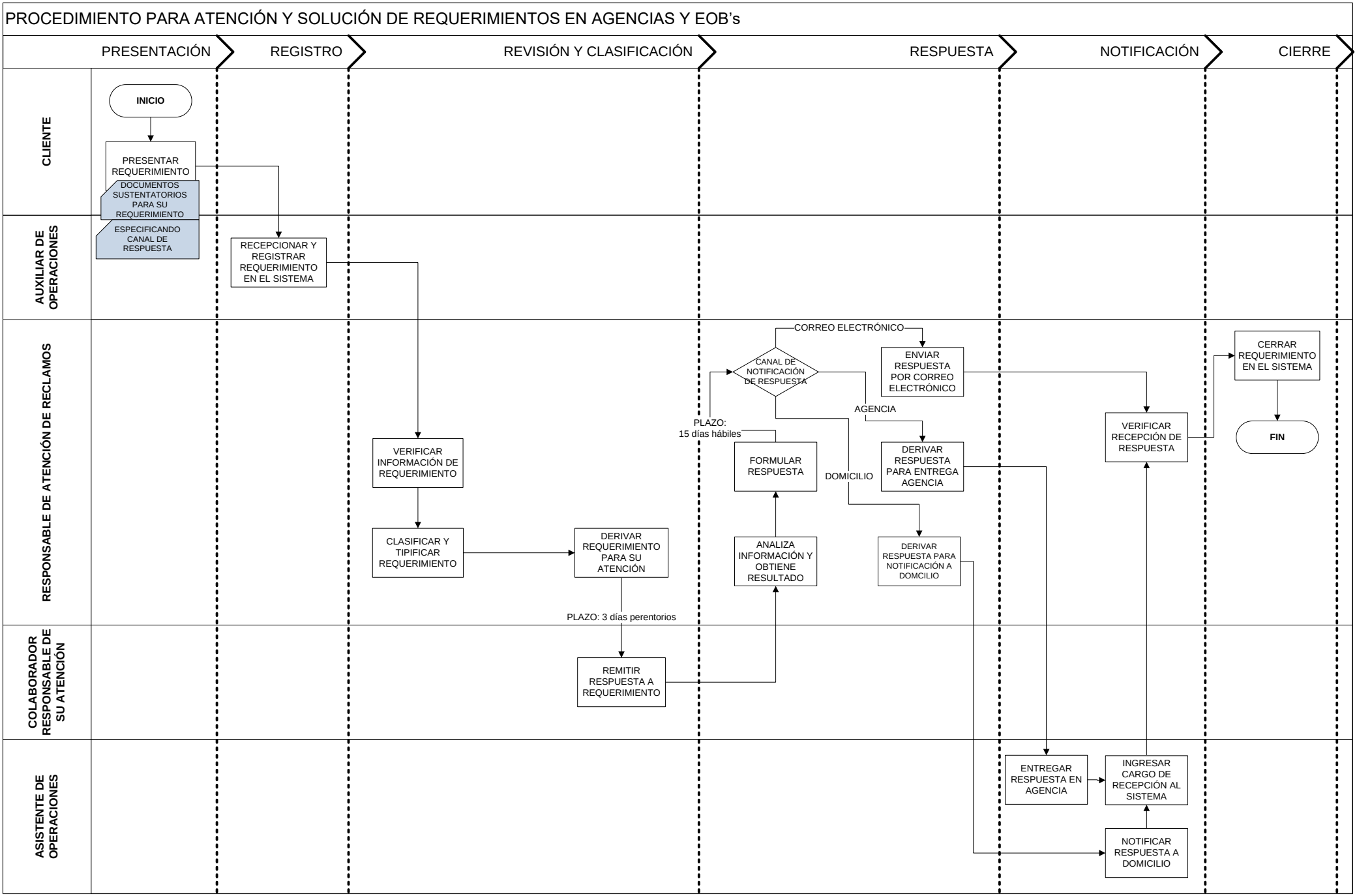
PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE REQUERIMIENTOS EN AGENCIAS Y EOB's
PRESENTACIÓN
REGISTRO
REVISIÓN Y CLASIFICACIÓN
RESPUESTA
NOTIFICACIÓN
CIERRE
CLIENTE
AUXILIAR DE OPERACIONES
RESPONSABLE DE ATENCIÓN DE RECLAMOS
COLABORADOR RESPONSABLE DE SU ATENCIÓN
ASISTENTE DE OPERACIONES
INICIO
PRESENTAR REQUERIMIENTO
DOCUMENTOS SUSTENTATORIOS PARA SU REQUERIMIENTO
ESPECIFICANDO CANAL DE RESPUESTA
RECEPCIONAR Y REGISTRAR REQUERIMIENTO EN EL SISTEMA
VERIFICAR INFORMACIÓN DE REQUERIMIENTO
CLASIFICAR Y TIPIFICAR REQUERIMIENTO
DERIVAR REQUERIMIENTO PARA SU ATENCIÓN
PLAZO: 3 días perentorios
REMITIR RESPUESTA A REQUERIMIENTO
ANALIZA INFORMACIÓN Y OBTIENE RESULTADO
FORMULAR RESPUESTA
PLAZO: 15 días hábiles
CANAL DE NOTIFICACIÓN DE RESPUESTA
CORREO ELECTRÓNICO
AGENCIA
DOMICILIO
ENVIAR RESPUESTA POR CORREO ELECTRÓNICO
DERIVAR RESPUESTA PARA ENTREGA AGENCIA
DERIVAR RESPUESTA PARA NOTIFICACIÓN A DOMCILIO
ENTREGAR RESPUESTA EN AGENCIA
INGRESAR CARGO DE RECEPCIÓN AL SISTEMA
NOTIFICAR RESPUESTA A DOMICILIO
VERIFICAR RECEPCIÓN DE RESPUESTA
CERRAR REQUERIMIENTO EN EL SISTEMA
FIN