



Proceso de tratamiento de “QUEJA O APELACIÓN”



1. Consulta entrante.

Toda queja o apelación se ingresa a través del correo electrónico wecare@us.tuv.com

2. Registro e identificación.

La queja o apelación se identifica y registra a través de la plataforma interna que se maneja en TÜV Rheinland.

3. Investigación.

Se investiga la validez de la queja o apelación.

4. Acción.

Se ejecutan las acciones inmediatas para resolver la queja o apelación.

5. Respuesta.

Se proporciona una respuesta final al cliente cuando sea aplicable.

6. Cierre caso principal.

Se cierra el caso principal en la plataforma interna, para lo cual se cuentan con 10 días naturales para cerrarla contados a partir de la recepción de la queja.

7. Acción de seguimiento.

En caso de acción de seguimiento posterior al cierre se llevará a cabo de forma interna.

8. Cierre de acción de seguimiento.

Una vez concluida la acción de seguimiento se procede a cerrarla en la plataforma interna.

NOTAS IMPORTANTES:

La presentación, investigación y decisión de la queja, reclamación o apelación no darán lugar a acciones discriminatorias contra quien la presente.

Si el afectado no estuviere conforme con la respuesta emitida, podrá manifestarlo conforme lo establecido en la Ley de Infraestructura de la Calidad.