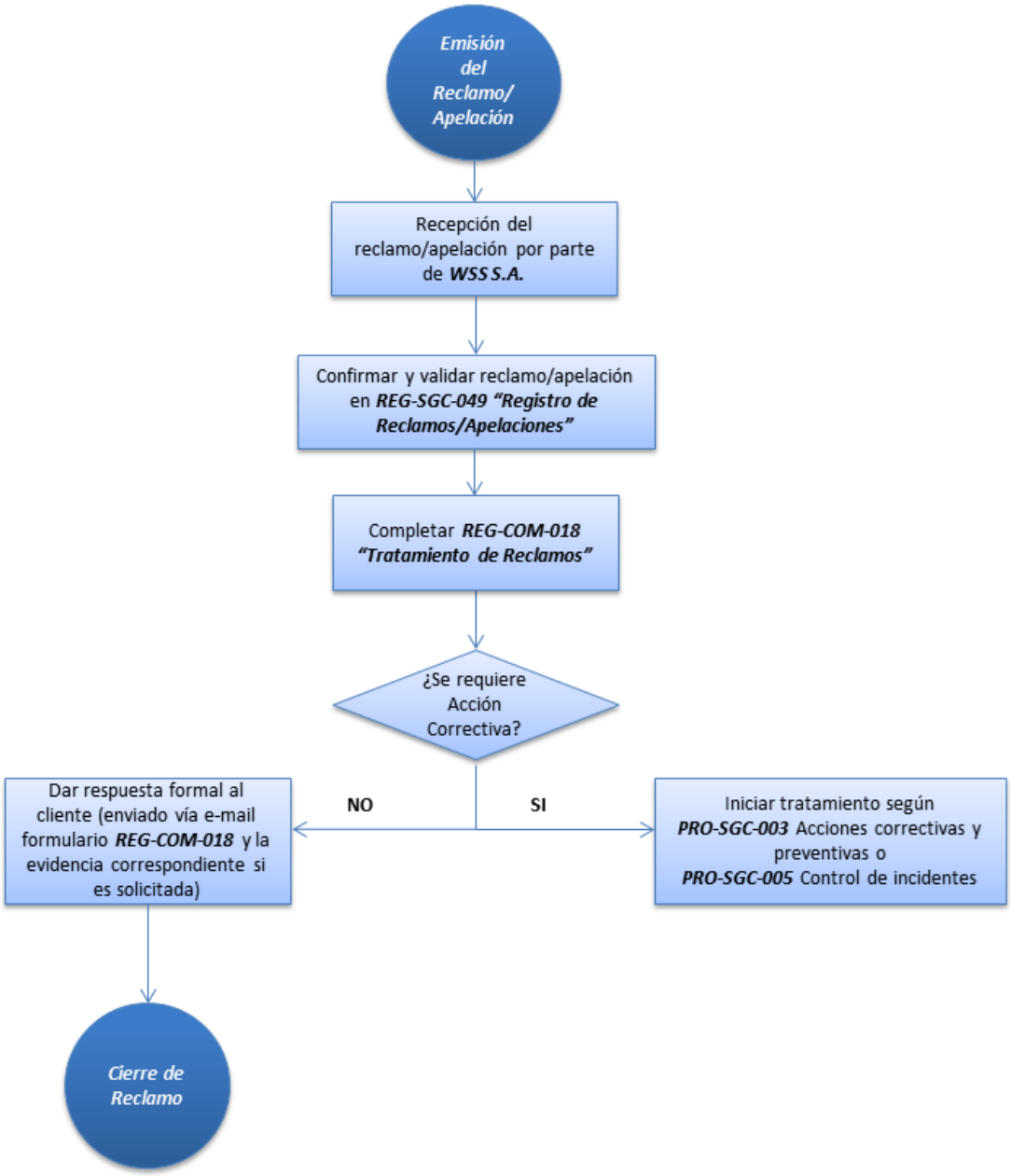
Emisión del Reclamo/ Apelación
Recepción del reclamo/apelación por parte de WSS S.A.
Confirmar y validar reclamo/apelación en REG-SGC-049 "Registro de Reclamos/Apelaciones"
Completar REG-COM-018 "Tratamiento de Reclamos"
¿Se requiere Acción Correctiva?
NO
SI
Dar respuesta formal al cliente (enviado vía e-mail formulario REG-COM-018 y la evidencia correspondiente si es solicitada)
Iniciar tratamiento según PRO-SGC-003 Acciones correctivas y preventivas o PRO-SGC-005 Control de incidentes
Cierre de Reclamo