



## Atención a consultas, reclamaciones y aclaraciones de Clientes (UNE)

| Tarea                          | Encargado         | Detalle de la Tarea                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 Cliente                      |                   | El Cliente contacta eventualmente a PRETECH a través de su servicio de atención a Clientes y Usuarios "Call Center", al número: 5589201133 o al correo electrónico <a href="mailto:atencioune@pretech.com.mx">atencioune@pretech.com.mx</a> para interponer una queja, aclaración o reclamación.                                            |
| 2 Titular de la UNE            |                   | Recibe la queja, aclaración o reclamación por parte del Cliente y analiza si puede resolverlo de inmediato.                                                                                                                                                                                                                                 |
|                                |                   | ¿El Titular de la UNE puede resolver el requerimiento de inmediato?                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                | Titular de la UNE | <div> <div>Sí, entonces:<br/>Realizar tarea 4.</div> <div>No, entonces:<br/>Realizar la tarea 3.</div> </div>                                                                                                                                                                                                                               |
| 3 Titular de la UNE            |                   | El Titular de la UNE canaliza la queja, aclaración o reclamación con el área de PRETECH correspondiente para solucionar o responder en un máximo de 10 días hábiles y resguarda en la "Bitácora de Gestión de Actividad" el folio de la queja, aclaración o reclamación por un periodo no menor a 10 años (con ayuda del sistema VTracker). |
| 4 Titular de la UNE            |                   | El Titular de la UNE informa al Cliente que su queja, aclaración o reclamación ya fue debidamente canalizada para su respuesta.                                                                                                                                                                                                             |
| 5 Titular de la UNE            |                   | El Titular de la UNE verifica (con ayuda del sistema VTracker) si existe una respuesta que resuelva de forma definitiva la queja, aclaración o reclamación del Cliente.                                                                                                                                                                     |
|                                |                   | ¿Se le puede dar una solución correcta al Cliente?                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                                | Titular de la UNE | <div> <div>Sí, entonces:<br/>Realizar tarea 6.</div> <div>No, entonces:<br/>Realizar la tarea 5.</div> </div>                                                                                                                                                                                                                               |
| 6 Titular de la UNE            |                   | Notifica al Cliente la respuesta o solución a su queja, aclaración o reclamación y recibe retroalimentación del Cliente.                                                                                                                                                                                                                    |
|                                |                   | ¿El Cliente está satisfecho con la respuesta obtenida?                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                | Titular de la UNE | <div> <div>Sí, entonces:<br/>Fin del proceso.</div> <div>No, entonces:<br/>Realizar la tarea 3.</div> </div>                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>PROCEDIMIENTO TERMINADO</b> |                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

\*Este proceso aplica también para operaciones SPEI