

INSTRUCCIONES

- ✓ **Queja:** Es una insatisfacción con las actividades o servicios prestados.
- ✓ **Apelación:** Es la solicitud realizada a **INSPECTRA INSPECCIONES Y CERTIFICACIONES S.A.S.**, de reconsiderar la decisión que tomó en relación con la decisión de la certificación. (**INSPECTRA INSPECCIONES Y CERTIFICACIONES S.A.S.**, no otorgo la certificación, sin embargo, el candidato tiene evidencia objetiva, demostrable y comparable para hacer una solicitud de reconsideración de la decisión por parte de OEC).
- ✓ Envíe su queja o apelación con sus respectivos anexos (cuando aplique) al correo inspectracertificaciones@gmail.com, comercial@inspectrassas.com y hacer llegar copia física a nuestras instalaciones ubicadas en la Calle 22ª · 1 - 45 (Cajicá - Cundinamarca) en un plazo máximo de 5 días calendario después de entregados los resultados y serán resueltas en un plazo máximo de 10 días hábiles.
- ✓ En caso de apelación, adicionalmente al formato de quejas y apelaciones completamente diligenciado, se debe anexar la información objetiva, demostrable y justificada que sustente la solicitud de reconsiderar alguna decisión tomada por **INSPECTRA INSPECCIONES Y CERTIFICACIONES S.A.S.**, (del contrario la apelación no es validada ni aceptada)

Agradecemos la información suministrada, la oportunidad de esta nos permitirá solucionar su Queja o Apelación

| | | | | | |
|--|---|---------|---|------------------|--|
| Fecha | | | | | |
| Organismo de certificación de personas | Queja | | Organismo de Inspección | Queja | |
| | Apelación | | | Apelación | |
| Queja de la prestación del servicio | <input type="checkbox"/> Tiempo de entrega de certificados | | <input type="checkbox"/> Errores en la certificación | | |
| | <input type="checkbox"/> No fueron claras las condiciones de la certificación | | <input type="checkbox"/> Trato del Personal INSPECTRA INSPECCIONES Y CERTIFICACIONES S.A.S | | |
| | <input type="checkbox"/> Facturación del servicio | | <input type="checkbox"/> Otros. Cual: | | |
| DATOS DE QUIEN REPORTA LA QUEJA O LA APELACIÓN | | | | | |
| Nombre / Organización | | | | | |
| NIT o C.C. | | | | | |
| Fecha del servicio | | | | | |
| Nombre del ingeniero que presto el servicio | | | | | |
| DATOS PARA LA NOTIFICACIÓN | | | | | |
| E-mail | | Celular | | | |
| Dirección | | Ciudad | | | |
| DESCRIPCIÓN DE LA QUEJA O ARGUMENTACIÓN DE LA APELACIÓN | | | | | |
| | | | | | |
| SOPORTES QUE ANEXA A LA QUEJA O APELACIÓN | | | | | |
| | | | | | |

Espacio exclusivo para el uso de INSPECTRA INSPECCIONES Y CERTIFICACIONES S.A.S

| DATOS DEL RECEPTOR DE LA QUEJA O APELACIÓN | | | | |
|--|-------------------------------|-------------------------------------|-----------------------|-------------|
| Nombre | | Cargo | | Consecutivo |
| EVALUACIÓN DE LA QUEJA O APELACIÓN | | | | |
| Nombre quien valida | | Resultado | Si | No |
| Involucrados en el proceso de Queja o Apelación | | Integrantes del equipo investigador | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| TRATAMIENTO DE LA QUEJA O APELACIÓN | | | | |
| Actividad | Responsable | | Fecha | |
| Acuse de recibo de la queja o apelación al reclamante | | | | |
| Evaluación de la queja o apelación | | | | |
| Investigación de la queja o apelación | | | | |
| Solución de la queja o apelación | | | | |
| Información al reclamante | | | | |
| Corrección | | | | |
| Corrección verificada con el solicitante | | | | |
| Cierre de la queja o apelación (Informar al solicitante) | | | | |
| ENVIO DE LA RESPUESTA | | | | |
| Fecha de envío de la respuesta | Modo de envío de la respuesta | | Responsable del envío | |
| | | | | |
| Observaciones | | | | |
| | | | | |
| Fecha final del cierre | DÍA | MES | AÑO | |