

**FORMATO**

CÓDIGO	AFG-011
REV	1
FECHA ELAB	2022-08-16
PÁGINA	1 de 1

ATENCIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES

Elaborado por: Director de Calidad

Revisado por: Gerente General

Aprobado por: Gerente General

A través del siguiente formulario se hace llegar de manera respetuosa una queja o petición respecto a cualquier área relacionada con el servicio prestado por INCERTEC S.A.S

QUEJA**APELACIÓN**

Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización a un organismo de inspección, relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta.

Adaptada de la Norma ISO/IEC 17000:2004, definición 6.5.

Solicitud del proveedor del ítem de inspección al organismo de inspección de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho ítem.

Adaptada de la Norma ISO/IEC 17000:2004, definición 6.4.

INFORMACIÓN CLIENTE**Nombre del cliente o proyecto****Fecha**

QUEJA

APELACIÓN

QUEJA O APELACIÓN

Servicio no prestado

Información incorrecta

Retraso en la prestación del servicio

Cancelación del servicio

Servicio deficiente

Facturación incorrecta

Prestación del servicio no conforme con lo requerido

Incumplimiento de los compromisos

Negativa de la prestación del servicio

Términos del contrato

Precio

Costos adicionales

Modo de pago

Otro, cuál?

Servicio donde se originó la queja o apelación

Áreas de la organización donde se originó la queja o apelación

Descripción de la queja o apelación

MEDIO DE LA QUEJA O APELACIÓN

Correo electrónico

Llamada telefónica

Página web

Comunicación directa

NOTAS:

- Cuando el organismo de inspección recibe una queja, debe confirmar si está relacionada con las actividades de inspección de las que es responsable y, en ese caso, debe tratarla.

-La información recibida del cliente relacionada con quejas y apelaciones se considera como información confidencial y se controlará como tal como tal según estipulado con la ley 1581 de 2012 o aquella que reemplace o modifique.

¡ GRACIAS POR AYUDARNOS A MEJORAR NUESTROS SERVICIOS !

Firma responsable
