FLUJOGRAMA TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

El cliente por correo solicita el procedimiento PQ11I para envío de quejas y apelación

Recepción de la queja/apelación

El solicitante presenta la queja o apelación por correo electrónico info@smcsk.com o por correo postal: calle dean valdivia 148 int.1101 San Isidro

Se registra en el formato

El responsable calidad o su substituto genera el reporte de queja o apelación en donde se adjuntará la evidencia de la queja o apelación para derivarla a la área o persona encardada del tratamiento – en caso de queja en 2 días hábiles se informa acuso de recibo; en caso de apelación en 7 días hábiles se informa acuso de recibo

Evaluación de la queja o apelación

El responsable procede a evaluar e investigar la queja o apelación recibida para declarar si es procedente o improcedente.

¿PROCEDE?

NO → **Se comunica al cliente el motivo**

SI → **Se evalúan las acciones a tomar**

Si luego de la investigación y análisis SMC Perú sac concluye que no es procedente el responsable calidad se encarga de enviar al cliente el motivo de la improcedencia

Si la queja o apelación procede el responsable o equipos encargados establecen las acciones apropiadas y el administrador Único verifica junto con el responsable calidad está acción y su eficacia

Se comunica el avance

Se comunica al solicitante las acciones a tomar en cuanto a la queja o apelación presentada

Dentro de 30 días hábiles se le comunica el avance o cierre de la queja y dentro de los 45 días se le comunica el avance o cierre de apelación

Se comunica el cierre

Envío al solicitante de resultado final de la queja o apelación
Se enviará por correo electrónico o correo certificado

FIN

Se procede a archivar todos los registros y evidencias de gestión y cierre de quejas y apelación para 5 años