

Gestión de quejas y apelaciones

1. Es responsabilidad del interlocutor del cliente atender la recepción de la queja o apelación.
2. El responsable de la unidad organizativa procede al registro y establece su validación.
3. La gestión de la misma siempre se realizará por persona que no haya participado en el proceso comercial u operativo de forma directa con el cliente en los últimos dos años.
4. Una vez registrada la queja, la misma será analizada y tratada.
5. Tanto si la queja se considera procedente o no, se comunicará y justificará de forma inmediata al cliente u otras partes interesadas para confirmar su validación.
6. En todos los pasos, Calidad contactará con el cliente para confirmarle su recepción e informarle del estado de la misma así como de los resultados de su tratamiento.