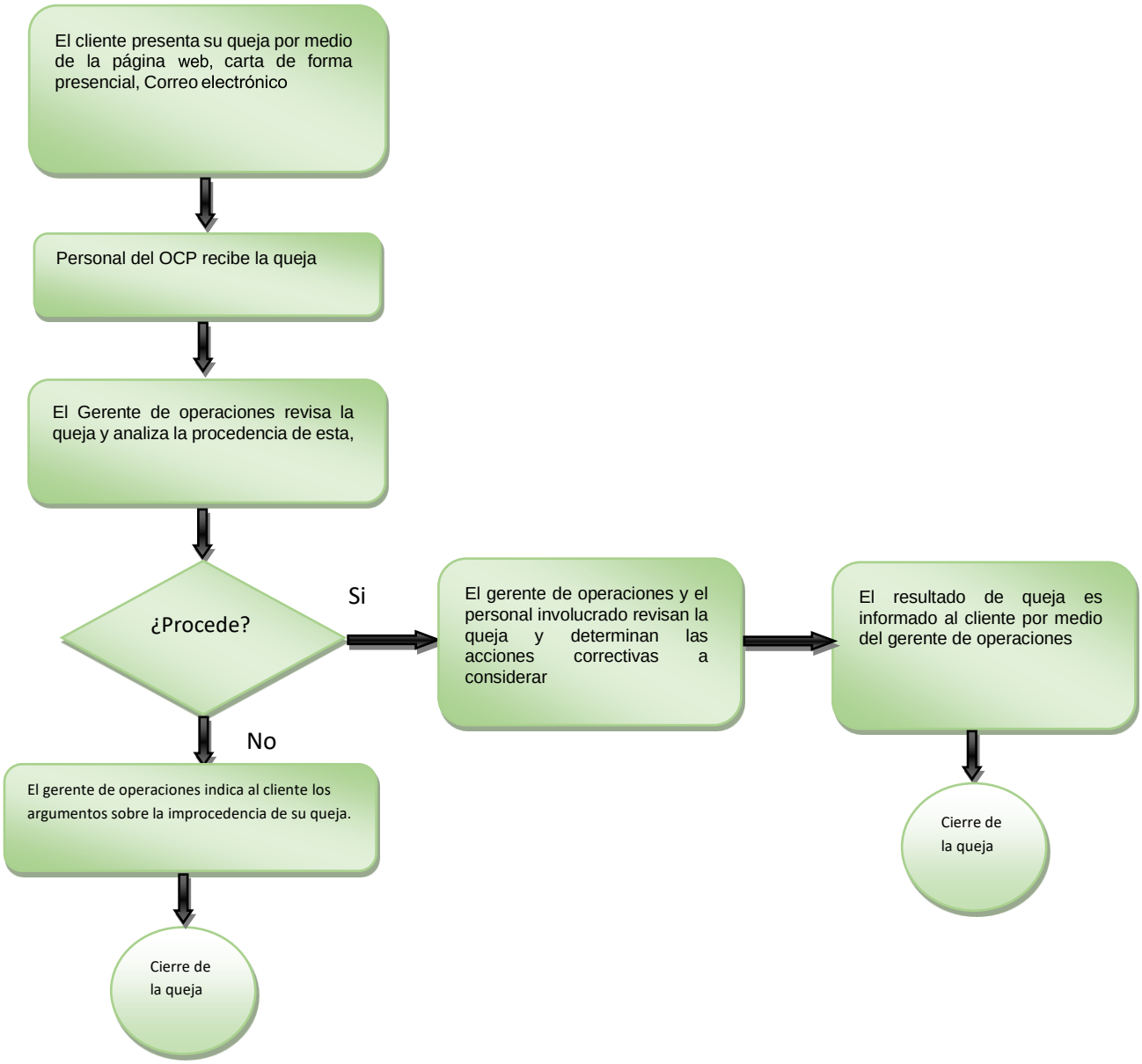
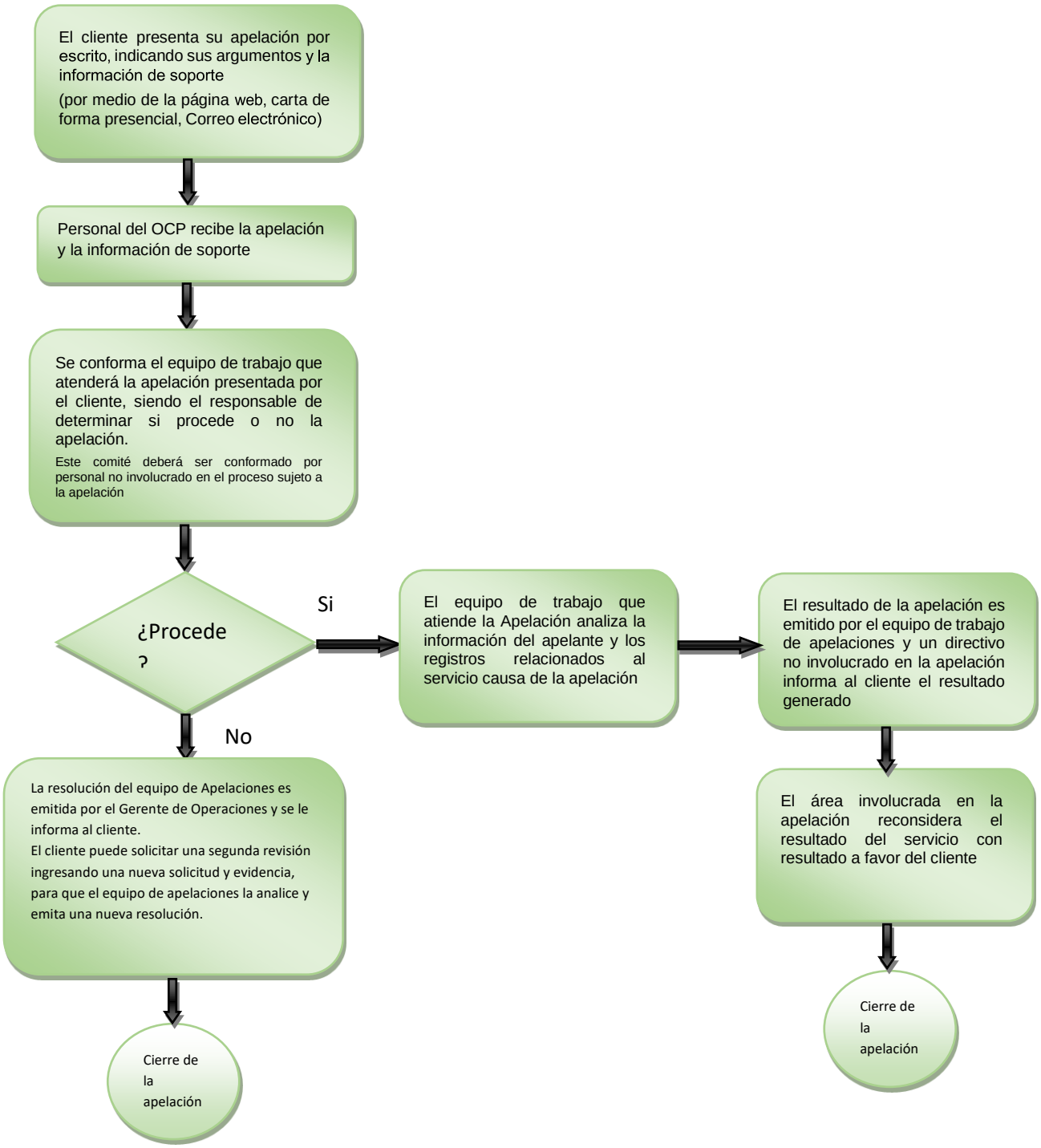

El cliente presenta su queja por medio de la página web, carta de forma presencial, Correo electrónico
Personal del OCP recibe la queja
El Gerente de operaciones revisa la queja y analiza la procedencia de esta,
¿Procede?
Si
El gerente de operaciones y el personal involucrado revisan la queja y determinan las acciones correctivas a considerar
El resultado de queja es informado al cliente por medio del gerente de operaciones
Cierre de la queja
No
El gerente de operaciones indica al cliente los argumentos sobre la improcedencia de su queja.
Cierre de la queja


El cliente presenta su apelación por escrito, indicando sus argumentos y la información de soporte
(por medio de la página web, carta de forma presencial, Correo electrónico)
Personal del OCP recibe la apelación y la información de soporte
Se conforma el equipo de trabajo que atenderá la apelación presentada por el cliente, siendo el responsable de determinar si procede o no la apelación.
Este comité deberá ser conformado por personal no involucrado en el proceso sujeto a la apelación
¿Procede ?
Si
El equipo de trabajo que atiende la Apelación analiza la información del apelante y los registros relacionados al servicio causa de la apelación
El resultado de la apelación es emitido por el equipo de trabajo de apelaciones y un directivo no involucrado en la apelación informa al cliente el resultado generado
El área involucrada en la apelación reconsidera el resultado del servicio con resultado a favor del cliente
Cierre de la apelación
No
La resolución del equipo de Apelaciones es emitida por el Gerente de Operaciones y se le informa al cliente.
El cliente puede solicitar una segunda revisión ingresando una nueva solicitud y evidencia, para que el equipo de apelaciones la analice y emita una nueva resolución.
Cierre de la apelación