



El cliente presenta la queja, la cual será notificada al cliente y se asignará un número de queja, la misma que será ingresada en el listado de quejas DPL.7.9.01. Los responsables de la gestión se encargarán de la revisión de la documentación necesaria, registros, documentos, etc para evaluar la queja, se notificará al cliente acerca del avance de la queja. Se evaluará si la queja procede; si no procede, se notificará al cliente y se archivará, mientras que en el caso que si proceda, se tomarán las debidas acciones correctivas DPR.8.7.01, se realizará un análisis de causas y se evaluará si existen algunas oportunidades de mejora DPPL.8.6.01 se verificará que las acciones tomadas han sido las necesarias para evitar la reincidencia, se procede al cierre de la queja y se notificará al cliente.