

1



Recibir

Clientes pueden presentar una Queja a través de:

- CIC (Customer Interaction Center)
- NPS (Net Promoter Score) Encuesta de Satisfacción
- Correo electrónico a Calidad ISO 17025

2



Identificar

Área de Calidad ISO 17025 investiga y recopila información sobre la Queja del Cliente. Registra la Queja.

3



Validar

Área de Calidad ISO 17025 verifica si procede o no la queja. En caso afirmativo se le da tratamiento.

4



Informar

En caso afirmativo, el Área de Calidad ISO 17025 notifica al cliente la respuesta y las acciones de tratamiento de la Queja en un plazo no mayor a 10 días hábiles.

6



Concluir

Área de Calidad ISO 17025 da a conocer cuando sea posible el cierre del tratamiento de la Queja al Cliente.

5



Tratar

Área de Calidad ISO 17025 documenta y realiza las acciones necesarias para resolver la Queja de acuerdo a sus procedimientos.

Proceso de Quejas ISO 17025



Nuestro compromiso es escuchar, analizar y responder de manera oportuna para seguir elevando la calidad de nuestros servicios.

ISO 17025:2017