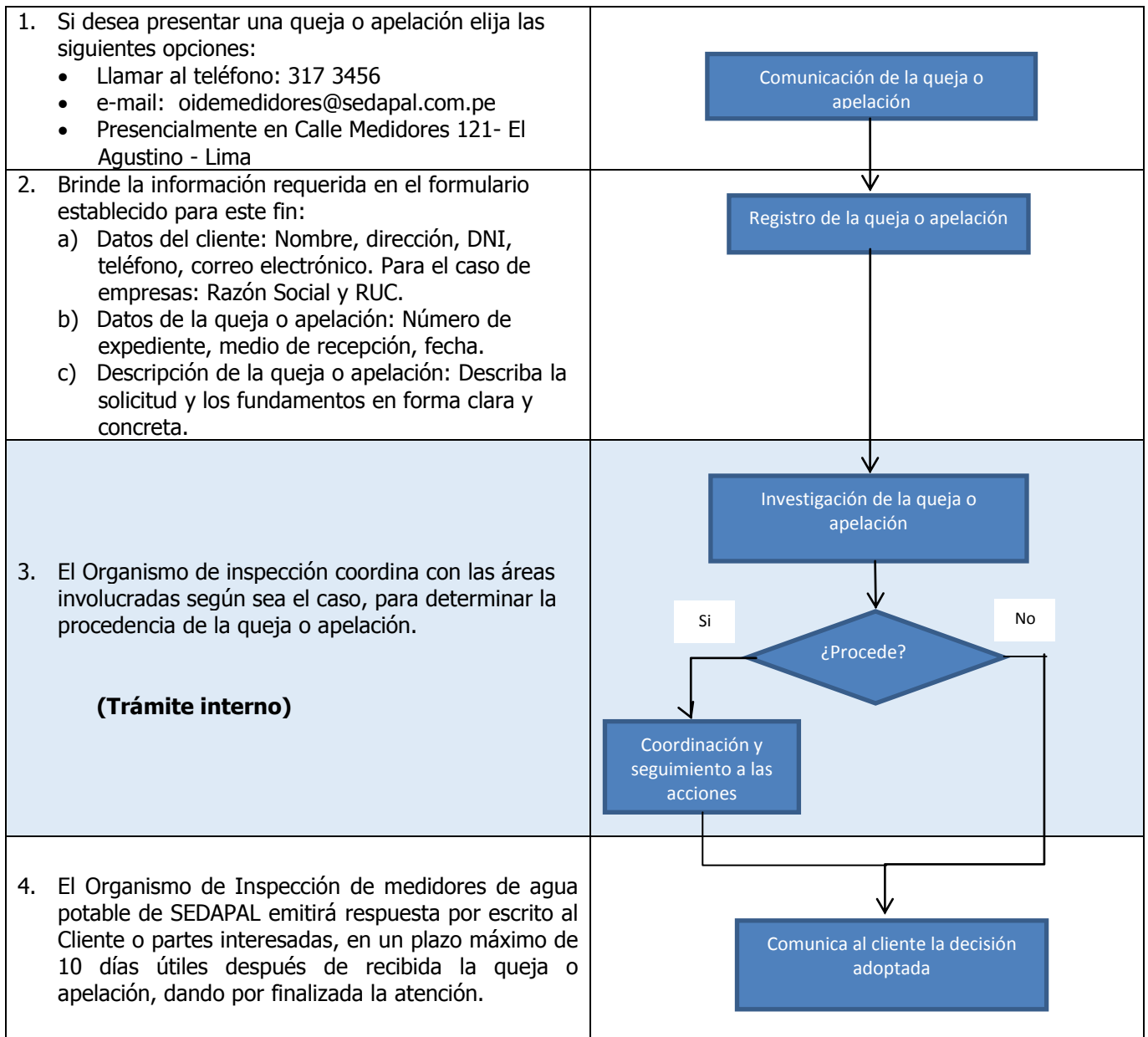


### Anexo 1

#### Flujograma para atención de la Queja o Apelación.

**Queja:** Expresión de insatisfacción presentada por el cliente o la parte interesada al Organismo de Inspección, relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta. Es diferente de la apelación.

**Apelación:** Cuando el cliente solicita al Organismo de Inspección, reconsiderar la decisión que tomo en relación a los resultados de la inspección solicitada.



Si usted no está de acuerdo con el resultado de la queja o apelación, puede derivarla a la Dirección de Calidad del INACAL.

- Al teléfono: (01) 640 8820 / Presencialmente: Calle Las Camelias 815 San Isidro – Lima.