DIAGRAMA DE FLUJO DE UN RECLAMO (QUEJA) Y/O APELACION

RECLAMO (QUEJA) O APELACION

(EMAIL, FONO, PERSONAL)

RECEPCIÓN POR CUALQUIER INTEGRANTE DE LA EMPRESA

ALTERNATIVAS

a) Indicar al reclamante o solicitante que envié su inquietud formalmente a corthorn1@corthorn.cl con copia a sbecerra@corthorn.cl (o a través del link "Contáctenos" de nuestra página web www.corthorn.cl)

b) Direccionar el llamado o email al JGC o GG

c) Escribir reclamo en registro CQ-DOC-022-R y direccionarlo a JGC o GG

JGC responderá antes de 24 hrs que su solicitud se ha recepcionado, se estudiará y que luego se le informará de las acciones a tomar

JGC evaluará con involucrados la pertinencia del Reclamo

NO

Responder al cliente motivos por qué no aplica

Tratar de conseguir conformidad del cliente o anotar en el registro alguna conclusión.

SI

Seguir completando CQ-DOC-022-R (Registro de reclamos) y CQ-DOC-008-R (Registro de Acciones correctivas)

Notificar al cliente por carta o email las acciones tomadas para eliminar o minimizar el origen del reclamo.

Tratar de conseguir la conformidad del cliente o anotar alguna conclusión en el registro de reclamo.

Hacer seguimiento de la efectividad de la acción tomada (2 meses aproximadamente).