

INSTRUCCIONES

- ✓ Queja: Es una insatisfacción con las actividades o servicios prestados.
- ✓ Apelación: Es la solicitud realizada a **GRUMAS LTDA**, de reconsiderar la decisión que tomó en relación con la decisión de la certificación. (**GRUMAS LTDA**, 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 hseq@grumas.com o hacer llegar copia física a nuestras instalaciones ubicadas en la Transversal 70H No 77 A - 52 (Bogotá D.C.) 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 **GRUMAS LTDA.**, (del contrario la apelación no es validada ni aceptada)

Agradecemos la información suministrada, la oportunidad de la misma 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 GRUMAS LTDA		
	<input type="checkbox"/> Facturación del servicio		<input type="checkbox"/> Otros. Cual: Proceso de evaluación		
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 GRUMAS LTDA

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