

	CHEMICAL PROCESSES INDUSTRIES - POLÍTICA	Código: PO-CPI-001
	POLÍTICA QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS	Versión: 01
		Página 1 de 1

En Chemical Processes Industries S.A.C. agradecemos a nuestros clientes por su preferencia, ya que su satisfacción es importante para nosotros le ofrecemos la asesoría para ingresar su queja, sugerencia o reclamo por medio de la presente política.

Definiciones generales:

- **Reclamo:** el consumidor presenta un reclamo cuando no está conforme con los bienes adquiridos o servicios prestados.
- **Queja:** expresión de malestar respecto de algún tema que no tenga que ver directamente con el giro del negocio, como, por ejemplo, mala atención.
- **Sugerencia:** propuesta (consejo o recomendación) presentada por un usuario para incidir en el mejoramiento de un proceso de la empresa.

Nuestros objetivos:

- Asegurar la satisfacción de nuestros clientes.
- Generar los informes y estadísticas para la mejora continua del proceso.

Se facilitan los canales para la recepción de quejas, sugerencias o reclamos: vía representantes técnicos comerciales, vía telefónica o correo electrónico de atención al cliente y por la bandeja de mensajes de redes sociales, siendo la finalidad que el proceso sea sencillo y accesible para nuestros clientes y otras partes interesadas.

Tratamiento:

- Al recibir la queja, sugerencia o reclamo se dará el acuse de recibo al cliente y se iniciará de manera inmediata el respectivo tratamiento.
- Para quejas y reclamos se comunicará al reclamante la decisión. Si la queja o reclamo no está resuelta a satisfacción del cliente, se buscará la acción alternativa posible hasta que el cliente quede satisfecho.

Esta política busca fomentar una visión de enfoque al cliente, así como promover la innovación en el desarrollo del tratamiento de quejas, sugerencias y reclamos.


Juan José Ramírez Valeriano
CEO