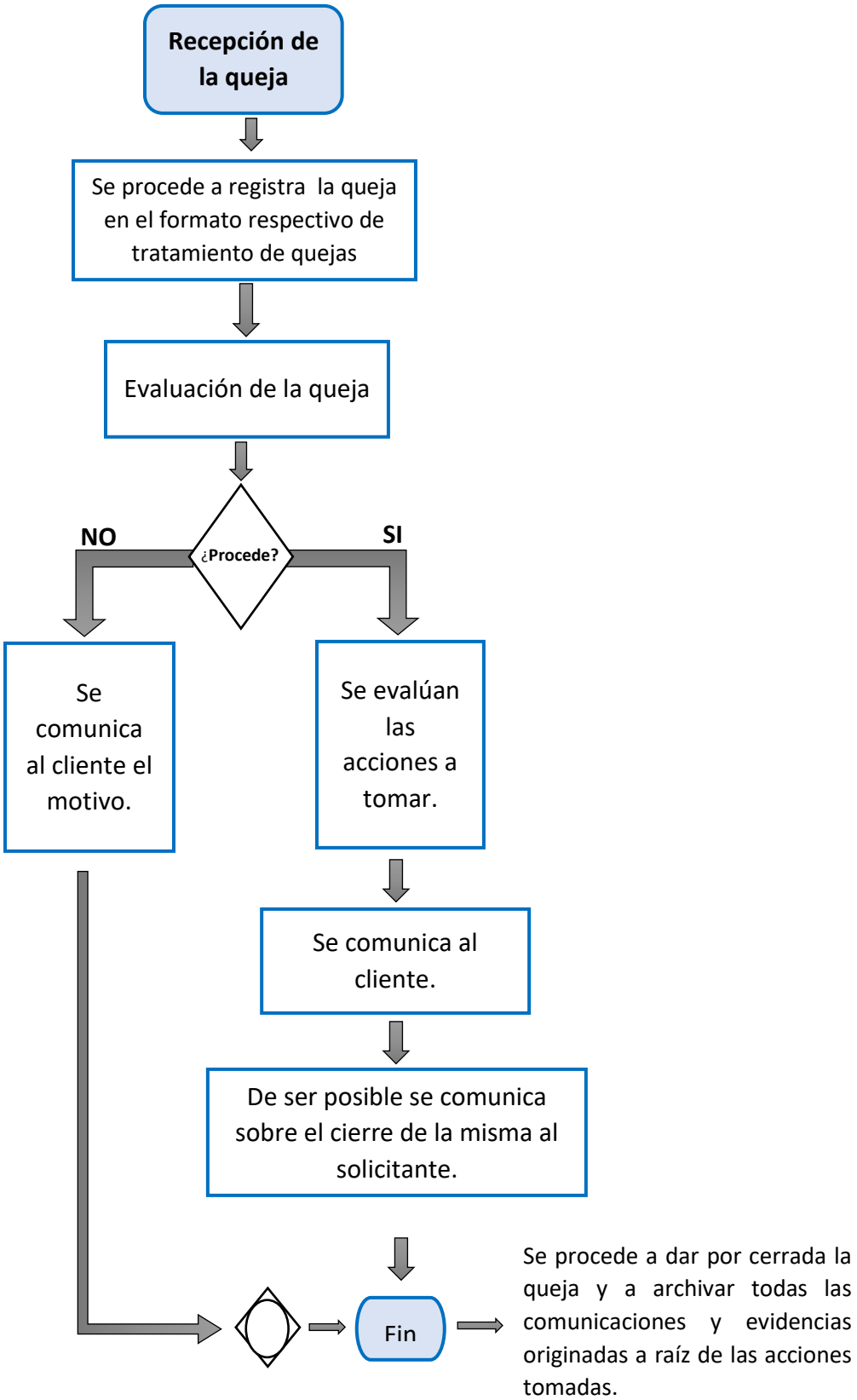
Recepción de la queja
Se procede a registra la queja en el formato respectivo de tratamiento de quejas
Evaluación de la queja
¿Procede?
NO
SI
Se comunica al cliente el motivo.
Se evalúan las acciones a tomar.
Se comunica al cliente.
De ser posible se comunica sobre el cierre de la misma al solicitante.
Fin
Se procede a dar por cerrada la queja y a archivar todas las comunicaciones y evidencias originadas a raíz de las acciones tomadas.