**Fecha: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Numero de cliente.**

Es primordial para **OCERTIFICC S.A.S** darle tratamiento y respuesta a su Petición, Queja o Apelación PQA, como parte del compromiso por realizar inspecciones bajo los criterios normativos y reglamentarios que rigen al organismo de inspección, es así como en concordancia con el numeral 7.5 y 7.6 de la NTC-ISO-IEC 17020:2012 se solicita remita su Petición, Queja o Apelación de manera clara y especifica en los campos referidos a continuación:

|  |
| --- |
| 1. **TIPO DE TRÁMITE (**Marque con una X**):** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **PETICIÓN** |  | **QUEJA** |  | **APELACIÓN** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **DATOS DEL USUARIO** | |
| **NOMBRE:** | |
| **NIT, C.C:** | |
| **DIRECCIÓN DEL SERVICIO DE INSPECCIÓN:** | |
| **No. TELEFONO:** | **No. CELULAR:** |
| **CORREO ELECTRONICO:** | |
| **MUNICIPIO:** | **DEPARTAMENTO:** |
| 1. **ESPACIO PARA PETICIONES\* O QUEJAS\*\*** | 1. **ESPACIO PARA APELACIONES\*\*\*** |
| **DESCRIPCIÓN DE LA PETICIÓN O QUEJA:** | **DESCRIPCIÓN FUNDAMENTADA DE LA APELACIÓN:** |
| 1. **DOCUMENTOS ANEXOS (Elementos probatorios)** | |
| Enuncie a continuación los documentos que se consideren de carácter probatorio en su Petición, Queja o Apelación:  Número de anexos ( ) | |
| **6. CONDICIONES GENERALES** | |
| 1. **OCERTIFICC S.A.S** se compromete a salvaguardar con carácter de confidencialidad la información relacionada en la presente PQA obtenida en la por parte del cliente o de fuentes externas. 2. Se dará respuesta a la PQA de manera formal en un término no mayor a quince (15) días hábiles 3. La información derivada de la presente PQA será publicada cuando se requiera a únicamente a entes de evaluación y control. | |
| **7. FORMALIZACIÓN DE LA PQA** | |
| FIRMA DEL CLIENTE | OCERTIFICC S.A.S |

**\*Petición:** Acción de solicitar o demandar al Organismo de Inspección que se atienda un requerimiento específico o se emita información de interés general.

**\*\*Queja: “**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”. **[[1]](#footnote-1)**

**\*\*\*Apelación: “**Solicitud del proveedor del ítem de inspección al organismo de inspección de reconsiderar la decisión que tomo con relación a dicho ítem”.**2**

1. ,2 NTC ISO 17020:2012, Definiciones, página 5 [↑](#footnote-ref-1)