DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE RECLAMOS Y APELACIONES

v.1

RECEPCIÓN

Comunicar reclamo (verbal, presencial, remoto o escrito)

El receptor del reclamo indica formalizar reclamo vía módulo de reclamos de la página web o correo electrónico incluyendo todos los antecedentes

Receptor Acusa recibo del reclamo y lo comunica al Encargado de Área correspondiente

Encargado de Área determina si es un Reclamo o Apelación

TRATAMIENTO

Área Comercial

Gerente General delega responsabilidad de resolución del reclamo

Área Técnica

Encargado Técnico o de Operaciones identifican al personal involucrado

Determina si procede una Acción Preventiva u otra Acción.

Si es una Apelación

Se pide a personal involucrado esclarecer lo ocurrido

Se analiza el caso y se procede a emitir las acciones para levantar la no conformidad

Reemisión del Informe de Inspección y Certificación o rectificación del ítem de inspección afectado

Repetición de la verificación y/o ensayo.

RESPUESTA

Respuesta al Cliente formal por el Encargado de Área (Plazo máximo 10 días hábiles desde la recepción del reclamo)

Cliente no queda conforme

Conformidad del Cliente.
Si no tiene respuesta en un plazo de 5 días hábiles, el reclamo o apelación se dará por finalizado.

Finalización del reclamo o apelación.