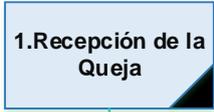
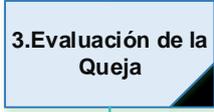
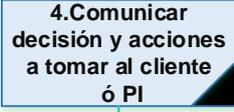
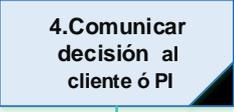
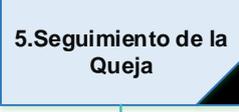


ESTIMADO CLIENTE:

Gracias por su comunicación, todas sus inquietudes son importantes para **CALIBRA S.A.C.** y serán tratadas con prioridad en nuestra área de **GESTIÓN DE CALIDAD**.

ETAPAS PARA LA ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
	<p>1. ACUSE O RECEPCIÓN DE LA QUEJA: Puede enviarnos su inquietud o queja al correo:</p> <p style="text-align: center;">quejas@calibra.pe</p> <p>Dónde lo atenderemos con una respuesta <i>inmediata, en un plazo no mayor a 24 horas hábiles.</i></p>
	<p>2. REGISTRO DE LA QUEJA: Todas las quejas se registran en nuestro Sistema de Gestión de Calidad.</p>
	<p>3. EVALUACIÓN DE LA QUEJA:</p> <p><u>Investigación de la queja</u> Calibra S.A.C. recopilará y verificará toda la información sobre la queja y confirmará su relación con las actividades de las cuales es responsable.</p> <p><u>Validación de la queja</u> En caso que su queja se declare “PROCEDENTE”, se tomará acción inmediata para corregir el problema siguiendo nuestro Procedimiento de Atención de Quejas interno.</p>
 <p style="text-align: center;">SI</p> 	<p>4. RESPUESTA FINAL DE LA QUEJA.</p> <p>Se dará una respuesta final dentro de 02 días hábiles contados desde la recepción de la queja.</p> <p>QUEJA PROCEDENTE: El Área de Gestión de Calidad comunicará al cliente la conclusión aprobada de la evaluación de su queja y las acciones a tomar.</p> <p>QUEJA NO PROCEDENTE: El Área de Gestión de Calidad comunicará al cliente la conclusión aprobada de la evaluación de su queja y una explicación de la decisión.</p>
<p style="text-align: center;">NO</p> 	<p>5. SEGUIMIENTO DE LA QUEJA Se facilitará información sobre el progreso y resultados del tratamiento de la queja.</p>
 	<p>6. CIERRE DE LA QUEJA</p> <p>Si PROCEDE, la queja se considera como “cerrada” con la comunicación brindada al cliente o parte interesada según ítem 4 y obteniendo su conformidad siempre que sea posible.</p> <p>No PROCEDE, la queja se considera como “cerrada” con la comunicación brindada al cliente o parte interesada según ítem 4.</p> <p>**PI= Parte Interesada</p>