

PROCESAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

EN CERTIFICAL S.A.C.

Si desea expresar alguna queja o apelación con respecto a nuestros servicios, la gestión de la misma se realizará según los siguientes procedimientos según corresponda:

GESTIÓN DE QUEJAS

1. Envío de la queja por correo electrónico, de manera personal, fax o por vía telefónica.
2. Recepción de la queja por parte de CERTIFICAL SAC con toda la información aportada, lo que incluye la identificación de la actividad con la que está relacionada (análisis o inspección).
3. El Jefe de Aseguramiento de Calidad evalúa si la queja recibida es procedente o no.
4. Si la queja no es procedente, se comunica al interesado este hecho con las explicaciones del caso por las vías habituales de comunicación.
5. Si la queja es procedente, se comunica a quien haya presentado la queja que se iniciará la investigación de la misma.
6. Se recaba toda la información con el fin de identificar los problemas sistemáticos y/o recurrentes mencionados en la queja, investigará las causas que los originaron y comenzará el proceso para su resolución, comunicando al interesado el progreso del proceso de investigación.
7. El plazo para la resolución de una queja es de quince días hábiles y al hallarse y aplicarse la solución, CERTIFICAL SAC comunicará al interesado la misma, rellenando posteriormente los registros correspondientes.

GESTIÓN DE APELACIONES

1. Recepción de la apelación, de manera escrita, por parte de CERTIFICAL SAC con toda la información aportada, lo que incluye la identificación de la actividad con la que está relacionada (Servicio de Inspección).
2. El Jefe de Aseguramiento de Calidad evalúa si la apelación recibida es procedente o no.
3. Si la apelación no es procedente, se comunica al interesado este hecho con las explicaciones del caso por las vías habituales de comunicación.
4. Si la apelación es procedente, se comunica a quien haya presentado la queja que se iniciará la investigación de la misma y comenzará el proceso para su resolución, comunicando al interesado el progreso del proceso de investigación.
5. El plazo para la resolución de una apelación es de quince días hábiles y al hallarse y aplicarse la solución, CERTIFICAL SAC comunicará al interesado la misma, rellenando posteriormente los registros correspondientes.

Cualquier duda o consulta no dude en comunicarse con nosotros al **01-4611036** o escribanos a **informes@certifical.com.pe**