

## MANEJO DE COMUNICACIONES EXTERNAS (DIAGRAMA DE FLUJO)

ISCI-001-A1

FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PROCEDIMIENTO	REGISTRO
Origen de la Comunicación  Recibo y radicación de la comunicación  Remisión al proceso o área responsable  Análisis de la comunicación: Identificación y asignación de responsabilidades.  No Se requiere visita técnica?	PARTE INTERESADA RECEPCIÓN/ GESTIÓN DOCUMENTAL RESPONSABLE DEL PROCESO Y/O ÁREA	INSTRUCTIVO PARA MANEJO DE COMUNICACIONES INSTRUCTIVO PARA MANEJO DE COMUNICACIONES	OFICIO REPORTE DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS SOLICITUD  CONTROL DE QUEJAS Y RECLAMOS / CONTROL SOLICITUDES  CONTROL DE QUEJAS Y RECLAMOS / CONTROL SOLICITUDES
Ejecución de la visita  Calificación	COORDINADOR DE PROCESO/ SUPERVISOR COORDINADOR DE PROCESO	INSTRUCTIVO PARA MANEJO DE COMUNICACIONES EXTERNAS	INFORMES GENERADO EN TERRENO
No Acogido?	COORDINADOR DE PROCESO	INSTRUCTIVO PARA MANEJO DE COMUNICACIONES EXTERNAS	
Documentar y ejecutar la acción correctiva	COORDINADOR DE PROCESO	INSTRUCTIVO PARA MANEJO DE COMUNICACIONES EXTERNAS	REPORTE ACCIONES CORRECTIVAS. Y/O PREVENTIVAS.
Comunicar al cliente la acción terminada	COORDINADOR DE PROCESO	INSTRUCTIVO PARA MANEJO DE COMUNICACIONES EXTERNAS	NOTIFICACIÓN



## MANEJO DE COMUNICACIONES EXTERNAS (DIAGRAMA DE FLUJO)

ISCI-001-A1

FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PROCEDIMIENTO	REGISTRO
Requiere Acción Preventiva?  Establecer y documentar Acción preventiva  Hacer seguimiento y cierre  Archivar registros	COORDINADOR DE PROCESO/ GERENTE GENERAL  COORDINADOR DE PROCESO/ GERENTE GENERAL	PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS  PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS  PROCEDIMIENTO CONTROL REGISTROS	REPORTE ACCIONES CORRECTIVAS. Y/O PREVENTIVAS.  REPORTE ACCIONES CORRECTIVAS. Y/O PREVENTIVAS.