

CERTILAPCHILE S.A. ha establecido y publica aquí el proceso que debe seguirse para el tratamiento de las quejas y apelaciones que se hagan sobre la **Verificación de Obligaciones Laborales y Previsionales**.

**Apelación:** Solicitud del solicitante del servicio de **verificación de obligaciones laborales y previsionales** de reconsiderar el resultado informado en el certificado emitido.

**Queja:** expresión de insatisfacción relacionada con las actividades de **verificación de obligaciones laborales y previsionales**.

Las quejas y/o apelaciones, el cliente o cualquier entidad externa a Certilapchile, las puede informar ingresado a "CONTACTO" de la página web, Identificando la persona que hace la queja y/o apelación (Nombre y correo de la persona que hace la presentación) en el campo **tema del mensaje** señala si es "**Apelación**" o "**Queja**" la que está presentando, y en el mensaje debe identificar claramente a la empresa que informa (Rut, Nombre, empresa principal, faena y Periodo) explicando la situación que origina la apelación o queja.

También puede plantear su situación a través de un correo enviado directamente al correo [mesadeayuda@certilapchile.cl](mailto:mesadeayuda@certilapchile.cl) con copia al Gerente de Operaciones ([rvilches@certilapchile.cl](mailto:rvilches@certilapchile.cl)).

Al recibir el formulario, el Gerente de Operaciones la conocerá, validará y tomará acciones al respecto, activándose el procedimiento de Quejas y Apelaciones.

Se contactarán con el cliente que interpuso la queja o apelación, para levantar en detalle la situación.

Si no es válida la queja o apelación para CERTILAPCHILE, se responderá formalmente por escrito al solicitante.

Si es válida la queja o apelación, El gerente instruirá el envío de la confirmación de la recepción de la queja al solicitante y asignará un responsable, el cual hará la investigación del tema planteado e informará:

- ✓ La justificación del solicitante
- ✓ La conclusión del análisis adjuntado las evidencias para llegar al resultado.

Una vez se tenga la decisión sobre el requerimiento presentado se notificará formalmente al solicitante de la decisión, dando por finalizada la apelación o queja.

**ELABORADO POR**  
Encargada de Gestión

**REVISADO POR**  
Gerente Técnico

**APROBADO POR**  
Gerente Operaciones