

## Tratamiento de quejas/reclamaciones

**PROCESO QUEJAS/RECLAMACIONES/ALEGACIONES**



**Objetivo**

Recoger las quejas, reclamaciones y comentarios individuales de los clientes y partes interesadas, darles un tratamiento objetivo que cumpla los requisitos normativos, reglamentarios y contractuales, recabar información y analizar las causas que lo motivaron, estudiando la mejor solución para su resolución, manteniendo informado al cliente y partes interesadas, para contribuir a un mejor servicio.



## Tratamiento de quejas y reclamaciones

