



**Sistema de Gestión de la Calidad  
Industry Certifications S.A.C**

# **ATENCIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES**



  
REVISOR

  
APROBADOR

**1. OBJETIVO**

El presente procedimiento tiene por objetivo establecer los pasos a seguir para realizar una atención oportuna de cualquier Queja y Apelación del servicio realizado por Industry Certifications S.A.C.

**2. ALCANCE**

El presente procedimiento se aplica a todo el proceso de atención de quejas y apelaciones de Industry Certifications S.A.C.

**3. RESPONSABILIDAD**

El Representante de la Dirección y el Responsable de Calidad es el responsable de hacer cumplir el presente procedimiento.

**4. REFERENCIA**

Norma NTP – ISO / IEC 17020: 2012 - Requisito 7.5 y 7.6

**4.1 DEFINICIONES:**

**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.

**APELACIÓN:** Solicitud del proveedor del ítem de inspección al organismo de inspección de reconsiderar la decisión que tomó en relación a dicho ítem.

**SOLICITANTE:** Persona o entidad que presenta la queja o apelación (Cliente, otras partes que pueden ser usuarios del ítem bajo inspección, usuarios de los equipos inspeccionados, entidades gubernamentales relacionadas al ítem bajo inspección, la entidad de acreditación, potenciales afectados por el uso/funcionamiento del ítem bajo inspección ).

**5. POLÍTICA**

**5.1.** Industry Certifications S.A.C. se comprometen a recibir y resolver cualquier queja y apelaciones del solicitante, mientras no sean anónimas, que estén relacionadas con las actividades de Industry Certifications S.A.C tanto administrativa, de gestión de la calidad como la realización de las actividades de Inspección, mediante procedimientos establecidos.

## 6. DESPLIEGUE

### 6.1 Quejas

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
<p>a) <b>Atención de la queja.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Atiende al solicitante quien presenta la queja, solicita la información necesaria vía e-mail de la empresa. (<a href="mailto:gestiondelacalida@industryperu.com">gestiondelacalida@industryperu.com</a> ó al Teléf. 576-2263).</li> <li>El representante de la dirección o responsable de calidad Registra la queja en el Reporte de Quejas y Apelaciones.</li> </ul> <p>En caso el solicitante quien presenta la queja, obtenga el formulario de Reporte de Quejas y Apelaciones directamente de la página web (<a href="http://www.industryperu.com">http://www.industryperu.com</a>) o lo solicite al correo (<a href="mailto:gestiondelacalida@industryperu.com">gestiondelacalida@industryperu.com</a>), deberá llenar el formulario y remitirlo en forma electrónica al correo electrónico del responsable de gestión de calidad (<a href="mailto:gestiondelacalida@industryperu.com">gestiondelacalida@industryperu.com</a>) o en forma física a las instalaciones del OI.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Comunica al solicitante que la queja ha sido recepcionada y que será revisada a la brevedad.</li> <li>Confirma si la queja está relacionada o no con las actividades de inspección de las que es responsable el OI.</li> <li>Informa al solicitante si su queja ha sido aceptada o no.</li> <li>Una vez aceptada la queja el representante de la dirección o responsable de calidad comunica al Gerente correspondiente sobre la queja presentada vía email o teléfono, el tratamiento y seguimiento de la queja presentada.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> -En caso se presenta la queja vía telefónica, el solicitante es atendido por la Asistente Administrativa quien toma nota de la información y trasmite la queja al Representante de Dirección.</p>	<p>Representante de la Dirección / Responsable de calidad</p>	<p>Reporte de Quejas y Apelaciones <b>GQ-F-006</b></p>
<p>b) <b>Comunicación a Áreas Involucradas.-</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Comunica vía e-mail o teléfono a los responsables de las áreas involucradas, solicitando las acciones correctivas inmediatas.</li> </ul>	<p>Representante de la Dirección / Responsable de Calidad</p>	<p>Reporte de Quejas y Apelaciones <b>GQ-F-006</b></p>
<p>c) <b>Análisis de la Queja.-</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Convoca a reunión a los jefes de área para debatir el origen de la queja realizado por el solicitante y tomar</li> </ul>		



