|  |
| --- |
| **REGISTRO DE QUEJAS Y APELACIONES** |
| **GENERALIDADES (Quien registra la queja o apelación)** |
| **CRITERIO** | **DESCRIPCION** |
| **QUEJA** | Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización al organismo de certificación relacionada con las actividades de dicho organismo para la que se espera una respuesta. |
| **APELACION** | Solicitud del proveedor del ítem de certificación de conformidad al organismo de certificación de reconsiderar la decisión que tomo en relación con dicho ítem. |
| **REGISTRO** |
| **QUEJA** |[ ]  **APELACION** |[ ]
| **FECHA:** |  (Elija fecha) |
| **NOMBRE** |  | **IDENTIFICACION** |  |
| **CIUDAD** |  | **DIRECCION** |  |
| **TELEFONO** |  | **EMAIL** |  |
|  |
| **TIPO DE SERVICIO** |  |
| **DESCRIPCION DE LA SITUACION** |
|  |
| **EVIDENCIA (ANEXOS REQUERIDOS)** |
|  |
| **GENERALIDADES (Quien responde la queja o apelación) AQ CERTIFICATION S.A.S.,** |
| **NOMBRE DE RESPONSABLE DE ATENDER QUEJA O APELACION** |  |
| **IDENTIFICACION** |  |
| **CARGO** |  |
| **SEGUIMIENTO (POR PARTE DE AQ CERTIFICATION S.A.S.,)**  |
| **OBSERVACIONES** |
|  |
| **TOMA DE ACCIONES (Según se requiera)** |
| **ACCION CORRECTIVA** |[ ]  **ACCION PREVENTIVA** |[ ]  **ACCION DE MEJORA** |[ ]
| **DESCRIPCION DE ACCION** |
|  |
| **RESPONSABLE** |  | **FECHA** |  (Elija fecha) |
| **RESPUESTA** |
|  |
| **¿SE DIO SOLUCION A LA QUEJA O APELACION?** | **SI** |[ ]  **NO** |[ ]
| **CIERRE DEL PROCESO** |
| **QUIEN RESUELVE** | **QUIEN REGISTRA** |
|  |  |
| **NOMBRE:** |  | **NOMBRE:** |  |
| **CARGO:** |  | **CARGO:** |  |
| **ORGANIZACIÓN:** |  | **ORGANIZACIÓN:** |  |
| **FECHA:** |  (Elija fecha) | **FECHA:** |  (Elija fecha) |