

Mediante este instructivo las partes interesadas podrán hacernos llegar sus quejas y apelaciones sobre asuntos que usted considere importante dar a conocer y que requieran una solución por parte de GEMS NDT.

¿Qué es una Queja y una Apelación?

Para efectos del sistema de gestión de GEMS NDT, se entenderá como “reclamo” o “queja” como sinónimos.

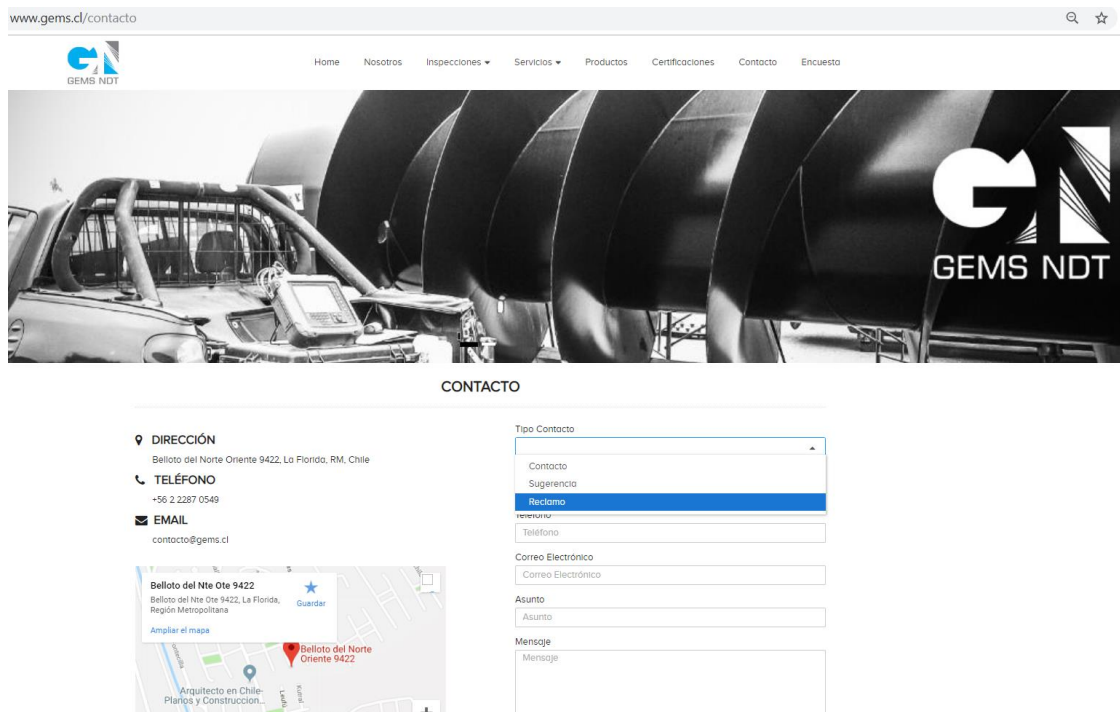
Según la ISO 17020:2012, se define la “queja” y “apelación” como:

Queja	Expresión de insatisfacción, diferente a la apelación, presentada por una persona u organización a un organismo de inspección, relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta.
Apelación	Solicitud del proveedor del ítem de inspección al organismo de inspección de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho ítem.

¿Cómo Ingresar una Queja o una Apelación?

Se dispone de dos canales de comunicación para presentar una queja o una apelación:

- Ingresando al sitio web: <http://www.gems.cl/contacto> y marcar en Tipo de Contacto correspondiente a “Reclamo”.





INSTRUCTIVO PARA EL INGRESO DE QUEJAS Y APELACIONES

DO508
REV. 00

Vigencia
10/01/2019

- Por correo electrónico al e-mail: contacto@gems.cl

Para dar inicio a la gestión de la queja o de la apelación, se deberá entregar la mayor cantidad de información disponible, especificando como mínimo, lo siguiente:

Nombre Completo:	
Teléfono de Contacto:	
Correo Electrónico:	
Asunto:	
Mensaje:	

*Asunto: Indicar si corresponde a una Queja o una Apelación.

**Mensaje: Descripción de la queja o apelación.

Especificando de la mejor manera los hechos que se funda;
El momento en que se han producido los hechos, día y hora en lo posible;
La ubicación donde se han producido los hechos (lo más específico posible);
Las personas involucradas.
El n° de informe y la información a reconsiderar (sólo en caso de apelación).

Una vez realizada la queja o apelación bajo los medios señalados, personal autorizado de GEMS NDT se pondrá en contacto con usted en un plazo máximo de 10 días hábiles.

NOTA: La información obtenida antes, durante y posterior al tratamiento de la queja o apelación serán de tipo confidencial. Por lo tanto, GEMS NDT, se compromete a no divulgar información salvo cuando la parte interesada dé su autorización o cuando por Ley se obligue a GEMS NDT divulgar dicha información.