PASO 1

- COMUNICARSE CON LA EMPRESA POR MEDIO DE CORREO ELECTRÓNICO, LLAMADAS TELEFÓNICAS O DE MANERA PERSONAL.

PASO 2

- SE ATIENDE LA SOLICITUD DEL CLIENTE EN ESE MOMENTO SI ESTA ES RESUELTA CON SATISFACCIÓN EN EL MOMENTO SE CIERRA EL CASO.

PASO 3

- SE APLICA UNA ENCUESTA DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE PARA CONOCER LA SATISFACCIÓN DEL MISMO, ESTA ENCUESTA SE APLICA VÍA FORMULARIO ELECTRÓNICO O LLAMADA TELEFÓNICA.

PASO 4

- EN CASO DE QUE SEA UNA QUEJA SE LEVANTA UN REPORTE EN EL FORMATO F-HIBASA-05 CON LOS DATOS DEL CLIENTE Y DEL MOTIVO DE LA QUEJA.

PASO 5

- SE ANALIZA LA QUEJA, EN CASO DE NO PROCEDER SE LE EXPLICA AL CLIENTE PORQUE NO PROCEDE Y SE REALIZARAN LAS ACCIONES NECESARIAS PARA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y CERRAR EL CASO.

PASO 6

- EN CASO DE QUE PROCEDA LA QUEJA SE TOMARAN ACCIONES CORRECTIVAS EN UN PLAZO MAXIMO DE 10 DIAS HÁBILES

PASO 7

- SI ESTA ACCIÓN CORRECTIVA SATISFACE AL CLIENTE SE CIERRA LA QUEJA.

PASO 8

- EN CASO DE NO SER SATISFACTORIA EL CLIENTE PUEDE PROCEDER A MANIFESTAR POR ESCRITO SU INCONFORMIDAD ANTE LA AUTORIDAD CORRESPONDIENTE.

Fecha: 2024-03-20