



INSTRUCTIVO

1. PROCESO DE INGRESO DE QUEJA o APELACION

Para ingresar una queja o apelación debe enviar correo a calidad@cryolab.cl , indicando la siguiente información:

- Nombre completo
- Empresa desde la que contacta (Si aplica)
- RUT de la empresa (Si aplica)
- Descripción de la queja o apelación, detallando el servicio que amerita la queja o apelación, fecha de realización, nombre del inspector/ra que realizo el servicio
- Motivo o razón de la queja o apelación.
- Numero de Certificado o Informe de inspección (En caso de apelación)
- Adjuntar cualquier documento relacionado con la queja o apelación

2. PROCESO DE VALIDACION DE QUEJA o APELACION

Con los datos recepcionados por correo el Organismo de Inspección acusa recibo de la queja o apelación y el Encargado de Calidad investiga y valida si la queja o apelación procede o no procede.

- ✚ En caso de que **proceda**, se reunirá y verificara toda la información necesaria para validar la queja o apelación y se facilitara a quien presente la queja o apelación los informes del progreso y del resultado del tratamiento de la queja o apelación.
- ✚ En el caso que **no proceda**, se informará al interesado vía e-mail y se dará la información que sea necesaria para aclarar la queja o apelación. Adicionalmente, Encargado de Calidad acusará el recibo de la queja o apelación a la fuente emisora.

Para ambos casos, el Organismo de Inspección se asegurará de tomar las acciones apropiadas.

3. PLAZOS PARA EL PROCESO DE QUEJA o APELACION

Quien presente la queja o apelación debe ingresarla según lo detallado en este Instructivo dentro de las 48 horas hábiles de ocurrida la condición que generó la queja o apelación.

El Organismo de inspección tendrá un mes desde que se recepciona la queja o apelación, para reunir y verificar toda la información necesaria para validar la queja o apelación. En paralelo se hará envío a quien presente la queja o apelación de los informes del progreso y del resultado del tratamiento de la queja o apelación. Si el cliente o quien proceda no se encuentra conforme con la respuesta enviada podrá emitir una Queja a calidad@cryolab.cl y a ventas@cryolab.cl para comunicarse internamente y llegar a acuerdos mutuos de solución.