Flujograma de Quejas y Apelaciones

Cliente

Sercol Certifica

1. Presentación



El cliente presenta una queja o apelación mediante correo electrónico, carta, llamada telefónica u otro medio.

2. Confirmación y evaluación



Se confirma la recepción de la queja o apelación y se determina si procede o no.

¿Procede?

Sí

No

3. Registro y designación



El encargado de gestión registra el caso en **RSC-24** con un correlativo y designa a una persona no involucrada para investigar.

4. Investigación



La persona designada investiga mediante los 5 ¿por qué?, reuniendo y verificando la información necesaria.

5. Respuesta formal



Se emite resolución final con acciones correctivas vía correo electrónico en un plazo máximo de **10 días hábiles.**

Se indica el resultado de la evaluación y se comunica formalmente al cliente vía correo electrónico.

¿El cliente acepta?

No

Sí

Nueva queja o apelación



Se trata como una nueva queja o apelación y se reinicia el proceso.
Si persiste el **desacuerdo**, se informa el cierre por falta de acuerdo.

Cierre de queja o apelación



Se cierra el caso si el cliente acepta la resolución, **o si al finalizar el plazo de 5 días hábiles no existe respuesta se da por aceptada.**