

4 PRINCIPIOS DE ORIENTACIÓN
4.2 Compromiso
4.3 Capacidad
4.4 Transparencia
4.5 Accesibilidad
4.6 Capacidad de Respuesta
4.7 Objetividad
4.8 Costos
4.9 Integridad de la Información
4.10 Confidencialidad
4.11 Enfoque al Cliente
4.12 Rendición de Cuentas
4.13 Mejora
4.14 Competencia
4.15 Rapidez

5 MARCO DE REFERENCIA PARA EL TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS
5.1 Contexto de la Organización
5.2 Liderazgo y Compromiso
5.3 Política
5.4 Responsabilidad y Autoridad

6. PLANIFICACIÓN, DISEÑO Y DESARROLLO
6.1 Generalidades

6.2 Objetivos
6.3 Actividades
6.4 Recursos

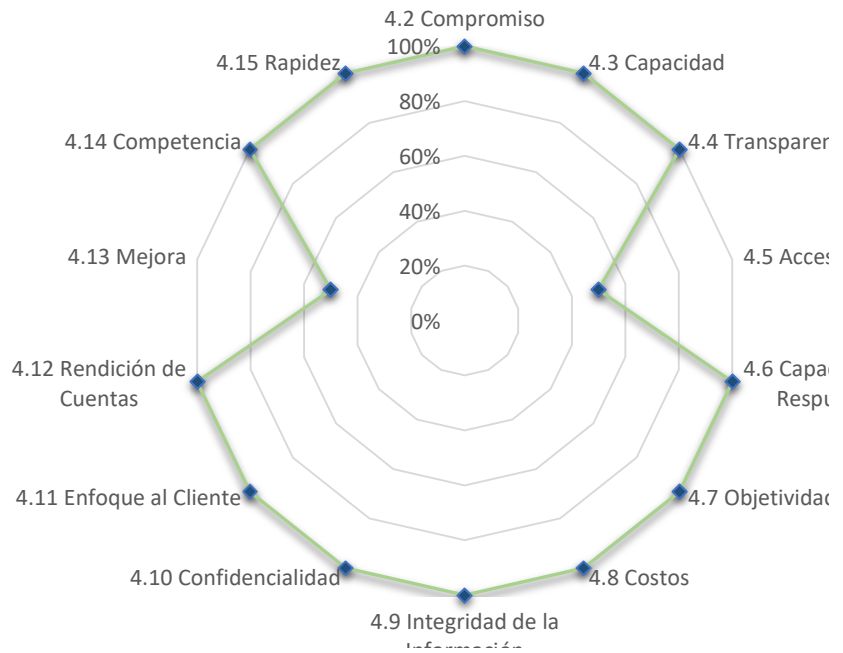
7. OPERACIÓN DEL PROCESO DE TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS
7.1 Comunicación
7.2 Recepción de las Quejas
7.3 Seguimiento de las Quejas
7.4 Acuse de Recibido de las Quejas
7.5 Evaluación de las Quejas
7.6 Investigación de las Quejas
7.7 Respuesta a las Quejas
7.8 Comunicación de la decisión
7.9 Cierre de las Quejas

8. MANTENIMIENTO Y MEJORA
8.1 Recopilación de la Información
8.2 Análisis y Evaluación de las Quejas
8.3 Evaluación de la Satisfacción con el Proceso de Tratamiento de las Quejas
8.4 Seguimiento del Proceso de Tratamiento de las Quejas
8.5 Auditoría del Proceso de Tratamiento de las Quejas
8.6 Revisión por la Dirección del Proceso de Tratamiento de las Quejas
8.7 Mejora Continua

PANORAMA GENERAL DE LA GTC ISO 10002:2018
4 PRINCIPIOS DE ORIENTACIÓN
5 MARCO DE REFERENCIA PARA EL TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS
6. PLANIFICACIÓN, DISEÑO Y DESARROLLO
7. OPERACIÓN DEL PROCESO DE TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS
8. MANTENIMIENTO Y MEJORA

