## CERTITAC PROCESO DE QUEJAS Se registra la queja en el FCER–P11.01, El Cualquier persona de El ingeniero de calidad envía ingeniero de calidad realiza una evaluación de la CERTIYAC verifica que la al cliente el Acuse de Recepción de queja información proporcionada por el cliente para queja se ingresa con recepción de la quejas y determinar quien o quienes son el personal evidencia que la sustente. apelaciones FCER-P11.02 ¿Procede la queja? Una queja no procede si no Personal del organismo junto con el ingeniero se envía de manera de calidad realizan el análisis a través del FCERcomplementaria evidencia de P15.01 para definir acciones e implementarlas. lo declarado. Se le da respuesta al cliente, compartiendo las Notificar al cliente a partir de su queja. PROCESO DE APELACIONES CERTITAC El ingeniero de calidad verifica que la El ingeniero de calidad envía apelación se ingreso en hoja al cliente el Acuse de Recepción de apelación membretada de la empresa solicitante recepción de quejas y dentro de los 10 días hábiles después apelaciones FCER-P11.02 de emitir el resultado. Se registra la apelación en Se reúne y verifica toda la información necesaria El Gerente da seguimiento junto con el FCER-P11.01, El ingeniero para tomar una decisión sobre la apelación y en personal asignado que no haya de calidad, turna la participado en la emisión del resultado en proceso, procede a la revocación del veredicto cuestión y que tenga la competencia Se le da respuesta al cliente, compartiendo