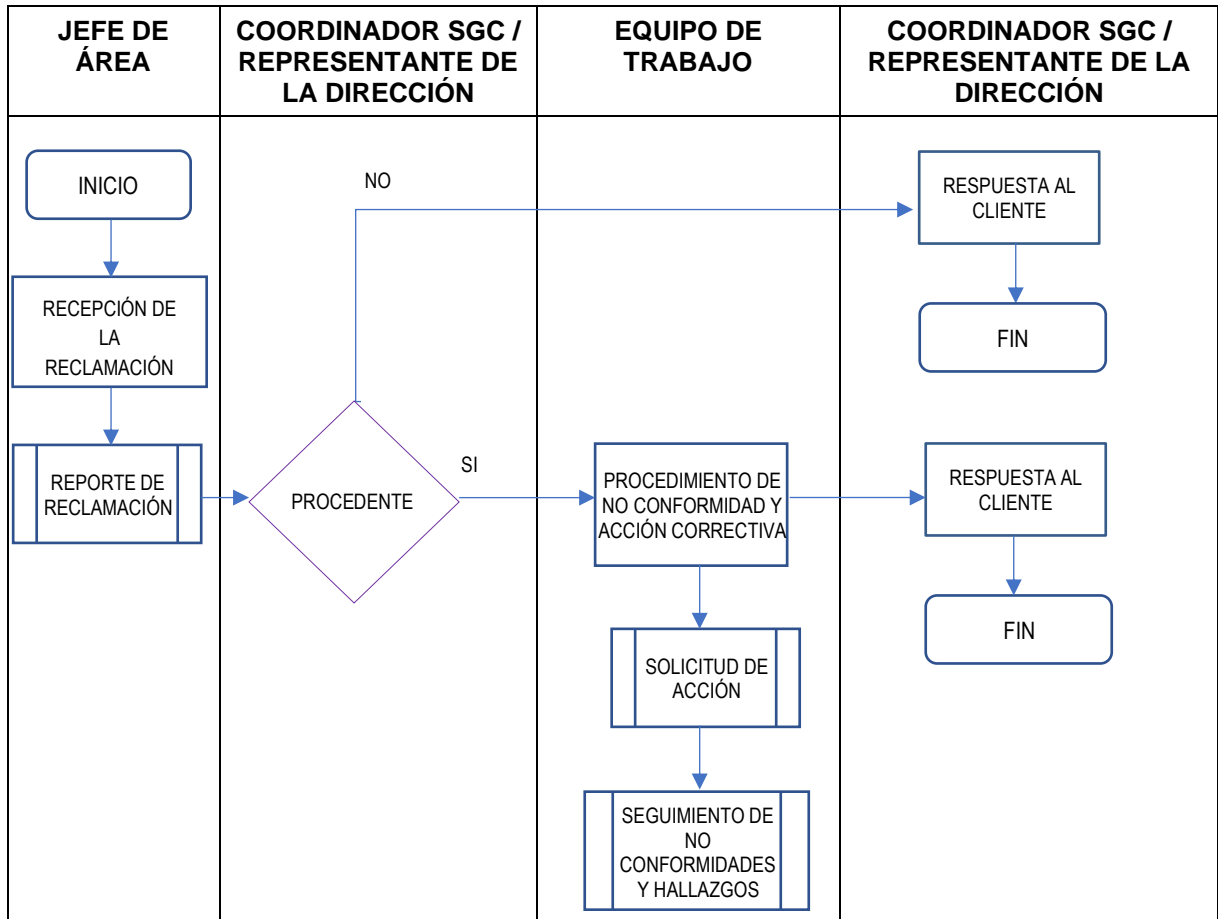




DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS





REPORTE DE RECLAMACIÓN
Elaborado por: Coordinador SGC, Revisado por: Jefe de Excelencia Operativa,
Aprobado por: Gerencia General

Código: SGC-F-004

Versión: 02

Fecha: 12/07/2023

Página 1 de 1

No. RECLAMACIÓN	AÑO-XXX				
TIPO DE RECLAMACIÓN	QUEJA¹		RECLAMO²		
DATOS DEL CLIENTE O PARTE INTERESADA					
CLIENTE O PARTE INTERESADA					
NOMBRE QUIEN REALIZO LA QUEJA O RECLAMO:					
TELÉFONO:		E-MAIL			
DESCRIPCIÓN DE LA QUEJA O RECLAMO					
RECEPCIONADO POR:					
INGRESO DE LA QUEJA O RECLAMO:	ESCRITO:		ELECTRÓNICO:		OTRO:
DESCRIPCIÓN:					
ANÁLISIS					
PROCESO IMPLICADO:					
RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN:					
FECHA PROPUESTA PARA SU ATENCIÓN:					
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN					
RESPONSABLE:					
PROCEDE:	SI		NO	FIRMA	FECHA
	N° SA				

¹ Queja: Se realiza para manifestar el malestar o descontento del consumidor respecto a la atención al público, es decir, no guarda relación directa con el producto o servicio adquirido. (DS 011-2011/PCM)

² Reclamo: Se realiza para manifestar el malestar o descontento del consumidor mediante la cual expresa una disconformidad relacionada a los bienes expendidos o suministrados o a los servicios prestados. (DS 011-2011/PCM)