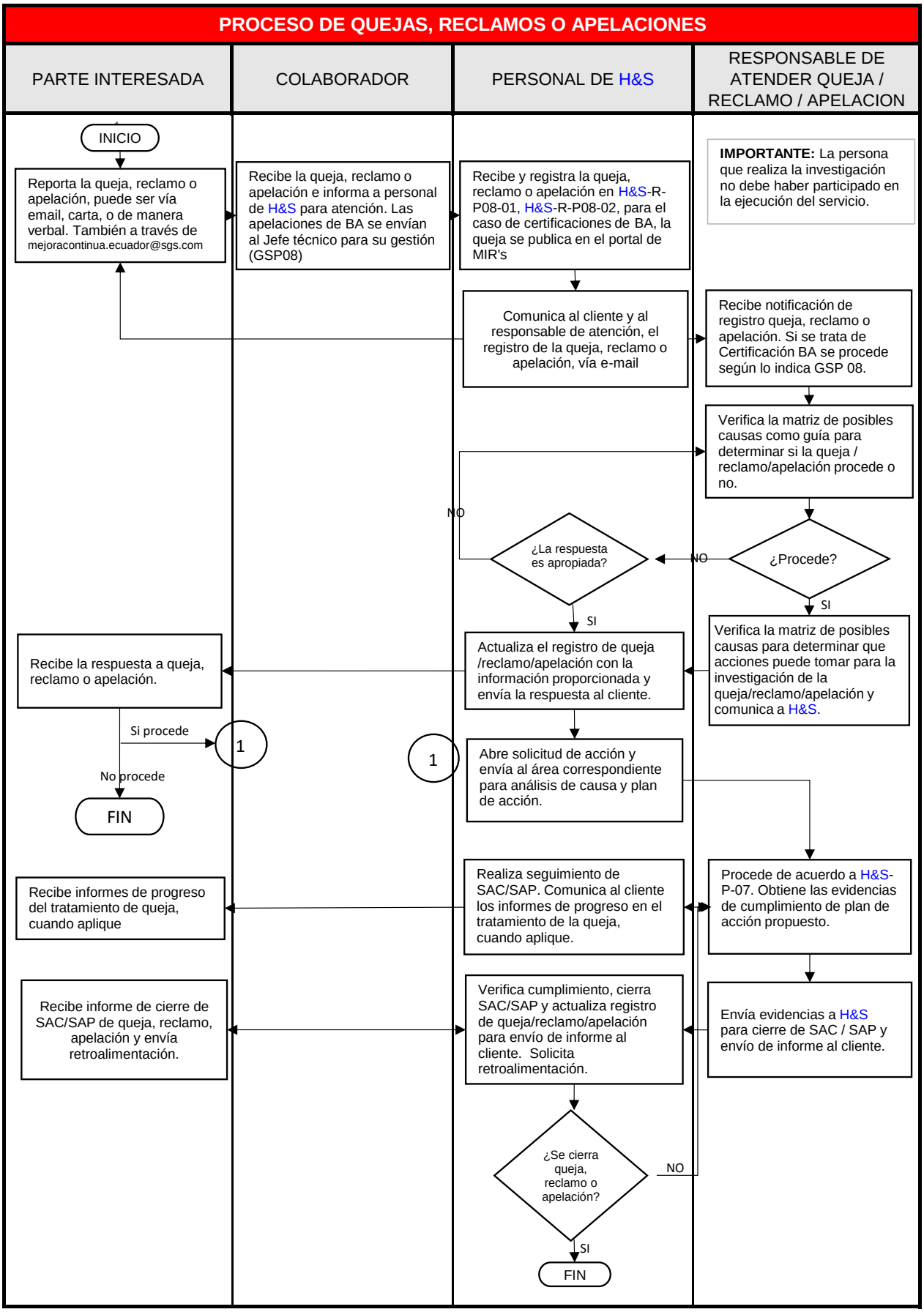
PROCESO DE QUEJAS, RECLAMOS O APELACIONES
PARTE INTERESADA
COLABORADOR
PERSONAL DE H&S
RESPONSABLE DE ATENDER QUEJA / RECLAMO / APELACION
INICIO
Reporta la queja, reclamo o apelación, puede ser vía email, carta, o de manera verbal. También a través de mejoracontinua.ecuador@sgs.com
Recibe la queja, reclamo o apelación e informa a personal de H&S para atención. Las apelaciones de BA se envían al Jefe técnico para su gestión (GSP08)
Recibe y registra la queja, reclamo o apelación en H&S-R-P08-01, H&S-R-P08-02, para el caso de certificaciones de BA, la queja se publica en el portal de MIR's
IMPORTANTE: La persona que realiza la investigación no debe haber participado en la ejecución del servicio.
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 BA se procede según lo indica GSP 08.
Verifica la matriz de posibles causas como guía para determinar si la queja / reclamo/apelación procede o no.
NO
¿La respuesta es apropiada?
NO
¿Procede?
SI
SI
Verifica la matriz de posibles causas para determinar que acciones puede tomar para la investigación de la queja/reclamo/apelación y comunica a H&S.
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
1
No procede
FIN
1
Abre solicitud de acción y envía al área correspondiente para análisis de causa y plan de acción.
Recibe informes de progreso del tratamiento de queja, cuando aplique
Realiza seguimiento de SAC/SAP. Comunica al cliente los informes de progreso en el tratamiento de la queja, cuando aplique.
Procede de acuerdo a H&S-P-07. Obtiene las evidencias de cumplimiento de plan de acción propuesto.
Recibe informe de cierre de SAC/SAP de queja, reclamo, apelación y envía retroalimentación.
Verifica cumplimiento, cierra SAC/SAP y actualiza registro de queja/reclamo/apelación para envío de informe al cliente. Solicita retroalimentación.
Envía evidencias a H&S para cierre de SAC / SAP y envío de informe al cliente.
¿Se cierra queja, reclamo o apelación?
NO
SI
FIN