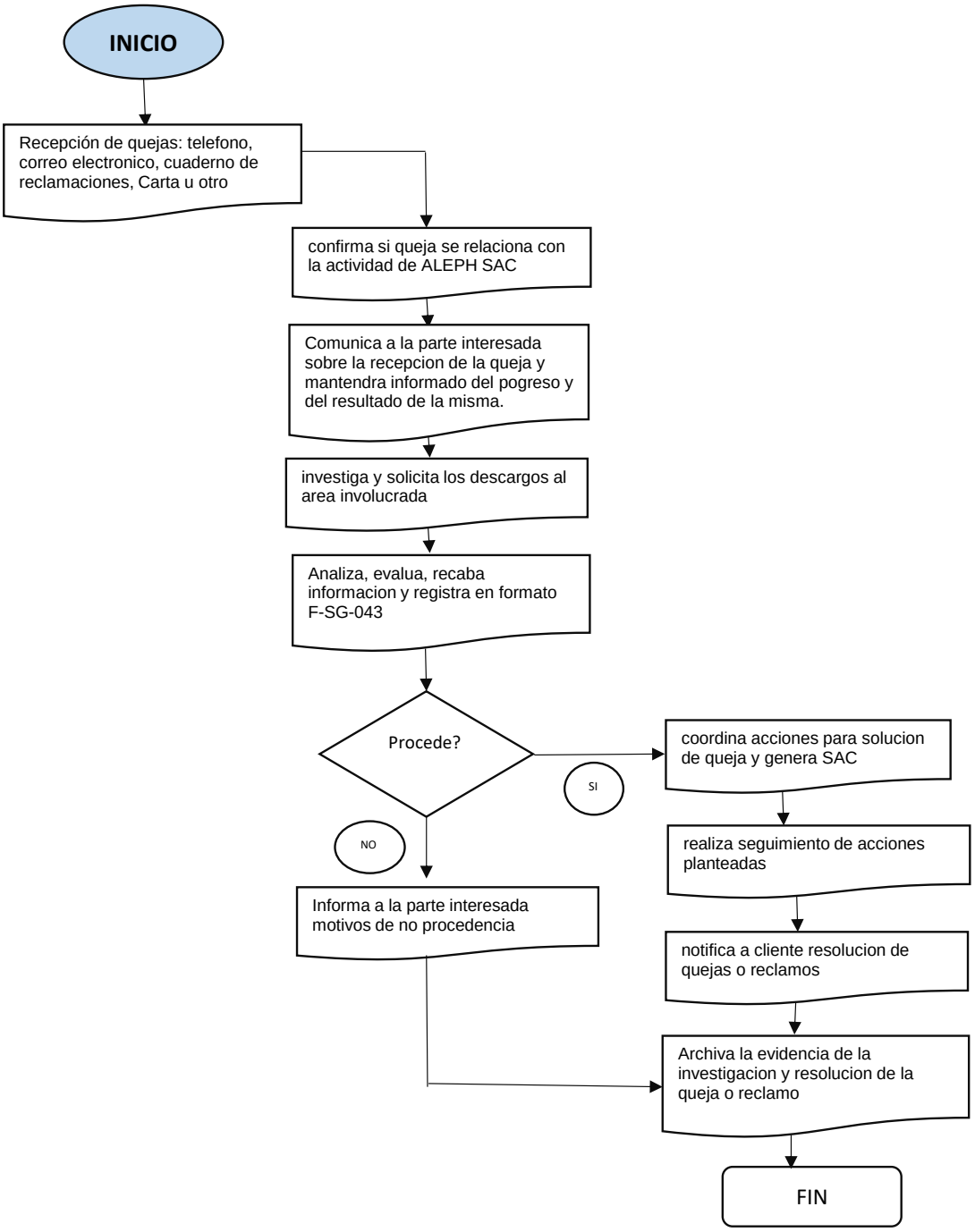
INICIO
Recepción de quejas: telefono, correo electronico, cuaderno de reclamaciones, Carta u otro
confirma si queja se relaciona con la actividad de ALEPH SAC
Comunica a la parte interesada sobre la recepcion de la queja y mantendra informado del pogreso y del resultado de la misma.
investiga y solicita los descargos al area involucrada
Analiza, evalua, recaba informacion y registra en formato F-SG-043
Procede?
SI
NO
coordina acciones para solucion de queja y genera SAC
realiza seguimiento de acciones planteadas
notifica a cliente resolucion de quejas o reclamos
Informa a la parte interesada motivos de no procedencia
Archiva la evidencia de la investigacion y resolucion de la queja o reclamo
FIN