

1. Hay diferentes mecanismos de recepcionar las quejas y apelaciones del cliente, estas pueden ser, por; correo electrónico, carta, y en forma verbal.
2. La Asistente Administrativa, RR.HH., encargado de calidad, inspector de equipos críticos revisarán diariamente los correos electrónicos y las cartas de quejas y apelaciones del cliente.
3. El inspector de equipos críticos, informara a la administración de toda observación que le manifieste el cliente, durante y después de la inspección de equipo.
4. Se recepcionarán todas las quejas y apelaciones que lleguen en distintas formas, a la empresa.
5. Recibida la queja, se deberá verificar en forma inmediata, si está relacionada con las actividades de inspección, esta queja deberá ser consignada ya sea en forma verbal o escrita.
6. Toda queja que se reciba, independiente si debe ser tratada o no, debe ser respondida en los plazos establecidos, dando los motivos de porque no es aplicable a la empresa.
7. Dentro de las 24 horas siguiente de haber recibida la queja o apelación, se dará el reporte inicial del acuse de recibo de la queja, dentro de las 48 horas de recibida la queja, se entregará un informe final, o el estado de avance del informe, con las medidas de control tomadas.
8. El Gerente técnico y el encargado del sistema de gestión, harán el análisis del documento y redactará la respuesta técnica adjuntando todas las evidencias objetivas disponibles tales como:
9. **VyV Certificaciones**, es responsable de todas las medidas adoptadas en los diferentes niveles, en respuesta al análisis del reclamo del cliente.
10. Aquellos trabajadores involucrados en la queja, no participaran en la revisión, análisis y aprobación de la respuesta técnica de la queja o apelación generada a la empresa, el trabajador solo debe generar una declaración escrita de los hechos, por la generación del reclamo por parte del cliente.
11. El documento generado, en respuesta a la observación del cliente, será enviado al gerente técnico quien podrá hacer las observaciones que estime conveniente, y finalmente aprobar el documento con firma.
12. Una vez despachado el documento, la asistente administrativa y RRHH. deberá comunicar al cliente, del envío del documento vía email.
13. Las decisiones investigaciones y decisiones que adopte el OI, no darán lugar a ningún tipo de discriminación.