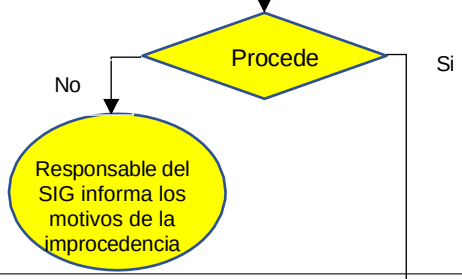
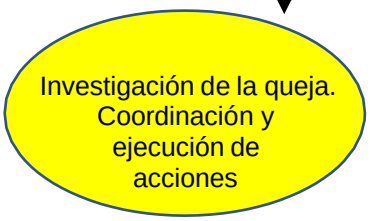
ANEXO 1 PROCESO DE QUEJA O APELACIÓN

QUEJA: Expresión de insatisfacción, relativa a los productos o servicios o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde se espera una respuesta o resolución.	**APELACIÓN:** Disconformidad relacionada a una decisión tomada, donde se solicita reconsiderar la decisión adversa.

1.- **Recepción** Si un cliente o usuario o parte interesada u organismo de fiscalización desea presentar una queja o apelación debe elegir las siguientes formas de presentación: i. Virtual desde la página web www.gpi-industrial.com.pe ó www.gpi-industrial.com en el botón **"Quejas y/o Apelaciones"** ii. Presencial, acercarse los martes y jueves a la dirección en Calle Fray Martín de Murua Nro. 150 Oficina 208 - 210 San Miguel – Lima. Horario de atención 10:00 – 15:00	
2. Atención Luego de recepcionada la queja o apelación, el Responsable del SIG realizará la evaluación y validación del registro GPI-FOR-101- Reporte de Quejas y Apelaciones	
3. Resultado de la Validación: **No procede:** GPI INDUSTRIAL E.I.R.L. a través su Responsable del SIG informa la improcedencia de su queja. Esta respuesta pasa por un proceso de elaboración de la comunicación, revisión y aprobación de la comunicación, finalmente se informa al cliente o usuario o parte interesada. Si usted no está de acuerdo con el resultado de la queja, puede iniciar su recurso de apelación o derivarla a la entidad superior correspondiente	
4.- Investigación GPI INDUSTRIAL E.I.R.L. a través de su Responsable del SIG, investiga la información y hechos, para emprender las acciones correspondientes.	
5. Decisión y resultados GPI INDUSTRIAL E.I.R.L. a través de su Responsable del SIG, presentará la respuesta y resultados en un plazo máximo de 30 días hábiles. (Esta respuesta pasa por un proceso de elaboración de la comunicación, revisión y aprobación de la comunicación, finalmente se informa al cliente o usuario o parte interesada)	