

PROCESO DE TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES SANGÜESA Y ASOCIADOS LIMITADA

Rev. 0 07 de Marzo de 2019

PASO 1

CLIENTE O PARTE INTERESADA

Envío de Queja, Apelación u observación o comentarios a Respuesta a Queja o Apelación (Ver paso 3) a correo

contacto@syagroupchile.cl

Antecedentes necesarios a completar por cliente o parte interesada:

- Identificación del Cliente o Parte interesada
- Señalar si es Queja o Apelación
- Identificación del servicio objeto de queja o apelación
- Descripción de la situación objeto de queja o apelación
- Solicitud concreta acerca de la queja o apelación
- Identificación del contacto, teléfono y correo electrónico del cliente o parte interesada donde enviar la respuesta

PASO 2

SANGUESA Y ASOCIADOS LTDA.

Revisión de la Queja

- Recopilación de Antecedentes
- Investigación y Preparación y Envío de - Respuesta a Cliente o parte interesada a la dirección de correo electrónico

PASO 3

CLIENTE O PARTE INTERESADA

- Recepción de Respuesta de la Queja o Apelación
- En caso de no quedar conforme realizar las observaciones o comentarios, de acuerdo a Paso 1