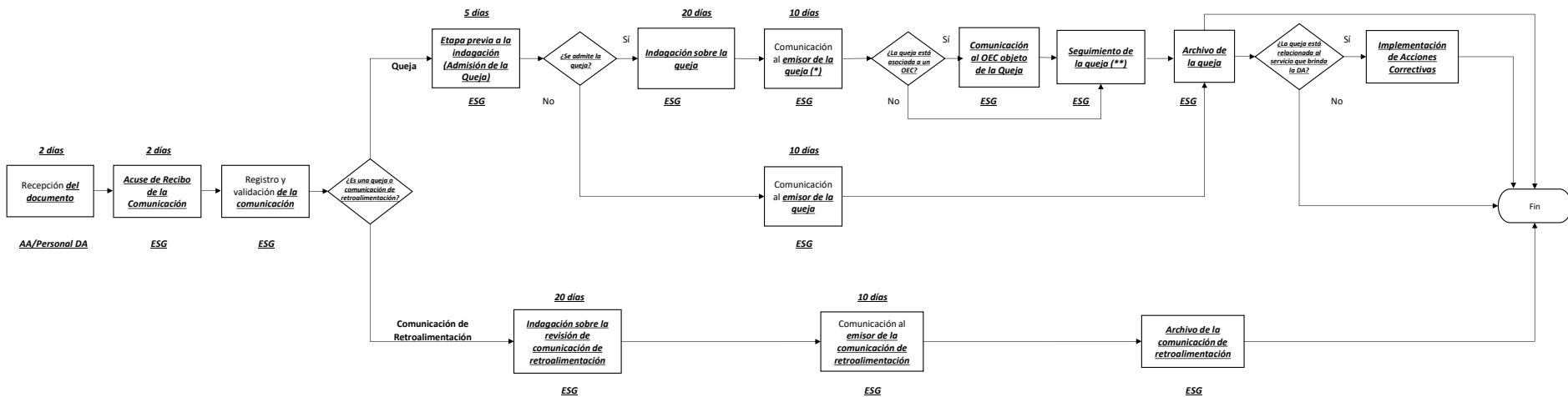


FLUJOGRAMA PARA LA RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE QUEJAS Y OTRAS COMUNICACIONES DE RETROALIMENTACIÓN

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