

PROCESO DE QUEJAS Y APELACIONES

Código: D- 9.9-01
Página: 1 de 1
Versión: 2.0
Fecha: 1 de abril 2024

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**, (se entienden como sinónimos quejas y reclamos)

Las quejas y/o apelaciones, el cliente o cualquier entidad externa a Certilapchile, las puede informar ingresando a la pág. Web de la empresa, “Gestión de calidad” “Reclamos, Quejas y Apelaciones”, Identificando la persona que hace la queja y/o apelación (Nombre y correo de la persona que hace la presentación) , señala si es “**Apelación**” o “**Queja**” la que está presentando, e identifica a la empresa que informa (Rut, Nombre, faena y Periodo o N° de certificado si es apelación) detallando 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 con copia al Gerente de Operaciones (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; si es posible, 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