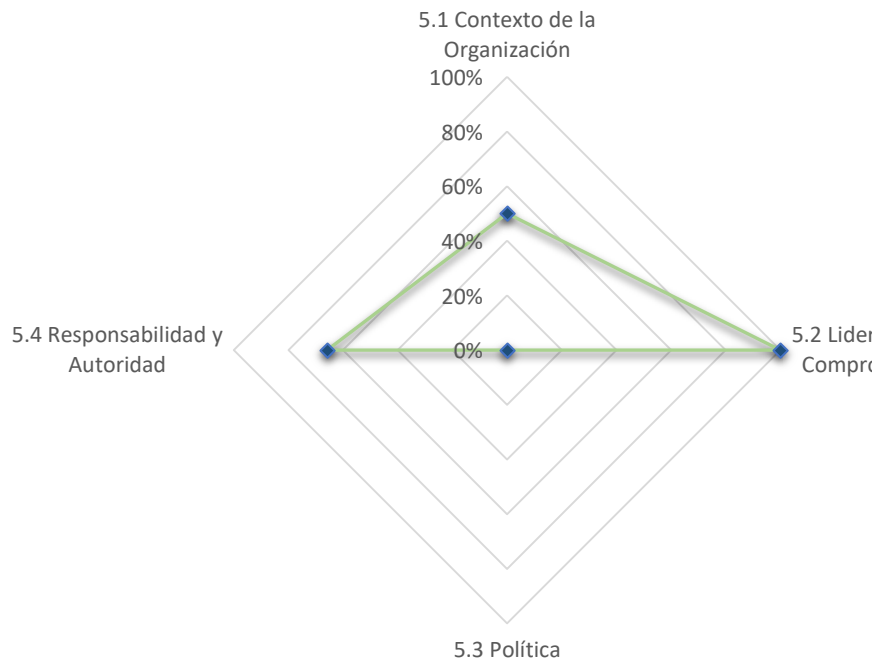
CAPÍTULO 4 PRINCIPIOS DE ORIENTACIÓN

93%
100%
100%
100%
50%
100%
100%
100%
100%
100%
100%
50%
100%
100%



54%
50%
100%
0%
66%

CAPÍTULO 5 MARCO DE REFERENCIA PARA EL TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS

