RECECPCIÓN

- A través del FTO-AA-09
- y a través de correo electrónico.

VALIDACIÓN

- Consiste en determinar si la queja es procedente o no procedente, de acuerdo al procedimiento PO-AA-05 del sistema de gestión de la empresa.

SEGUIMIENTO

- Es el trabajo en la solución de la queja, a través de análsis causa-raíz.
- Una vez realizadas las acciones requeridas y resuelta la queja, el cliente es informado y enviada una encuesta.