--	--	--

## 6.2 Apelaciones

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
<p>a) <b>Atención de la apelación.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atiende al solicitante quien presenta una apelación, solicita la información necesaria de manera presencial, de no ser posible le indica que lo puede realizar a través de la página web de Industry.</li> <li>• Registra la apelación en el Reporte de Quejas y Apelaciones.</li> <li>• Comunicar al solicitante que la apelación ha sido recepcionada y que será revisada a la brevedad.</li> <li>• Comunica al Gerente Correspondiente sobre la apelación presentada vía e-mail o teléfono el tratamiento y seguimiento de la Apelación presentada.</li> <li>• La OI evaluara las apelaciones sin ninguna acción discriminatoria.</li> <li>• Las personas que revisen la Atención de las Quejas y Apelación, no deben haber participado en las actividades de inspección que dieron origen a la queja o apelación.</li> </ul>	Representante de la Dirección / Responsable de Calidad	Reporte de Quejas y Apelaciones <b>GQ-F-006</b>
<p>b) <b>Comunicación a Áreas Involucradas.-</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realiza las coordinaciones para investigar la apelación consignando las actividades realizadas y los resultados de las mismas en el Reporte de Quejas y Apelaciones y comunica al solicitante si la apelación procede o no.</li> <li>• Si la apelación no procede, indica al solicitante los motivos que generaron tal decisión. Si el solicitante no estuviera de acuerdo con la conclusión de la apelación, se evalúa la posibilidad de realizar nuevamente el servicio cuyos resultados serían definitivos y/o indica que puede acudir a la Dirección de Acreditación del INACAL, para presentar su insatisfacción.</li> </ul>	Gerente General	Reporte de Quejas y Apelaciones <b>GQ-F-006</b>
<p>c) <b>Análisis de la Apelación.-</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si la apelación procede, coordina las acciones necesarias para dar solución a la misma y seguimiento e indica al solicitante las acciones a tomar para darle solución y las registra.</li> </ul>	Representante de la Dirección / Responsable de Calidad / Gerente	Reporte de Quejas y Apelaciones <b>GQ-F-006</b>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordina con las áreas involucradas las acciones correctivas a tomar según el procedimiento Acciones Correctivas y preventivas.</li> <li>• Completar el Reporte de Quejas y Apelaciones con la conclusión de la Apelación.</li> </ul>	<p>General</p> <p>Representante de la Dirección / Responsable de Calidad</p>	
<p><b>d) Respuesta al solicitante.-</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Una vez implementado las acciones, comunica al solicitante los resultados del tratamiento de su apelación coordinando con este, en caso aplique, la entrega de nuevos informes con los errores subsanados.</li> <li>• Debe informar al solicitante mediante una carta sobre las acciones tomadas y ofrecer las disculpas del caso (si fuera el caso).</li> </ul>	<p>Representante de la Dirección / Responsable de Calidad</p>	<p>Reporte de Quejas y Apelaciones</p> <p><b>GQ-F-006</b></p>

## 7. REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DEL CONTROL
GQ-F-006	Reporte de Quejas y Apelaciones	Gerente General

## 8. HISTORIAL DEL DOCUMENTO

### Versión 01.2010.

### Versión 02.2011.

1. Se añadió el numeral 5.1 en la política.

### Versión 03.2014

1. Al Procedimiento se le hace referencia a las Apelaciones
2. Se actualizo la Norma de Referencia de la ISO/IEC 17020 a la versión 2012
3. En la Etapa 6.1 se actualizo la Dirección Electrónica y Teléfono

### Versión 04. 2014

1. Se ha cambiado el nombre del procedimiento pasando de "atención de quejas y reclamos" a "atención de quejas y apelaciones", asimismo se ha actualizado el formato "Reportes de que quejas y reclamos" pasando a ser el "reporte de quejas y apelaciones".
2. Se ha actualizado la Política referenciado en el numeral 5.1.
3. Se ha colocado la sección 4.1 colocando las definiciones de Queja y Apelación.

4. Se cambia el nombre del formato GQ-F-006 “Reporte de Quejas y Reclamos” por el siguiente nombre “Reporte de Quejas y Apelaciones”
5. Se ha cambiado la referencia de “cliente” por “solicitante” y se ha colocado su definición.

#### **Versión 05. 2015**

1. Se cambia el correo de Atención de Quejas y Apelaciones.
2. En la Etapa 6 (Despliegue) se realiza la división de las Quejas y Apelaciones, quedando como puntos 6.1 Quejas y el 6.2 Apelaciones.
3. En el despliegue 6.1, en el punto a) Atención de quejas se asigna como responsable al Representante de la Dirección.
4. El punto e) Respuesta al solicitante se indica al solicitante que en caso de no estar conforme con el resultado con las conclusiones derivadas del tratamiento de la queja o reclamo, puede derivar su queja al Servicio Nacional de Acreditación (SNA) del INDECOPI, indicándole la página web del INDECOPI para obtener mayor información.
5. Se elabora el punto 6.2 Apelaciones en base a la versión anterior.

#### **Versión 06. 2015**

1. El punto e) Respuesta al solicitante se indica al solicitante que en caso de no estar conforme con el resultado con las conclusiones derivadas del tratamiento de la queja o reclamo, puede derivar su queja al Servicio Nacional de Acreditación (SNA) del INACAL, indicándole la página web del INACAL para obtener mayor información.

#### **Versión 07.2016**

1. En el despliegue 6.1, en el punto a) Atención de quejas se cambia el número telefónico de Industry Certifications.

#### **Versión 08.2016**

1. En el despliegue 6.1, en el punto e) Respuesta al solicitante se cambia el nombre de INACAL a Dirección de Acreditación del INACAL.
2. En el despliegue 6.2, en el punto b) Comunicación a Áreas Involucradas se cambia el nombre de INACAL a Dirección de Acreditación del INACAL.

#### **Versión 09.2016**

1. En el despliegue 6.1, en el punto a) Atención de la queja, se agregan los siguientes párrafos:
  - En caso el solicitante quien presenta la queja, obtenga el formulario de Reporte de Quejas y Apelaciones directamente de la página web (<http://www.industryperu.com>) o lo solicite al correo ( [gestiondelacalida@industryperu.com](mailto:gestiondelacalida@industryperu.com) ) ,deberá llenar el formulario y remitirlo en forma electrónica al correo electrónico del responsable de gestión de calidad ( [gestiondelacalida@industryperu.com](mailto:gestiondelacalida@industryperu.com) ) o en forma física a las instalaciones del OI.
  - Confirma si la queja está relacionada o no con las actividades de inspección de las que es responsable el OI.
  - Informa al solicitante si su queja ha sido aceptada o no.

Y se modifica lo siguiente:

- Una vez aceptada la queja el representante de la dirección comunica al Gerente Correspondiente sobre la queja presentada vía email o teléfono, el tratamiento y seguimiento de la Queja presentada.

**Versión 10.2017**

1. Se añadió al Responsable de Calidad como soporte del Representante de la Dirección en los ítems 6.1 y 6.2.