



GRUPO ACMS Consultores

Certificado Tratamiento de Quejas y Reclamaciones



(ER-0772/2013)

Alcance ISO 9001

Diseño, desarrollo, implantación, formación y mantenimiento de sistemas de gestión de la calidad, medioambiental, de la prevención de riesgos laborales, protección de datos, seguridad alimentaria y de la calidad y competencia técnica en laboratorios clínicos.

Alcance ISO 27001

Los sistemas de información que dan soporte a las actividades de diseño, desarrollo, implantación, formación y mantenimiento de sistemas de gestión y el diseño, desarrollo y comercialización de software de sistemas de gestión de acuerdo con la declaración de aplicabilidad vigente.



(SI-0021/2020)

Publicada el 16/03/2016

La Norma UNE ISO 10002 en una empresa supone que sus usuarios o clientes pueden comunicar a la empresa una queja o reclamación pudiendo estar puntualmente informados del estado de su reclamación. Ofrece además, garantía de que la reclamación será estudiada e investigada en profundidad y que, finalmente y en todos los casos, se le dará una respuesta razonada estableciendo plazos de resolución, informando al usuario de otras posibles vías a través de las cuales puede canalizar su queja, si la constatación no fuera positiva. Ello conlleva además beneficios para la empresa al permitir el desarrollo de acciones de control y prevención de futuros problemas y así reducir el número de incidencias, mejorando la satisfacción del cliente, y los resultados organizacionales.



Nos definimos como una compañía consultora independiente cuyo objetivo fundamental es suministrar servicios de consultoría en las áreas de Gestión empresarial, que representen para el cliente una solución excelente, que satisfaga sus necesidades explícitas o implícitas, tenga en cuenta las regulaciones y normas aplicables, y cumpla los objetivos de plazo y coste establecidos.

Madrid

C/ Campezo 3, nave 5 28022 Madrid

Tfno.: (+34) 91 375 06 80

Burgos

Centro de Empresas, 73 09007 Burgos

Tfno.: (+34) 947 041 645

Barcelona

C/ Plaça Universitat 3 08007 Barcelona

Tfno.: (+34) 93 013 19 49

Málaga

C/ Alejandro Dumas 17 29004 Málaga

Tfno.: (+34) 95 113 69 04

México

José González Varela 15 14700 Tlalpan

Tfno.: (+52) 5513 39 96 22

www.grupoacms.com
informacion@grupoacms.com