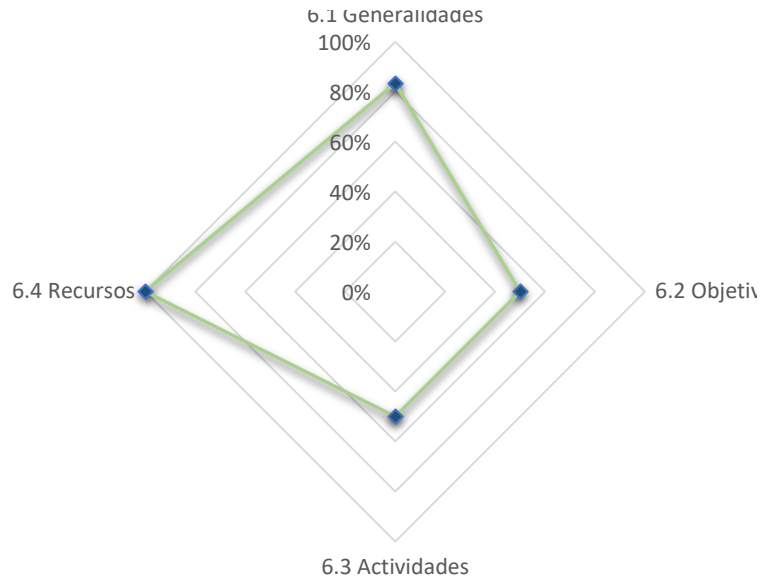


CAPÍTULO 6 PLANIFICACIÓN, DISEÑO Y DESARROLLO

71%
83%

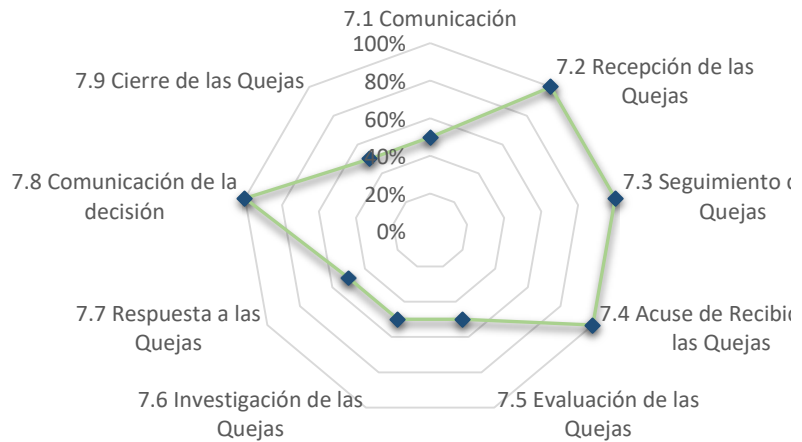
6.1 Capacidades

50%
50%
100%



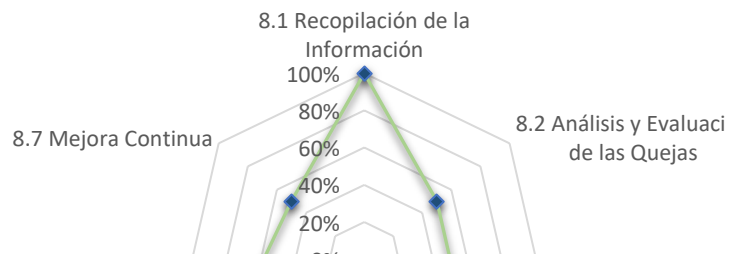
CAPÍTULO 7. OPERACIÓN DEL PROCESO DE TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS

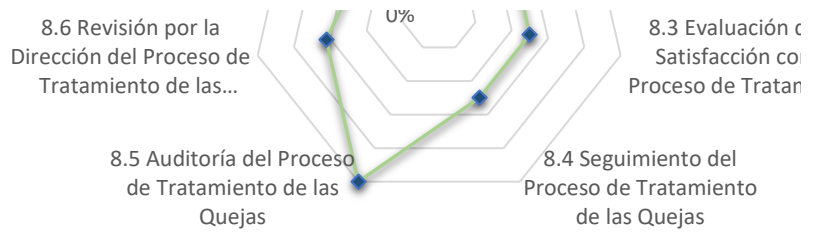
72%
50%
100%
100%
100%
50%
50%
50%
100%
50%



CAPÍTULO 8 MANTENIMIENTO Y MEJORA DEL PROCESO DE TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS

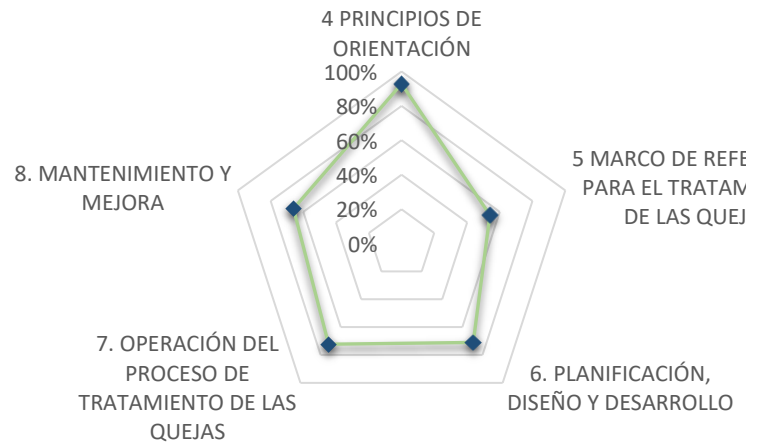
66%
100%
50%
50%
50%
100%
62%
50%





71%
93%
54%
71%
72%
66%

PANORAMA GENERAL DE LA GTC ISO 10002:2018



I

ncia

sibilidad

cidad de
uesta

d

EL

razgo y
omiso

vos

E

de las

do de

RA

ión

de la
n el
niento...

ERENCIA
MIENTO
IAS