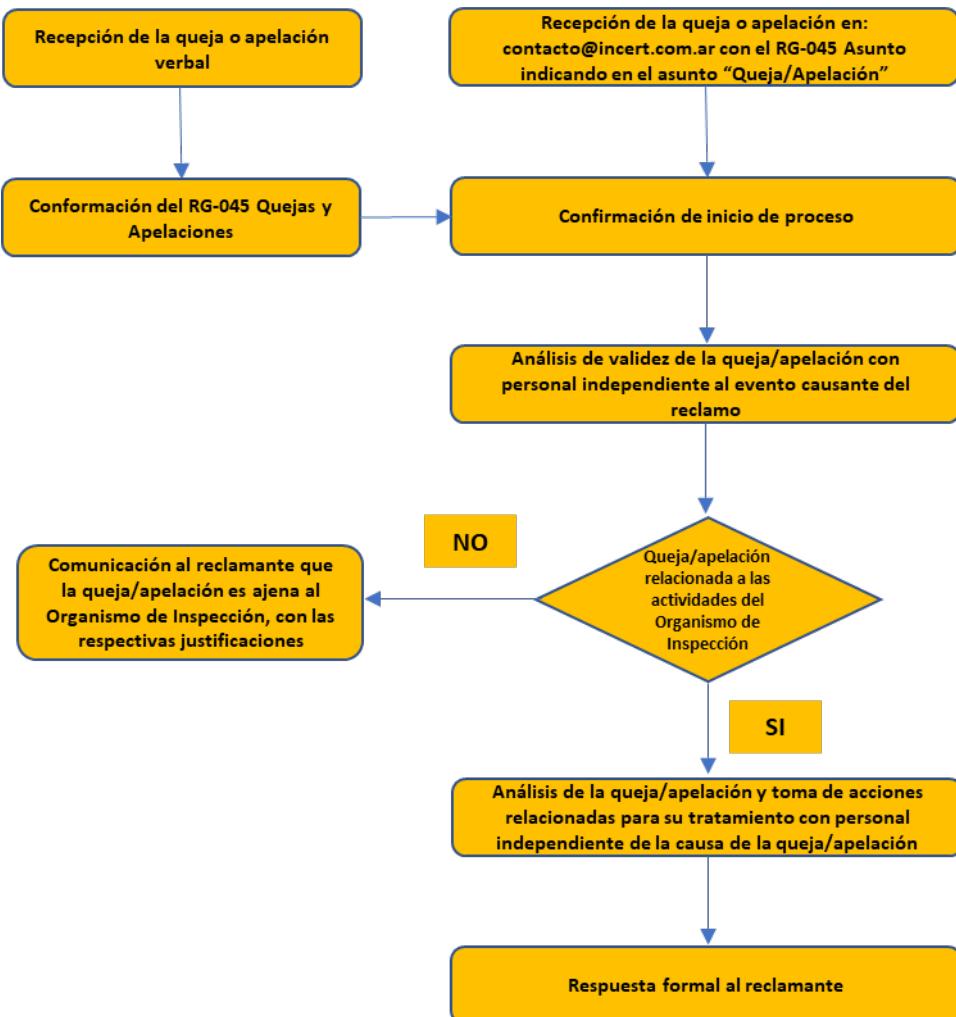


 INCERT INSPECCIÓN • CERTIFICACIÓN • TÉCNICA	Nivel de documento: Registro DESCRIPCION DE PROCESO DE GESTION DE QUEJAS Y APELACIONES	Página 1/1
Código	RG-046	Versión 00

El presente tiene como objetivo poner en conocimiento de las partes interesadas, la descripción del proceso de gestión de quejas y apelaciones del Organismo de Inspección de INCERT S.A.S.

Todo el proceso es realizado asegurando la más estricta confidencialidad, de acuerdo con las prácticas implementadas por la empresa.



A los efectos de clarificar la terminología de la evaluación de la conformidad, se consideran las siguientes definiciones:

- **Parte interesada:** persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad realizada por el Organismo de Inspección de **INCERT S.A.S.**
- **Queja:** expresión de insatisfacción diferente de la apelación, presentada por una persona u organización al Organismo de Inspección de **INCERT S.A.S.** relacionada con las actividades del Organismo para la que se espera una respuesta.
- **Apelación:** Solicitud del proveedor del ítem de inspección al Organismo de Inspección de **INCERT S.A.S.** de reconsiderar una decisión que se tomó en relación a dicho ítem.