



INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y APELACIONES

INSTRUCCIONES:

Una queja es la insatisfacción con el servicio (Demora en envío de documentos, impuntualidad de nuestro personal, trato del mismo, entre otros)

Una apelación es la solicitud para que CICBLA reconsidere una decisión tomada en relación a la inspección o certificación, por ejemplo que un equipo resulte no conforme o una persona no resultara apta.

La comunicación de su queja o apelación debe centrarse en el asunto de manera objetiva y debe mantener niveles de redacción que eviten agredir a personas y/o dañar la imagen de la organización como contenido de insultos, amenazas, intentos de extorsión y/o aseveraciones falsas.

En caso no pueda acceder a los formatos puede comunicarse a los correos electrónicos referidos para la ayuda que necesite.

RECEPCIÓN DE QUEJA, RECLAMO O APELACIÓN:

- Descargue formato “Registro de Queja” AQUÍ, y envíelo a través de los correos electrónicos siguientes
- Correo electrónico: reclamaciones@bicbla.com y/o serviciospe@bicbla.com
- Contacto telefónico: (511) 250 0300 / Atención: Analy Sánchez y/o Andrea Espinoza.
- Presencial en Libro de Reclamaciones: Ubicado en las oficinas de CICBLA: Av. La Encalada 1010 – Of.305, Santiago de Surco, Lima, Perú.

PLAZO DE ATENCIÓN:

Enviado / presentado su registro, nos ponemos en contacto con Ud. en un plazo no mayor de 48 horas para comunicar la recepción y validación del mismo.

Queja o Reclamo: En un plazo máximo de 30 días útiles, nos ponemos en contacto con Ud. para comunicar la conclusión

Apelación: De estar en desacuerdo con la decisión tomada con respecto a su reclamo o queja, en un plazo no mayor de 15 días calendarios comunicar la Apelación (según medios antes mencionados). Posterior a los 15 días útiles de recepcionada la Apelación, nos ponemos en contacto con Ud. para comunicar la conclusión.

Si va a presentar una apelación, tenga en cuenta que la misma debe venir con algún tipo de sustento, este debe ser justificado técnicamente y registrado en el presente formato o en un anexo.

Mientras este en proceso de evaluación una queja o apelación no será admitida otra queja o apelación sobre el mismo asunto, y hasta no resolver el caso CICBLA se reserva el derecho de atender otras exigencias sobre el mismo caso o Cliente que puedan interferir en la conclusión de la queja admitida u otras en proceso.

Nota: Las investigaciones y decisiones relativas a las apelaciones no deben dar lugar a ninguna acción discriminatoria.