





a Inform



PROCEDIMIENTO

MANUAL PARA EL MANEJO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

1. OBJETIVO

2. ALCANCE

3. RESPONSABILIDADES

4. PROCEDIMIENTO

5. REGISTRO Y SEGUIMIENTO

6. CIERRE DE LA QUEJA O RECLAMACION

7. EVALUACION Y MEJORA CONTINUA

8. ANEXOS

9. REFERENCIAS

10. HISTORIA DE CAMBIOS

Plan de Gestión al 2011
OBJETIVO GENERAL DEL PLAN
**DENUNCIAS, QUEJAS,
RECLAMACIONES Y
SUGERENCIAS**

Oficina De La Informac (OA

