

## PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

**Para presentar una queja o apelación relativos a nuestros servicios, debe realizar la gestión siguiendo el procedimiento que se describe a continuación:**


### I. GESTION DE QUEJAS

- 1.1. Para presentar su queja debe enviar el formato R-SERINSA-003 para quejas y apelaciones, lleno en todas las partes y firmado. La queja podrá ser enviada vía correo electrónico, de manera personal a nuestras oficinas o vía telefónica.
- 1.2. La queja es recibida por SERINSA verificando que cuente con toda la información requerida, siguiendo con su respectivo registro de ingreso.
- 1.3. Con la participación de todos los involucrados, se efectúa una evaluación de los motivos del reclamo, se reúnen y analizan todos los datos disponibles relacionados con el mismo y se define si el reclamo o queja es procedente o no.
- 1.4. Si se determina que no es procedente se enviará una respuesta por escrito al cliente o interesado con el fundamento pertinente.
- 1.5 Si se concluye que el reclamo es procedente, se levanta una No Conformidad a las áreas, personas o servicios involucrados y se le da tratamiento como trabajo no conforme siguiendo el procedimiento de acciones correctivas.
- 1.6 Se envía una respuesta por escrito al cliente o parte interesada que presentó el reclamo o queja dejando documentadas todas las acciones implementadas. El plazo para la gestión de una queja no es mayor a 7 días hábiles.

### II. GESTION DE APELACIONES

- 2.1 Para presentar una apelación debe enviar el formato R-SERINSA-003 para quejas y apelaciones, lleno en todas las partes y firmado. La apelación podrá ser enviada vía correo electrónico, de manera personal a nuestras oficinas o vía telefónica. Solo podrá iniciar el proceso de apelación en caso de existir evidencia documental que la respalde.
- 2.2 La apelación es recibida por SERINSA verificando que cuente con toda la información requerida, siguiendo con su respectivo registro de ingreso.
- 2.3 Con la participación de todos los involucrados, se efectúa una evaluación de los motivos de la apelación, se reúnen y analizan todos los datos disponibles relacionados con la misma y se define si la apelación procedente o no.
- 2.4 Si se determina que no es procedente se enviará una respuesta por escrito al cliente o interesado con el fundamento pertinente.
- 2.5 Si se concluye que la apelación es procedente, se levanta una No Conformidad a las áreas, personas o servicios involucrados y se le da tratamiento como trabajo no conforme siguiendo el procedimiento de acciones correctivas.
- 2.6 El plazo para la gestión de la apelación tendrá coherencia con el problema presentado y las acciones que se deban desarrollar. Dentro de las actividades a ser ejecutadas para resolver una apelación pueden tomarse en cuenta, pero no se limitan a las siguientes: Revisión de documentos normativos, Consultas a expertos, Evaluación en campo de la discrepancia.
- 2.7 Se envía una respuesta por escrito al cliente o parte interesada que presentó la apelación dejando documentadas todas las acciones implementadas.

**Para mayor información no dude en contactarnos, con mucho gusto le atenderemos.**

	<b>SERINSA</b>		Vigente a partir de: 10/2/2020	Código: R-SERINSA-003
	<b>REGISTRO DE QUEJAS Y APELACIONES</b>		Versión: 01	Página 1 de 1
	Elaborado por:	Odalís Martínez	Revisado por:	Oscar Osorto
<b>Nombre del cliente:</b>				
<b>Fecha:</b>		<b>Servicio:</b>		
<b>Identificación del asunto:</b>		<b>Queja</b> <input type="checkbox"/>	<b>Apelación</b> <input type="checkbox"/>	
<b>Descripción del Asunto</b>				
<b>Responsable de seguimiento:</b>		<b>Firma:</b>	<b>Fecha:</b>	