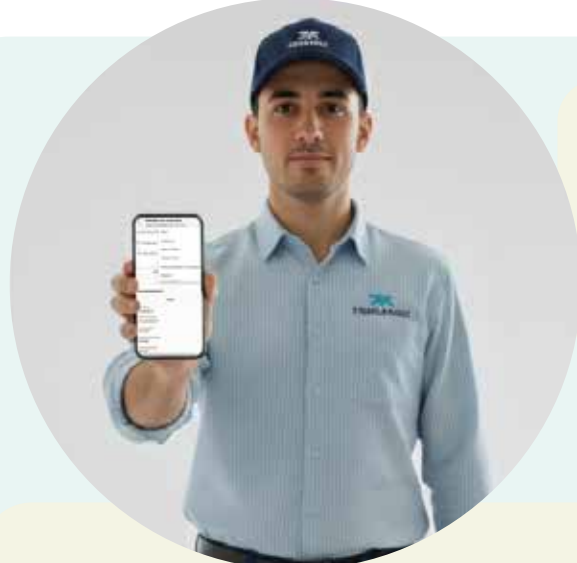


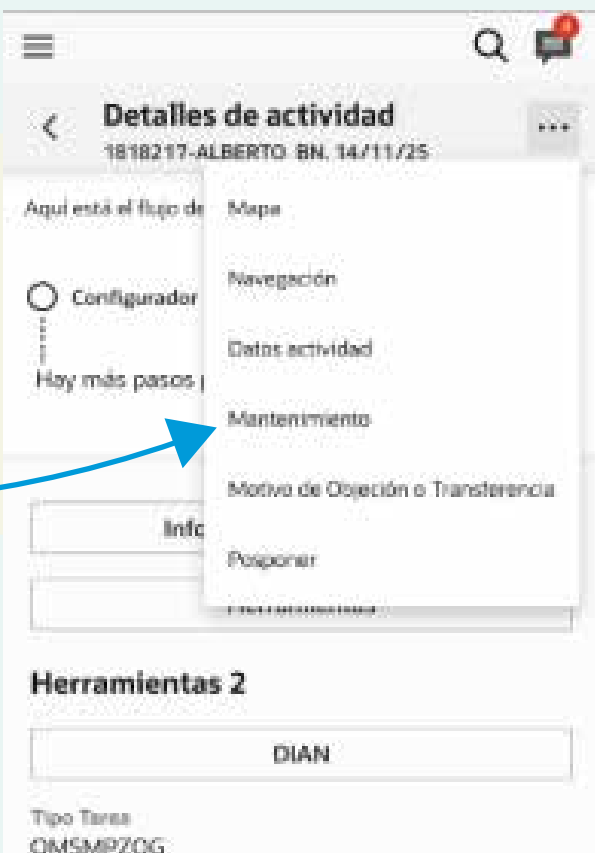
Proceso de Transferencia de Quejas



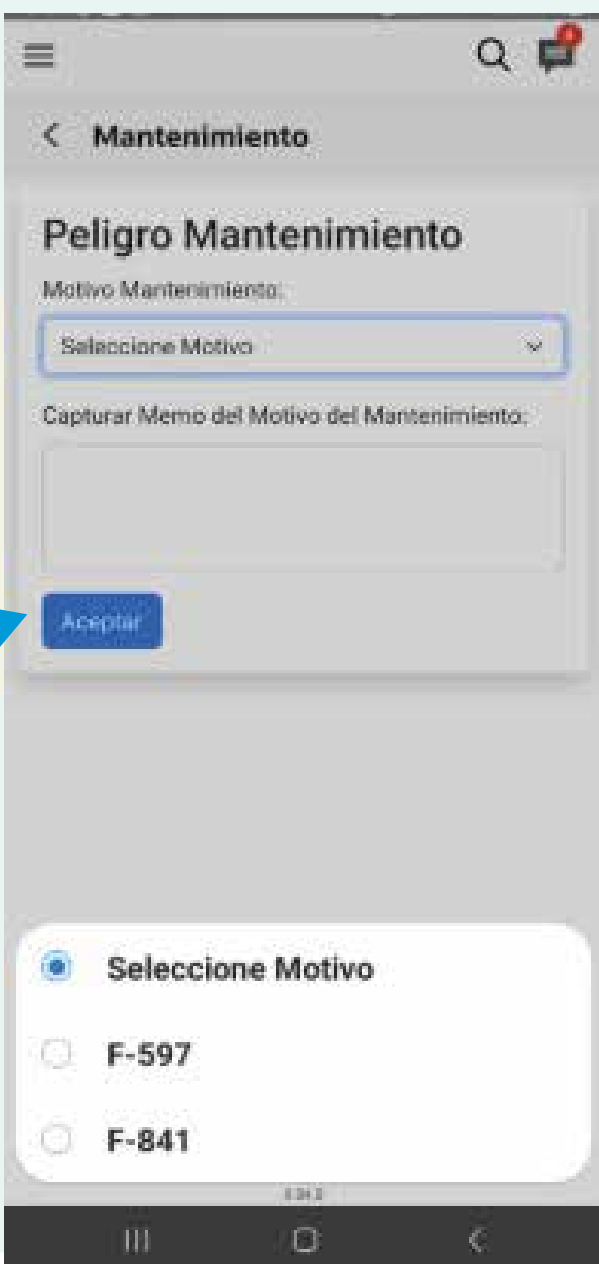
TÉCNICO TELMEX

Al contar con un despacho de queja y requerir transferir a F597 o F841, realiza lo siguiente:

