

## PROTOCOLO DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y APELACIONES



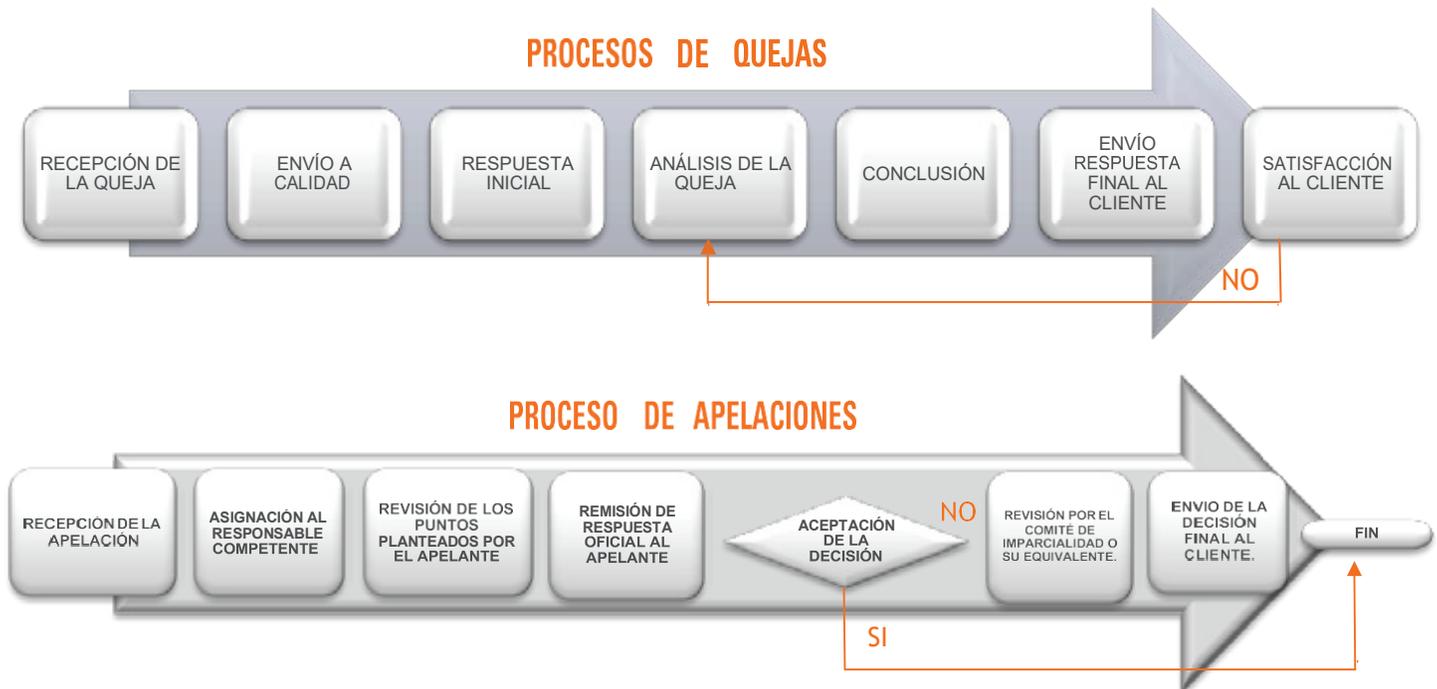
Nuestros clientes son lo más importante para nuestra organización y nos impulsan a mejorar día a día.

Nos interesa escucharlo y para esto hemos dispuesto los siguientes canales de comunicación:

- Usando nuestro formulario Ingresando a nuestra página web <http://cericorp.com/tratamiento-de-quejas-y-apelaciones>
- Enviando un correo a [servicioalcliente@cericorp.com](mailto:servicioalcliente@cericorp.com)
- A través de llamadas telefónicas +511 7220738 / +51 99917128 (Call Center)

## PROCESO DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y APELACIONES

Una vez recibida su sugerencia, queja y/o apelación le daremos trámite dentro de la organización. Las respuestas a las quejas y/o apelaciones se enviará por correo electrónico informándole los resultados del proceso y la solución. El siguiente diagrama describe nuestro proceso interno.



El tiempo máximo estimado para dar cierre a una queja es de quince (15) días hábiles, y el de las apelaciones es de veintiuno (21) días hábiles.