PROCESO DE GESTIÓN DE QUEJAS

Flujograma del Proceso

RECEPCIÓN

Se recibe por uno de estos medios:

- Encuesta.
- Website: **https://www.sigcsapanama.com/contacto/**
- Correo electrónico: **calidad@sigcsapanama.com**
- Llamada telefónica.
- WhatsApp.
- Redes sociales
- (Facebook /Instagram).

1

ACUSE DE RECIBIDO

2 días hábiles.

Medio de notificación: Vía correo electrónico si se recibió por: Encuesta, website, email, llamada telefónica, redes sociales.

Si se recibe por WhatsApp: Se continúa por la misma vía.

2

VALIDACIÓN

2 días hábiles.

- **Si procede:** Informar sobre el inicio del proceso.
- **Si no procede:** Proveer una explicación justificada.

Medio de Notificación: Especificada en el **Punto 2.**

3

INVESTIGACIÓN Y TRATAMIENTO

3 días hábiles.

Si aplica investigación. Definir el tratamiento y notificar al cliente.

2 días hábiles.

Si no aplica investigación. Definir el tratamiento y notificar al cliente.

4

IMPLEMENTACIÓN CIERRE Y SEGUIMIENTO

4 días hábiles.

Para Implementar las acciones y comunicar al cliente el cierre de la queja.

Medio de Notificación: La especificada en el **Punto 2.**

5

SIGCSA
Soluciones Integrales en Gestión de Calidad S.A.