



PROCEDIMIENTO  
TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES POR  
RESULTADOS DE INSPECCION.

## DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

### Generalidades

ITC SpA. Cuenta con un Sistema de Aseguramiento de Calidad acreditado por INN a través del cual se mantiene y pone a disposición, según solicitud, la siguiente información:

- Esquemas de certificación, incluyendo los procedimientos de evaluación, las reglas y procedimientos para otorgar, mantener, ampliar o reducir el alcance la certificación, o para suspender, retirar o denegar la certificación.
- Directorio de Productos Certificados.
- Descripción de los medios mediante los cuales el organismo de certificación obtiene apoyo financiero e información general sobre las tarifas cobradas a los solicitantes y clientes.
- Descripción de los derechos y deberes de solicitantes y clientes, que incluya requisitos, restricciones o limitaciones del uso del nombre del organismo de certificación y de la marca de certificación y sobre la manera de hacer referencia a la certificación otorgada.
- Información sobre los procedimientos para el tratamiento de quejas y apelaciones.
- Confidencialidad de la Información, cuyos alcances están expresamente señalados en numeral 5.0, del Instructivo ITC-I-4.2-0 Instructivo de Confidencialidad.

**Esta información se encuentra disponible para todos sus entes relacionados y público en general, por medio de los siguientes documentos:**

|                 |  |
|-----------------|--|
| ITC-I-4.2-0     | Instructivo de Confidencialidad.   |
| ITC-P-4.0       | Procedimiento Códigos de Conducta y Tratamiento de Presiones Externas que afecten los Resultados |
| ITC-I-7.1-15    | Instructivo Reglamento para Obtener la Certificación de Productos.                               |
| ITC-I-7.1-16    | Instructivo solicitud de Certificación   |
| ITC-P-7.1-02    | Procedimiento de Inspecciones.   |
| ITC-P-7.5-01    | Procedimiento Tratamiento de Quejas y Apelaciones por Resultados de Inspección.                  |
| ITC-P-7.1-07    | Procedimiento Certificación Estanques  |
| ITC-P-7.1-07-01 | Procedimiento de inspección de tanques.  |

Respecto de la Confidencialidad de la información, ITC SpA., es Responsable, en el marco de los compromisos legalmente ejecutables, de la gestión de toda la información obtenida o generada durante la realización de las actividades de inspección.

Por lo anterior, ITC SpA., informara oportunamente al mandante la información que se requiera hacer pública. Lo anterior exceptúa la información que el propio cliente pone a disposición del público, o cuando haya sido previamente acordado entre ITC SpA., y el cliente.

Toda otra información, no enmarcada según párrafos anteriores, se considera información confidencial. Cuando ITC SpA., deba por mandato legal, divulgar información confidencial, o cuando esté autorizado por compromisos contractuales, notificara cliente de forma oportuna y con antelación.

Esta documentación puede ser solicitada, mediante alguna de las siguientes formas:

- 1.- En forma presencial en nuestras oficinas centrales, ubicadas en Riquelme N°20, Sector Arenal, Talcahuano, solicitando atención de nuestro Gerente Técnico y Calidad don Cristián Ferrer P., o de nuestro Gerente de Operaciones Don Patricio Beltrán B.
- 2.-Solicitar información a contacto de la empresa relacionado con la prestación del servicio, quien gestionara al interior de la organización, con la Gerencia Técnica o Gerencia de Operaciones, su entrega formal o mejor forma de aclarar y revisar los antecedentes requeridos.
- 3.-Solicitar información a encargado del sistema de gestión de ITC SpA., en las siguientes coordenadas: correo electrónico [pbeltran@empresaitc.cl](mailto:pbeltran@empresaitc.cl), fono móvil 962084007.  
Adicionalmente esta información, puede ser solicitada mediante la página web: [empresaitc@empresaitc.cl](mailto:empresaitc@empresaitc.cl)