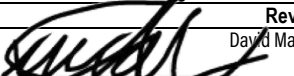

 Manual Organizacional	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PR-03
		REVISION: 1 FECHA REV.: Febrero 2023 FECHA PROX. REV.: Diciembre 2023
		PÁGINAS: 1
Revisó  David Maldonado Martínez	Autorizó  Aida Mascareño Bueno	

LINEAMIENTO DE RECLAMACIÓN

A continuación se presentan los lineamientos de reclamación de YAKO:

1. Canal de comunicación: YAKO cuenta con línea telefónica y correo electrónico dedicado a reclamaciones en línea.
2. Personal capacitado: El personal de YAKO encargado de recibir las reclamaciones esta capacitado para manejarlas de manera efectiva y respetuosa. Saben cómo escuchar y comprender las preocupaciones de las partes interesadas y empleados, y responder de manera oportuna y efectiva.
3. Plazos de reclamación: YAKO establece plazos de 30 días naturales para la resolución de las reclamaciones y los comunica a todas las partes interesadas.
4. Investigación y resolución: YAKO debe investigar cada reclamación de manera adecuada y tomar medidas para resolver el problema subyacente. Esto puede implicar una revisión de las políticas y procedimientos de la organización, la capacitación del personal o la implementación de medidas correctivas.
5. Proporcionar retroalimentación: Después de que se haya resuelto una reclamación, YAKO proporciona retroalimentación a todas las partes interesadas involucradas. Informa sobre las medidas que se han tomado para resolver el problema y asegura de que se sientan satisfechas con la resolución.
6. Mejora continúa: YAKO evalúa regularmente su mecanismo de reclamación y realiza mejoras en función de las retroalimentaciones recibidas. Esto puede implicar la revisión de los plazos establecidos, la capacitación adicional del personal o la implementación de nuevas medidas correctivas.

Historial de cambios		
Revisión:	Fecha	Resumen del cambio respecto al documento anterior
1	Febrero de 2023	Alta de documento
2	Diciembre de 2023	Revisión anual del documento y actualización de políticas
Fecha de elaboración: Febrero 2023		