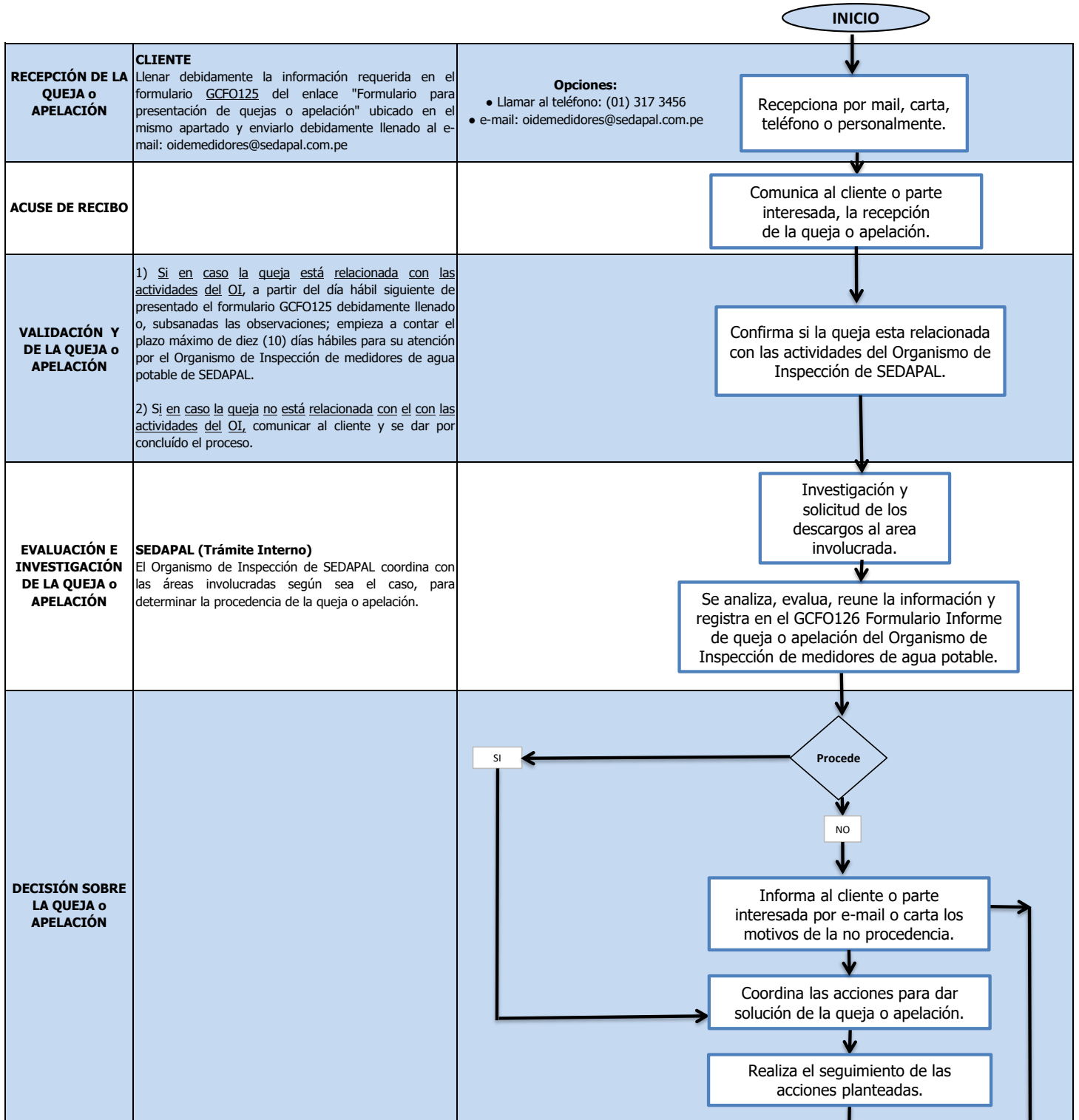


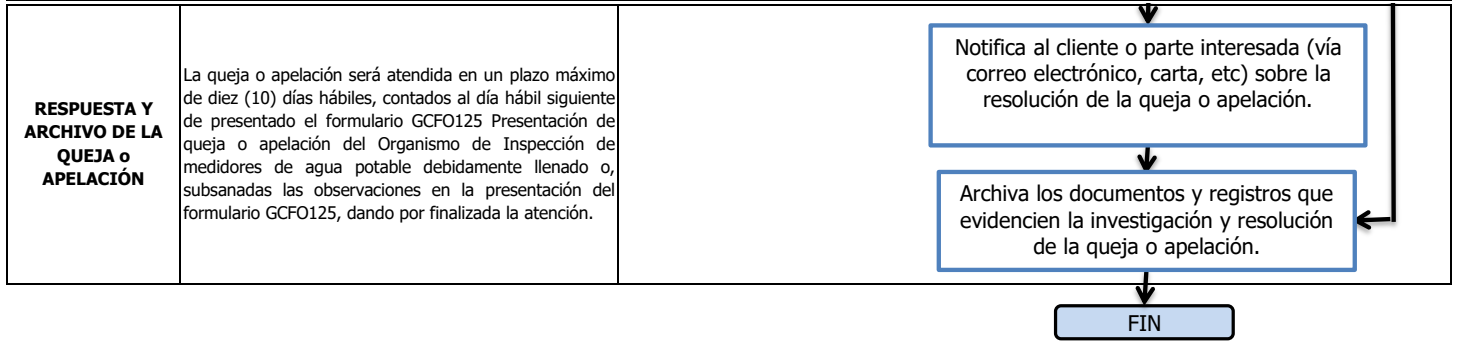
## Anexo 1 Flujograma para atención de la Queja o Apelación

**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:** Solicitud de reconsiderar la decisión que tomó el organismo de Inspección, en relación a un ítem para el cual solicitó una inspección



## Anexo 1 Flujograma para atención de la Queja o Apelación



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.