EN CASO DE APELACIONES

El Cliente informa a SIGASH la apelación del reporte de verificación por medio electrónico o en la página de SIGASH.

Se agenda una reunión con el Cliente que envió la apelación para confirmar la recepción de la apelación y solicitar toda la información necesaria para determinar si la apelación está fundamentada.

Se revisa la información proporcionada por el Cliente y se decide si procede la apelación. En caso de proceder, se implementarán acciones correctivas.

SIGASH realizará el seguimiento y el registro de la apelación, incluyendo las acciones para resolverla.

Posteriormente, se le informa al Cliente el resultado de esta acción.

Se pone a disposición de cualquier parte interesada el proceso para tratar las apelaciones.

SIGASH se responsabiliza de todas las decisiones durante el proceso de tratamiento de las apelaciones.

En caso de que aplique, la investigación y la decisión sobre las apelaciones, no deberá resultar en ninguna acción discriminatoria.

Se asigna a una persona no involucrada en la decisión sobre la apelación en cuestión y esta persona la revisar y la aprueba.

EN CASO DE QUEJAS

El Cliente informa a SIGASH la queja relacionada con el proceso de verificación por medio electrónico o en la página de SIGASH.

Se agenda una reunión con el Cliente que envió la queja para confirmar la recepción de la queja y solicitar toda la información necesaria para determinar si la queja está fundamentada.

Documento impreso no válido

Se revisa la información proporcionada por el Cliente y se decide si procede la queja. En caso de proceder, se implementarán acciones correctivas.

SIGASH realizará el seguimiento y el registro de la queja, incluyendo las acciones para resolverla.

Posteriormente, se le informa al Cliente el resultado de esta acción.

Se pone a disposición de cualquier parte interesada el proceso para tratar las apelaciones.

SIGASH se responsabiliza de todas las decisiones durante el proceso de tratamiento de las apelaciones.

En caso de que aplique, la investigación y la decisión sobre las apelaciones, no deberá resultar en ninguna acción discriminatoria.

Se asigna a una persona no involucrada en la decisión sobre la queja en cuestión y esta persona la revisar y la aprueba

Cuando los recursos no permitan hacer esto, cualquier enfoque alternativo no debe comprometer la imparcialidad