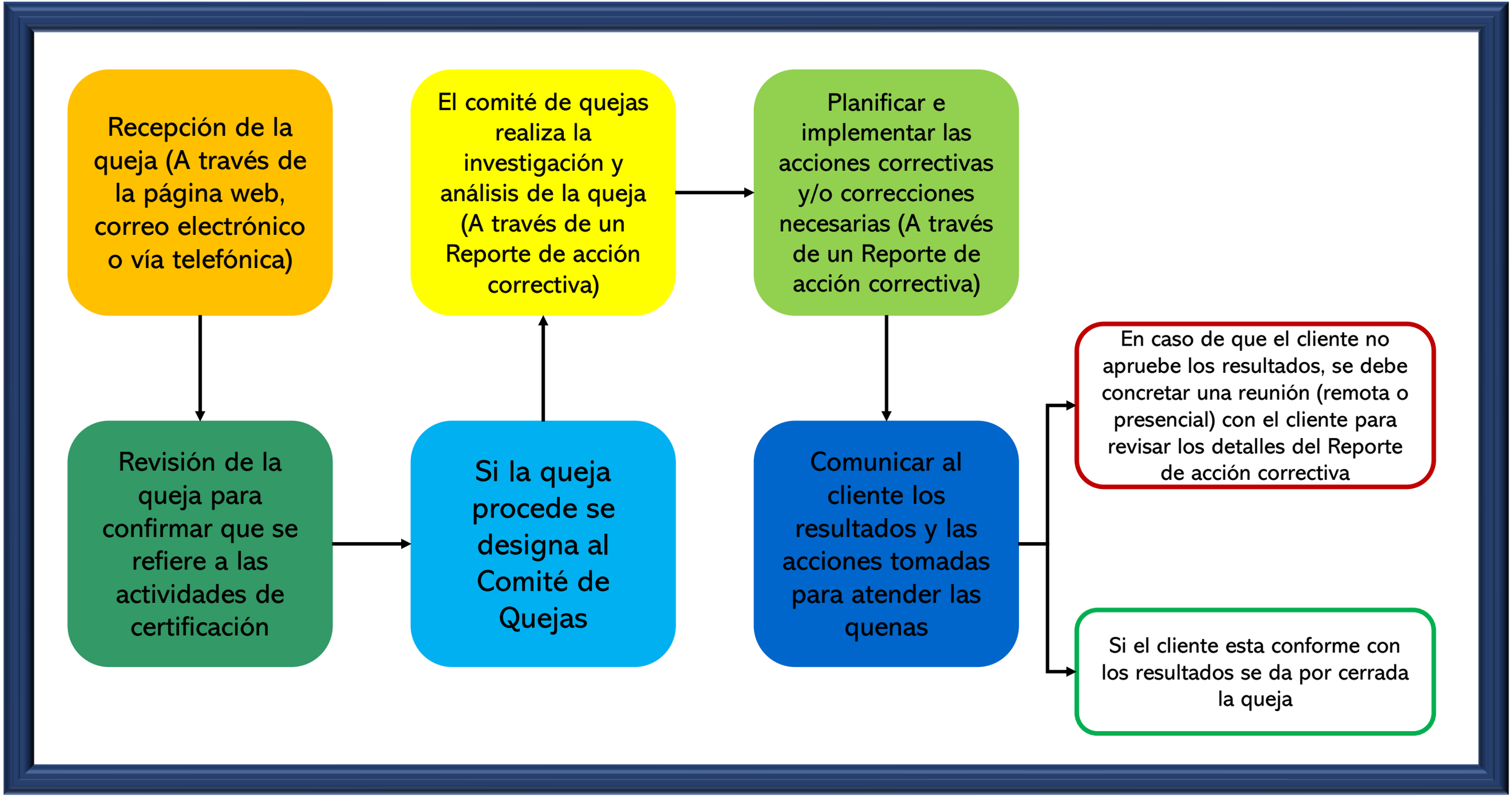
Recepción de la queja (A través de la página web, correo electrónico o vía telefónica)
Revisión de la queja para confirmar que se refiere a las actividades de certificación
Si la queja procede se designa al Comité de Quejas
El comité de quejas realiza la investigación y análisis de la queja (A través de un Reporte de acción correctiva)
Planificar e implementar las acciones correctivas y/o correcciones necesarias (A través de un Reporte de acción correctiva)
Comunicar al cliente los resultados y las acciones tomadas para atender las quenas
En caso de que el cliente no apruebe los resultados, se debe concretar una reunión (remota o presencial) con el cliente para revisar los detalles del Reporte de acción correctiva
Si el cliente esta conforme con los resultados se da por cerrada la queja