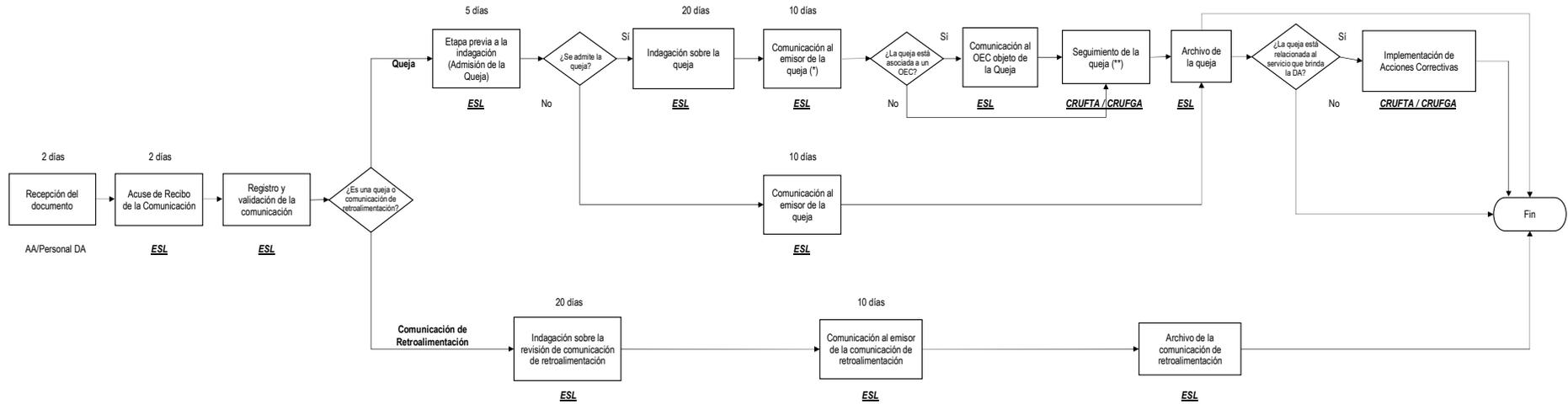


## FLUJOGRAMA PARA LA RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE QUEJAS Y OTRAS COMUNICACIONES DE RETROALIMENTACIÓN

1) Quejas y otras comunicaciones de retroalimentación presentadas:



(1) Queja: Expresión de insatisfacción, diferente de la "apelación" o la "reconsideración", presentada por una persona u organización relacionada con los servicios de acreditación del INACAL-DA o a un OEC acreditado por el INACAL-DA, para la cual se espera respuesta.

(2) Otras Comunicaciones: Corresponde a expresiones o comentarios de oportunidades de mejora, así como solicitudes de información sobre áreas de preocupación que se relacionan con los servicios de acreditación del INACAL-DA, pero no constituyen una insatisfacción por parte de los OEC o usuarios.

(\*) En caso de solicitud de información del emisor de la queja, el INACAL-DA podrá emitir reporte de los avances de la revisión del caso vía correo electrónico.

(\*\*) Esta etapa tiene un plazo que se determinará con la propia evaluación de cada caso.

Nota: Cuando la queja se refiera a un Organismo de Evaluación de la Conformidad (OEC), el INACAL-DA pedirá al solicitante que presente la queja en primer lugar al OEC.

### Legenda

AA	Asistente Administrativo
ESG	Ejecutivo del Sistema de Gestión
CRUFTA	Coordinador Responsable de la Unidad Funcional Técnica de Acreditación
CRUFGA	Coordinador Responsable de la Unidad Funcional de Gestión en Acreditación