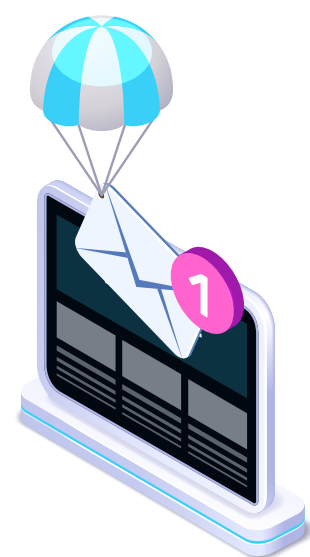


QUEJAS & APELACIONES

Plazos de respuesta en 15 días



QUEJAS O RECLAMO

Surge cuando el cliente manifiesta su descontento. Ejemplo: No cumplir con los horarios de ingreso al edificio, falta de información en el informe.

Todo lo previo a la certificación misma.

APELACIÓN

Solicitud del cliente de re-evaluación. Ejemplo: En el informe se señala que en la cabina hay menos 50 lux, el Cliente pide re-evaluar ya qué, asegura que hay más.

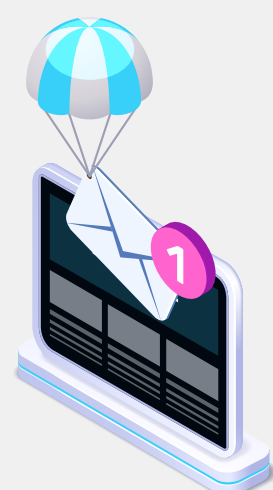
Toda observación posterior al informe.

Primeros

5 DÍAS



> Cliente envía correo.



> Recepción y envío de recepción.



> Ingreso de Queja o Apelación.

Pausa de

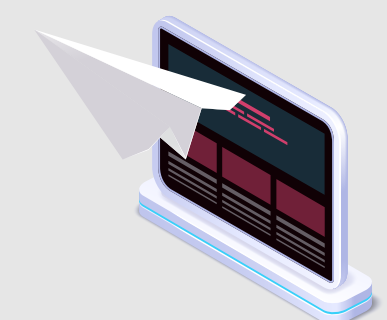
REVISIÓN



> ¿Corresponde Queja y/o apelación?.

> No

> Envío de correo de rechazo



> Si.

> Envío de correo para aviso de inicio de investigación.



Siguientes

10 DÍAS



> Proceso de Investigación.



> Envío de cierre de investigación.



> Seguimiento de las acciones tomadas por INAE (correctivas- preventivas).