

Procedimiento para la atención de quejas

Novelteak Costa Rica S.A. por medio de este procedimiento busca asegurar que las quejas recibidas, con respecto a la conformidad de la organización con los requisitos aplicables al alcance del certificado de CoC de la organización, sean tomadas en consideración de manera adecuada, incluyendo lo siguiente:

- a) Acusar recibo de la queja ante el querellante en el plazo de las dos (2) semanas después de haber recibido la queja.
- b) Investigar la queja y determinar las acciones propuestas en respuesta a la queja en el plazo de tres (3) meses. En caso de que se requiera de más tiempo para concluir la investigación, el querellante y la entidad de certificación de la organización deberán ser notificados al respecto.
- c) Tomar las acciones apropiadas con respecto a quejas y a toda deficiencia encontrada en los procesos que afecten la conformidad con los requisitos de certificación;
- d) Notificar al querellante y a la entidad de certificación de la organización cuando se considere que la queja se atendió exitosamente y quedó cerrada.



Tobias Biechele
Gerente General
Novelteak Costa Rica S.A.