

Segundo ejercicio en equipos:

Cuando una solicitud de queja es recibida, se valida primero si el solicitante está asegurado por la organización. En caso de no estar asegurado, el solicitante es informado que la solicitud debe ser rechazada.

Cuando el solicitante está asegurado, la gravedad de la solicitud es evaluada.

Basado en la salida (reclamo simple o complejo), las formas relevantes son enviadas al solicitante.

Cuando las formas son regresadas, y se encuentra que están completas, la solicitud es registrada en el sistema de "Gestión de Peticiones", finalizando exitosamente el proceso. En caso de no estar completa, el solicitante es informado para que actualice la documentación y surte nuevamente el proceso.



Ejercicio en Casa

Realizar el siguiente ejercicio:

- El proceso de gestión de reclamos de motos empieza cuando un cliente registra una solicitud con la documentación relevante.
- El departamento de notificaciones en la aseguradora de carros y motos revisa la completitud de los documentos al llegar y registra el reclamo.
- Después, el departamento de gestión revisa el reclamo y valida el seguro de la moto.
- Después una evaluación es realizada. Si la evaluación es positiva, se llama un taller para autorizar las reparaciones y el pago es efectuado (en este orden). De otra forma, el reclamo es rechazado.
- En cualquier caso (sea positiva o negativa la evaluación), una carta es enviada al cliente y el proceso se considera finalizado.