1. Localiza en la pantalla principal “Detalles de la actividad” el botón de 3 puntos, y selecciona **Mantenimiento**:



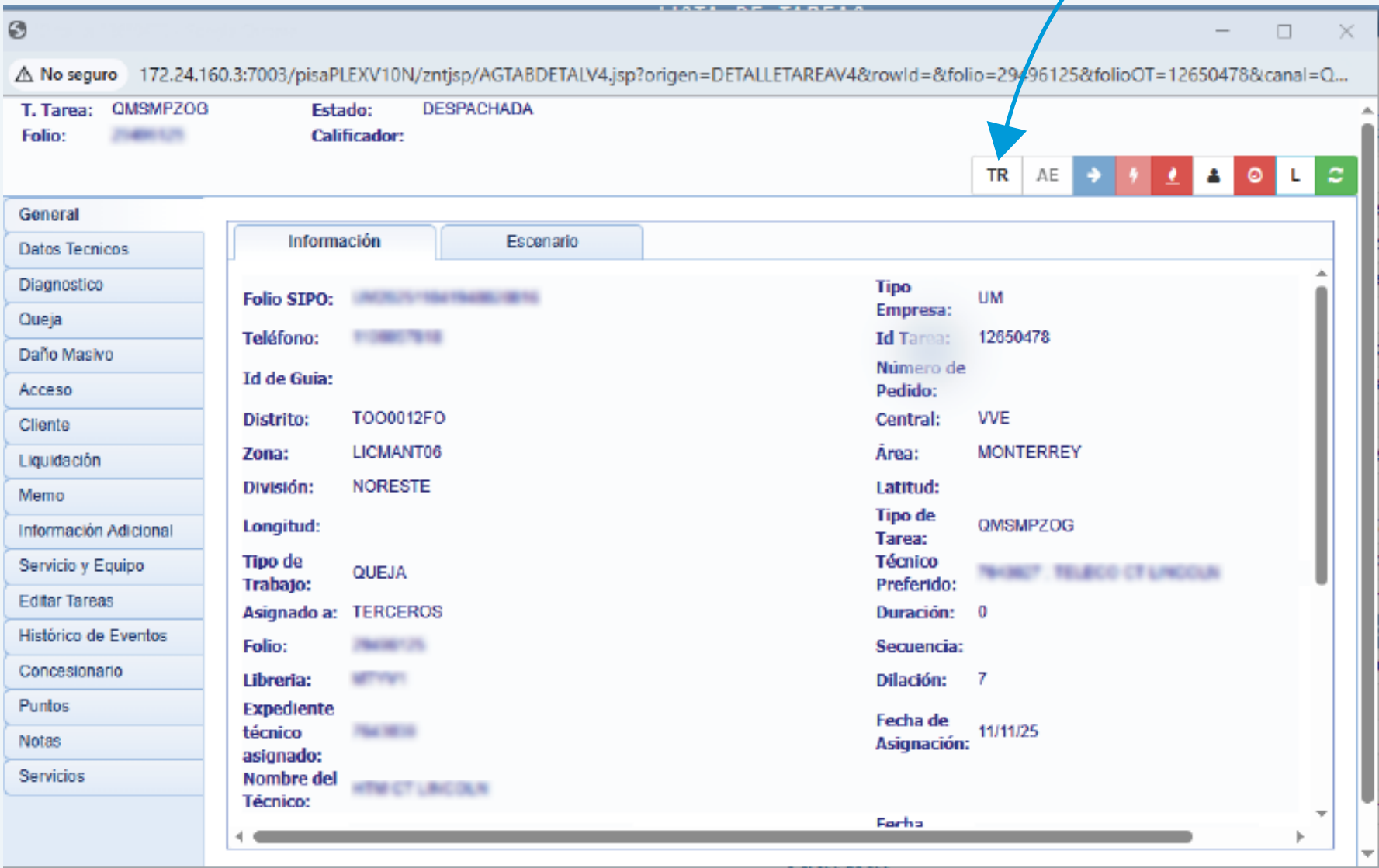
2. Selecciona el motivo de transferencia, escribe el motivo en el campo Memo y selecciona **Aceptar**.



TEPE DE CAP Y TÉCNICO TERCERO.

Al recibir una solicitud de apoyo para transferir un folio de queja despachado en personal tercero, y posterior a realizar las validaciones correspondientes, realiza lo siguiente:

1. Valida los motivos de transferencia y **selecciona el botón TR** en la barra superior de opciones:



A continuación el folio de la Queja avanzará a estado de pendiente en el grupo de propios de forma automática.

Seguimos mejorando para brindar un servicio de Calidad.

