

Flujograma de gestión de quejas, reclamos y apelaciones
TÜV Rheinland en Chile

Cualquier colaborador de TÜV Rheinland (interna) o tercera parte: cliente, proveedor, cliente de cliente, autoridades de gobierno, etc. (externa)

Cualquier colaborador de TÜV

Responsable de cada Área

La información sobre el cliente obtenida de fuentes distintas al cliente (por ejemplo, una persona que realiza una queja, de autoridades reglamentarias) debe tratarse como información confidencial.

Persona o equipo responsable de resolución

Calidad Interna

Cliente, reclamante o apelante

Cualquier colaborador de TÜV

Responsable de cada Área

Iniciación de la Queja / Reclamo / Apelación
La presentación, investigación y decisión de la queja, reclamo o apelación no darán lugar a acciones discriminatorias contra quién la presente.

Recepción.
Notificación a Calidad Interna/LO QM/ Gerente de Queja. Traslado a Área Responsable.
El propietario del caso se asegura de que se envíe un acuse de recibo al solicitante si aún no lo ha hecho.

Nombramiento de persona (experto técnico) o equipo responsable de resolución de queja

Análisis.
Tratamiento en CAPA
Respuesta a cliente interno o externo por responsable de cada área o a quien haya designado para esa comunicación.
Notificación a Calidad Interna/LO QM

¿Queja resuelta?

SI
Cierre, registro y notificación al cliente por responsable de cada área o a quien haya designado para esa comunicación

FIN

NO

Inicio de Petición de Reconsideración

Recepción de Petición de Reconsideración.
Notificación a Calidad Interna/LO QM. Traslado a Responsable de Área para su resolución

Análisis.
Tratamiento y registro en HRP.
Respuesta a Petición de Reconsideración. Notificación al cliente por responsable de cada área o a quien haya designado para esa comunicación
Notificación a Calidad Interna/LO QM

Cuando se deba por ley divulgar información confidencial o cuando esté autorizado por compromisos contractuales, el cliente o la persona correspondiente debe ser notificado acerca de la información proporcionada, salvo que esté prohibido por ley.

Comité de Imparcialidad / Organismo de Acreditación (INN, TGA, DAKKS)

Calidad Interna

