iberoil®
Servicios de Mantenimiento, Ingeniería & Laboratorio

¿CÓMO TRATAR UNA QUEJA DE CLIENTE?

CLIENTE

Cliente informa de su **queja** a nuestra organización, regularmente por medio de área de negocios (puede ser mediante laboratorio, servicios, muestreo, administración, etc.)

CORREO TELEFONO
OTROS MEDIOS

¿QUEJA?

Quien recibe la queja debe **notificar** a calidad a través de los correos iberoil@iberoil.mx y calidad@iberoil.mx

Calidad registra la queja en la bitácora y notifica en las áreas correspondientes a todos los involucrados

Registro de Queja (Calidad)

Investigación FA-02

Queja

Aplicar FA-01

Acciones de contención

Acciones correctivas

Informe y documentación

No Queja

Los involucrados se reúnen, investigan y dan solución e informan al cliente los resultados, documentan lo pertinente para evitar reincidencias *No mayor a 10 días*

CLIENTE

De La R Asesoría en Servicios & Laboratorio, S.A. de C.V.
Parque Industrial Centro Logístico Jalisco
Vialidad Beijing # 94
Mpio. de Acatlán de Juárez
CP 45713, Jalisco, México
Tels: 33-3796-0118 / 33-3121-5012 / 33-3647-2334 / 33-3122-1311 / 33-3122-1312
www.iberoil.com.mx