



RESUMEN PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, APELACIONES

Código: PROC-G-05
Revisión: 07
Fecha Vigencia: 17-07-2024

RESUMEN DEL PROCESO.

- 1) Existen diferentes mecanismos de recepción de quejas y apelaciones de parte de los clientes o terceros, siendo algunos (no taxativos): página web oficial del OI, correo electrónico, etc.
- 2) El correo electrónico habilitado para recepcionar las quejas o reclamos es: gestion@vyvcertificaciones.com
- 3) Recibida la queja o apelación, esta se debe procesar, iniciando con la identificación precisa a qué tipo corresponde, ya que tienen distintos tratamientos.
- 4) En el transcurso de 24 horas, de haber sido recibida la queja o apelación, se dará una respuesta preliminar o acuse de recibo.
- 5) En el transcurso de 48 horas de recibida la queja o apelación, se dará un informe final al respecto.
- 6) Como medidas de imparcialidad, nuestro Organismo de Inspección, velará por que todo el proceso sea realizado con objetividad, para lo cuál adopta medidas como:
 - Aplicación de Matriz de Imparcialidad
 - Todo el personal del OI, posee cláusulas contractuales en relación a la imparcialidad
 - Contamos con la auditoría permanente de nuestro Organismo Regulador
 - Se aplica que aquél personal que esté involucrado en la queja o apelación, no podrá participar en ninguna actividad que este relacionada con el proceso de análisis, revisión, deliberación y aprobación de alguna respuesta técnica-administrativa a la que o apelación recepcionada.
 - En todo el proceso de análisis, decisión y respuesta, no se dará a lugar ningún tipo de discriminación por parte del OI.
- 7) El documento formal de respuesta, debe ser revisado y firmado por el Gerente General del OI.
- 8) Finalmente, el despacho debe ser vía correo electrónico o correo postal, según corresponda.