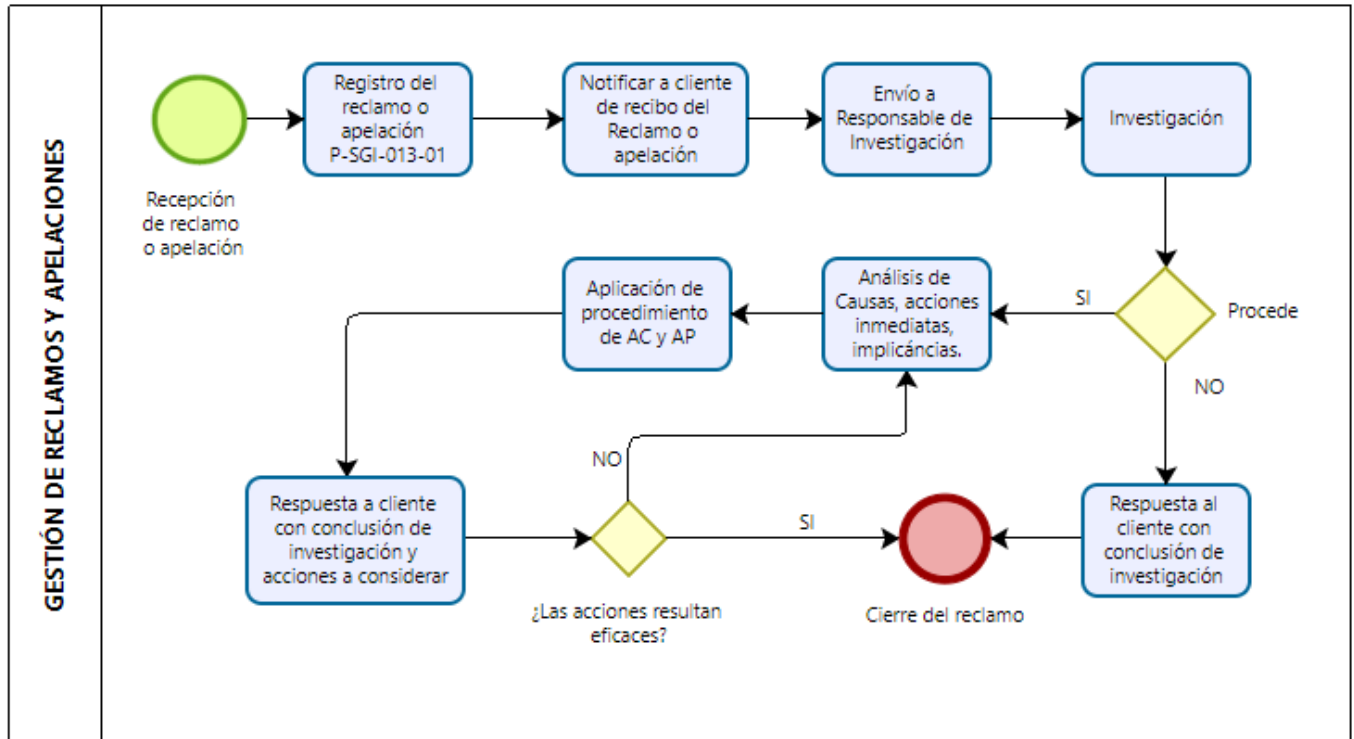


## PROCESO DE RECLAMOS Y APELACIONES (FLUJOGRAMA)



### Descripción del proceso del Reclamos y Apelaciones

1. El Cliente presenta el reclamo o apelación mediante página web, teléfono, reunión, correo. (Se sugiere siempre formalizar mediante correo para mantener evidencia del reclamo o apelación).
2. Personal que recepciona el reclamo o apelación deriva a responsable de área correspondiente y se registra el reclamo en formulario P-SGI-013-01 para su tratamiento.
3. Se notifica mediante correo al cliente de la recepción del reclamo o apelación y del inicio de la investigación y responsable/s de esta.
4. Investigación (Revisión de trazabilidad del servicio)
  - Concordancia del servicio prestado con la solicitud del cliente, cotización o contrato según corresponda.
  - Procedimientos, Instructivos y métodos utilizados.
  - Registros operacionales de las actividades realizadas y datos tomados y registrados.
  - Equipos e instrumentos utilizados y su confirmación metrológica.
  - Reportes realizados, informes de resultados, entre otros.
  - Entrevistas al personal.
  - Alguna otra información adicional relevante solicitada al cliente u otras partes involucradas.



5. Decisión respecto a si procede o no el reclamo o apelación (considerando el resultado de la investigación realizada).

**Si procede:**

- Establecer posibles implicancias, consecuencias.
- Aplicación del procedimiento de AC y AP (Correcciones o acciones inmediatas si aplica, análisis de causas y su resultado, acciones correctivas).
- Comunicación al cliente del resultado de la investigación y las acciones a considerar para evitar la reiteración de las causas que dieron origen al problema o desviación.
- Evaluación de la eficacia de las acciones correctivas implementadas.

**Si no procede:**

- Comunicación al cliente del resultado de la investigación, indicando los argumentos que sustentan esta determinación.

6. Cierre del reclamo o apelación.