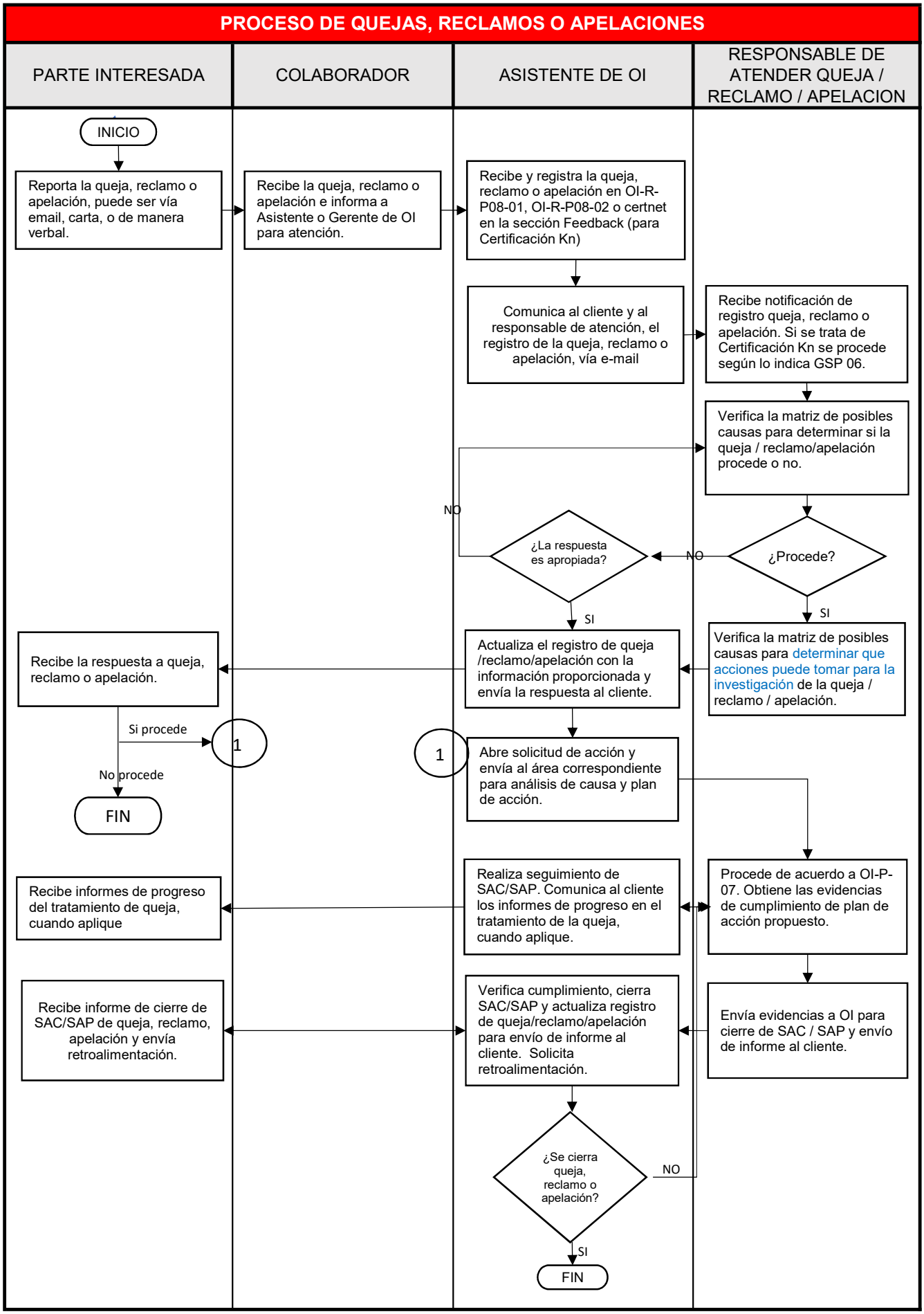
PROCESO DE QUEJAS, RECLAMOS O APELACIONES
PARTE INTERESADA
COLABORADOR
ASISTENTE DE OI
RESPONSABLE DE ATENDER QUEJA / RECLAMO / APELACION
INICIO
Reporta la queja, reclamo o apelación, puede ser vía email, carta, o de manera verbal.
Recibe la queja, reclamo o apelación e informa a Asistente o Gerente de OI para atención.
Recibe y registra la queja, reclamo o apelación en OI-R-P08-01, OI-R-P08-02 o certnet en la sección Feedback (para Certificación Kn)
Comunica al cliente y al responsable de atención, el registro de la queja, reclamo o apelación, vía e-mail
Recibe notificación de registro queja, reclamo o apelación. Si se trata de Certificación Kn se procede según lo indica GSP 06.
Verifica la matriz de posibles causas para determinar si la queja / reclamo/apelación procede o no.
¿Procede?
NO
SI
¿La respuesta es apropiada?
NO
SI
Verifica la matriz de posibles causas para determinar que acciones puede tomar para la investigación de la queja / reclamo / apelación.
Actualiza el registro de queja /reclamo/apelación con la información proporcionada y envía la respuesta al cliente.
Recibe la respuesta a queja, reclamo o apelación.
Si procede
No procede
1
1
FIN
Abre solicitud de acción y envía al área correspondiente para análisis de causa y plan de acción.
Procede de acuerdo a OI-P-07. Obtiene las evidencias de cumplimiento de plan de acción propuesto.
Realiza seguimiento de SAC/SAP. Comunica al cliente los informes de progreso en el tratamiento de la queja, cuando aplique.
Recibe informes de progreso del tratamiento de queja, cuando aplique
Envía evidencias a OI para cierre de SAC / SAP y envío de informe al cliente.
Verifica cumplimiento, cierra SAC/SAP y actualiza registro de queja/reclamo/apelación para envío de informe al cliente. Solicita retroalimentación.
Recibe informe de cierre de SAC/SAP de queja, reclamo, apelación y envía retroalimentación.
¿Se cierra queja, reclamo o apelación?
NO
SI
FIN