

# PROCESO DE TRATAMIENTO DE QUEJA DE CLIENTES

CLIENTE

SERLAM

Queja de Cliente (QC)

Recepción de QC

¿Aplica?

Notificación de recepción de QC

Registro de QC

Notificar al cliente sobre la recepción de su queja

Registro de la QC

Investigación de la QC

Solución de la QC

Notificación de cierre de OC

Final