



**Política de Quejas y Apelaciones**

Para RTA Respuesta Alterna como Organismo de Certificación de Personas y Organismo de Inspección de Equipos Acreditado en temas relacionados con izaje de cargas, el sentido de la Justicia y Transparencia en los resultados de las inspecciones, evaluaciones y certificaciones de personas que otorga y desarrolla es esencial para la confianza de nuestros clientes, aspirantes, candidatos y demás partes interesadas, por ello, la Dirección General se compromete con:

- Que cualquier candidato, aspirante, persona certificada, clientes o partes interesadas sin excepción que no esté de acuerdo con las decisiones tomadas referentes al proceso de certificación o al proceso de inspección o en general sobre cualquier decisión que la compañía como Organismo de Certificación de Personas u Organismo de Inspección y que tenga evidencia objetiva contraria a la decisión, pueda presentar una apelación a la misma y esta sea gestionada adecuadamente por la organización y no se dará lugar a acciones discriminatorias a las personas que interpongan dichas Apelaciones.
- Que cualquier candidato, aspirante, persona certificada, clientes o partes interesadas sin excepción que no esté de acuerdo con las condiciones en las cuales se presto el servicio y desee expresar su insatisfacción hacia la compañía referentes los procesos de certificación o al proceso de inspección o en general sobre cualquier otro, pueda presentar una queja sobre el mismo y esta sea gestionada adecuadamente por la organización y no se dará lugar a acciones discriminatorias a las personas que interpongan dichas Quejas.
- Definir los procedimientos y mecanismos para la recepción, resolución, investigación, tratamiento, manejo de la información y respuesta de todas las quejas y apelaciones presentadas ante la compañía y que estas se desarrollan de manera constructiva, imparcial, independiente y oportuna
- Velar por la independencia e imparcialidad y conflictos de interés en la recepción y tratamiento de las quejas o apelaciones presentadas, facilitar el acceso para la recepción de las mismas y no tomar ningún tipo de acción discriminatoria o represiva contra las personas que presente una queja o apelación
- Mantener la responsabilidad sobre las decisiones tomadas durante la gestión y tratamiento de las quejas y apelaciones

Aprobado por

Jorge Ricardo Espinel Jaimes  
Director General

01 de Mayo de 2018