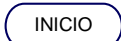
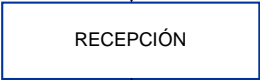
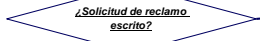
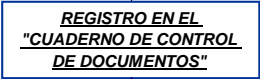
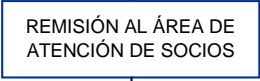

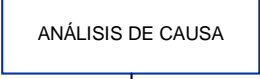
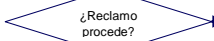

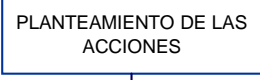
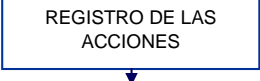

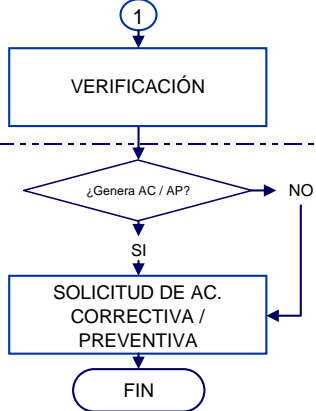


ETAPAS	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
 	<p><u>Los reclamos de los Titulares se pueden recibir a través de una solicitud, de forma escrita (fax, carta, e-mail) o verbal (teléfono o personalmente) por cualquier integrante de la organización o reportadas por el mismo Titular.</u></p>		
 	<p><u>Las solicitudes de reclamos que ingresan a través de fax, carta o cualquier otro medio escrito se anotan en el "Cuaderno de Control de documentos", por el área de Recepción.</u></p>	<p><u>Área de Recepción</u></p>	<p>Cuaderno de Control de documentos / <u>Carta / Fax / Cualquier otro medio escrito</u></p>
	<p><u>La persona que recibe el reclamo deriva la solicitud del reclamo al Área de Atención de Socios para que proceda a anotarlo en el "Registro de Reclamos", el mismo que se encuentra en la siguiente ruta electrónica: ISO 9001/ REGISTROS / GESTIÓN DE LA CALIDAD.</u></p>	<p><u>Persona que recibe el reclamo</u></p>	<p><u>Registro de Reclamos (F-GC-14)/ Carta / Fax / Cualquier otro medio escrito (si aplica)</u></p>
	<p>El Área de Atención de Socios, de ser el caso, remitirá la solicitud del reclamo al Área Legal con la finalidad de que evalúe su procedibilidad.</p>	<p>Área de Atención de Socios</p>	<p><u>Registro de Reclamos (F-GC-14) / Carta / Fax / Cualquier otro medio escrito (si aplica)</u></p>
  	<p>El Área Legal y el Área de Atención de Socios analizan la(s) causa(s) del reclamo, las cuales se anotan en el "Registro de Reclamos".</p> <p><u>En los casos que se considere necesario el Área de atención de socios debe comunicar al cliente las acciones a tomar por el reclamo generado. Cuando el reclamo no procede se debe informar las razones al Titular del Derecho" (obligatorio).</u></p>	<p>Área Legal / Área de Atención de Socios</p>	<p>Registro de Reclamos (F-GC-14)</p>
	<p>Si el reclamo es procedente, el Área de Atención de Socios y el Área Legal plantearán las acciones necesarias.</p>	<p>Área Legal / Área de Atención de Socios</p>	
 	<p>Las acciones adoptadas para la atención del reclamo, se anotan en el "Registro de Reclamos" por el Área de Atención de Socios.</p>	<p>Área de Atención de Socios</p>	<p>Registro de Reclamos (F-GC-14)</p>

ETAPAS	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
	<p>El Área de Atención de Socios, se encargará de verificar las acciones tomadas y sus evidencias se anotan en el "Registro de Reclamos".</p> <hr/> <p>En caso se justifique, el Área de Atención de Socios evaluará la necesidad de generar una acción correctiva o preventiva, tomando en cuenta lo establecido en el procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas (P-GC-03).</p>	<p>Área de Atención de Socios</p> <hr/> <p>Área de Atención de Socios</p>	<p>Registro de Reclamos (F-GC-14)</p>

7. REGISTROS

- Registro de Reclamos (F-GC-14).
- Cuaderno de Control de documentos.
- **Fax.**
- **Carta.**
- **Cualquier otro documento escrito.**