- **Queja: Expresión de insatisfacción, relacionada con las actividades del Laboratorio Calidad de Trigo de INIA Carillanca, presentada por una persona u organización, para la que espera una respuesta**

1. **Presentación de la queja:**

   Cualquier persona natural o jurídica puede presentar un reclamo o queja

   a) En forma escrita: enviar una carta a oficina de partes o correo electrónico. En caso de enviar carta dirigirla a: Laboratorio Calidad de Trigo, INIA Carillanca, Camino Cajón-Vilcún km 10, o presentando el documento en oficina de partes de INIA Carillanca. En caso de enviar correo electrónico dirigirlo a: laboratorio.trigo@inia.cl

   b) En forma presencial: se debe dirigir a la oficina de partes para registrar visita y solicitar reunión con la Encargada de Laboratorio.En el cual se completará el Registro Sugerencias y Reclamos R-7.9-01-1, debiendo adjuntar su cédula de identidad y los documentos que sustenten su reclamo y/o queja.

   Nota: para detalles del procedimiento de reclamo llamar al teléfono 45-2 297235.

2. **Validación y Plazo de Resolución de la queja:**

- Dentro de los 3 días hábiles siguientes quien interpuso la queja o reclamo recibirá una notificación del Laboratorio acusando recibo de su queja o reclamo.
- Se validará si la queja o reclamo corresponde considerando su relación con las actividades de laboratorio. Si el reclamo procede se realizará la correspondiente investigación, si no procede se informará al cliente.
- En un plazo no mayor a 15 días hábiles de la recepción del reclamo se enviará la respuesta al cliente. Este plazo podrá extenderse siempre que la naturaleza del reclamo lo justifique, debiendo informar al usuario de dicha ampliación antes del cumplimiento del plazo de los 15 días hábiles indicado.

3. **Reconsideración del Reclamo:**

   Si el usuario no estuviese conforme con la respuesta brindada por el Laboratorio Calidad de Trigo. El cliente deberá presentar una solicitud de reconsideración, a través de los canales descritos en el punto 1, debiendo adjuntar nuevos antecedentes que permitan ampliar la revisión de su reclamo. En este caso, la reconsideración presentada por el usuario se tratará como un nuevo reclamo. ***Esta reevaluación se hará una única vez, es decir si el cliente nuevamente muestra disconformidad ya no será posible presentar nuevas evidencias y el proceso de investigación de la queja se dará por terminado.***