
Soy Calidad

2. Secuencia recomendada de uso

MANUAL SOY CALIDAD VERSIÓN 17 - GRUPO PROYCON › RECLAMOS

Colección	Manual Soy Calidad Versión 17 - GRUPO PROYCON
Sección	Reclamos
Artículo	2. Secuencia recomendada de uso
Última actualización	09/09/2026
Fecha de exportación	28 de noviembre de 2026

Para gestionar un reclamo de manera ordenada se recomienda seguir esta secuencia:

1. Registrar Ingresar la información del reclamo, queja, sugerencia u observación.

↓ **2. Identificar** Definir categoría, motivo, área implicada y persona que notificó.

↓ **3. Investigar** Analizar las causas utilizando la metodología disponible.

↓ **4. Determinar la solución** Definir la respuesta y las actividades necesarias.

↓ **5. Gestionar acciones** Abrir acciones correctivas cuando corresponda.

↓ **6. Pasar a En proceso** Continuar con la atención del reclamo.

↓ **7. Responder al notificante** Registrar la respuesta brindada.

↓ **8. Cerrar** Finalizar el reclamo cuando la respuesta y tratamiento estén completos.

↓ **9. Analizar y reportar** Consultar tendencias y generar los reportes correspondientes.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA