



## **PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS Y APELACIONES**

Para efectuar un reclamo o si desea apelar al resultado obtenido una vez finalizado el proceso, le solicitamos seguir los siguientes pasos:

- 1.- Haga ingreso de su reclamo o apelación por escrito vía correo electrónico a [gastek@gastek.cl](mailto:gastek@gastek.cl), (deberá indicar su nombre, teléfono, dirección del servicio, y el detalle de la situación a analizar).
- 2.- Una vez ingresada su solicitud, responderemos vía correo electrónico acusando recibo de su reclamo o apelación, además de indicar si su solicitud tiene validez o no, esto en un plazo no superior a 5 días hábiles desde el momento del envío.
- 3.- Ya validada su solicitud, nuestro personal comenzará la investigación. Los responsables de este proceso serán el Gerente General, Gerente Calidad y/o Gerente Técnico según corresponda.
- 4.- La respuesta final debiera ser comunicada a usted dentro de los 10 días hábiles contados desde la fecha inicial de envío.
- 5.- En caso de requerir mayor tiempo para el análisis, le informaremos al respecto, también del avance u/o estado actual de su caso, esperando que dentro de los siguientes 5 días hábiles podamos dar una respuesta satisfactoria.
- 6.- Finalmente, necesitaremos de su conformidad con la respuesta y/o acción(es) a tomar por nuestro organismo, o si todavía le surgen inquietudes pueda volver a apelar con el objetivo de resolver su caso a la brevedad.
- 7.- En caso de ser efectiva la nueva apelación se le comunicará por escrito que se volverá a repetir el proceso ya descrito, respetando los mismos plazos de tiempo.

“Importante: Si usted no responde el acuse de recibo conforme dentro de los 5 días hábiles siguientes a la entrega de la respuesta final de nuestro organismo, asumiremos su conformidad y le comunicaremos sobre la finalización del proceso de reclamo o apelación”.

