



INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y APELACIONES

AS-IT-02

Versión: 03

Fecha: 27/10/2020

PROCESO DE ATENCION 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.

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 formato "Registro de queja, reclamo o apelación" o en un anexo.

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

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.

RECEPCIÓN DE QUEJA, RECLAMO O APELACIÓN:

- Página Web: <http://www.cicbla.com/> . Descargue formato "Registro de queja, reclamo o apelación", y envíelo a través de los correos electrónicos indicados. O puede registrar directamente en la misma web a través del formulario digital.
- Correo electrónico: reclamaciones@bicbla.com y/o serviciospe@bicbla.com
- Contacto telefónico: (511) 250 0300 / 951323402 / Atención: Analy Sanchez y/o Andrea Espinoza.
- Presencial / Libro de Reclamaciones: Ubicado en las oficinas de CICBLA: Av. La Encalada 1010 – Of.305, Santiago de Surco, Lima, Perú.

PLAZO DE ATENCIÓN DE QUEJA, RECLAMO O APELACIÓN:

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.

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

Nota 1. Las investigaciones y decisiones relativas a las quejas y apelaciones no deben dar lugar a ninguna acción discriminatoria.

Nota 2. La información sobre el cliente, obtenida de fuentes distintas al cliente (por ejemplo, una persona que realiza una queja, de autoridades reguladoras) se tratará como información confidencial.

Nota 3. CICBLA es responsable, en el marco de compromisos legalmente ejecutables, de la gestión de toda la información obtenida o generada durante la realización de las actividades de inspección. CICBLA informa al cliente, con antelación, que información tiene intención de hacer pública. A excepción de la información que el cliente pone a disposición del público, o cuando haya sido acordado entre el organismo de inspección y el cliente (por ejemplo, con el fin de responder a quejas), toda otra información es considerada de propiedad del cliente y se considera como confidencial.