



Recepción de queja del cliente

Se analiza motivo de la queja



Se informa al cliente el rechazo de la queja

¿Se acepta la queja?

Se informa al cliente la recepción conforme de la queja

Gestión y tratamiento de queja

Propuesta de acciones correctivas y oportunidades de mejora a aplicar

Se implementan mejoras y se informa al cliente de la resolución de la queja

¿Se aceptan?

Cierre de queja



“Como una forma de asegurar que las acciones implementadas sean las apropiadas a la queja recibida, el miembro del Equipo Líder informará al cliente sobre la instancia de apelación a estas acciones correctivas que se implementan. El cliente tendrá un plazo de 5 días hábiles para emitir sus observaciones.”