

		<b>FICHA DE PROCESO: PROCESO DE QUEJAS</b>			Código: FO-GC-61	
					Versión: 0	
Revisado por: Representante de Calidad en la Gestión			Aprobado por: Encargado (a) de Planificación y Desarrollo			Fecha: 03/11/2017
Area Responsable:		Calidad en la Gestión		Tipo de proceso		Apoyo
<b>1. Objetivo:</b> Establecer los pasos que garanticen la gestión de las sugerencias interdepartamentales y de las quejas en su generalidad, con el fin de contribuir a la mejora continua de los servicios prestados.						
<b>2. Alcance:</b> Abarca desde la formulación de la queja - solución de la queja						
<b>3. QUIÉNES SON LOS RESPONSABLES?</b>						
<b>3.1 Dueño del Proceso</b>		Representante de Calidad en la Gestión				
<b>3.2 Colaboradores</b>		Usuario, encargados (as) de áreas				
<b>4. DIAGRAMA DE ENTRADAS Y SALIDAS</b>						
#	PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES	REQUISITO (S)
0	Usuario	Redacta la queja	Formulación de la queja	Queja recibida	Representante de Calidad en la Gestión	
1	Representante de Calidad en la Gestión	Queja recibida	Identificación y registro de la queja	Queja identificada y registrada en la Matriz de Quejas y Sugerencias	Representante de Calidad en la Gestión	Matriz de Quejas y Sugerencias
2	Representante de Calidad en la Gestión	Queja identificada y registrada en la Matriz de Quejas y Sugerencias	Identificación del departamento responsable	Queja remitida al departamento correspondiente	Encargado (a) del departamento	
3	Encargado (a) del departamento	Queja remitida al departamento correspondiente	Comunicación de la solución y su fecha de cumplimiento	Solución a la queja enviada	Representante de Calidad en la Gestión	
4	Representante de Calidad en la Gestión	Solución a la queja enviada	Solución de la queja	Queja resuelta	Usuario	