



PROCEDIMIENTO

Código: SG-PR-06

Quejas y apelaciones

Versión: 05

Página: 1 de 5

Fecha: 31/07/2024

QUEJAS Y APEACIONES

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
		
Jefe de Certificación Sunilda Leon Zamora	Responsable del Sistema de Gestión Ursula Margot Castillo Cebberos	Gerente General Ursula Margot Castillo Cebberos

	PROCEDIMIENTO	Código:	SG-PR-06
	Quejas y apelaciones	Versión:	05
		Página:	2 de 5
		Fecha:	31/07/2024

1. Objetivo

Establecer, documentar y mantener un procedimiento que defina las acciones necesarias para recibir, evaluar y tomar decisiones sobre las quejas y apelaciones por parte de clientes, usuarios, partes interesadas y estar disponible para cualquier parte interesada que lo solicite.

2. Alcance

Este procedimiento cubre la eventualidad de quejas y apelaciones provenientes de los clientes certificados y cualquier parte interesada.

3. Definiciones

- **Queja:** Expresión de insatisfacción presentada por un cliente, usuario o parte interesada hacia las actividades del OCSG, en cualquiera de sus etapas.
- **Apelación:** Solicitud planteada por algún cliente o partes interesadas para reconsiderar la decisión y/o resultados obtenidos por el OCSG.
- **Partes Interesadas:** Persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de una organización.
- **Cliente:** Organizaciones certificadas por **PACIFIC CONTROL CERTIFICACIONES S.A.C.**
 - Pertinente: Queja y/o apelación que procede o que es aceptada **PACIFIC CONTROL CERTIFICACIONES S.A.C.**

4. Desarrollo

ETAPA	DESCRIPCIÓN	RESP.
QUEJAS,		
Recepción de la Queja	<ul style="list-style-type: none"> • Remiten su queja haciendo uso de la página web de <u>PACIFIC CONTROL CERTIFICACIONES S.A.C.</u> www.pacificcontrol.us. 	Clientes y Partes Interesadas
Registro de la Queja	<ul style="list-style-type: none"> • Registra la queja en el formato F01-SG-PR-06 “Registro de Quejas y Apelaciones” y comunica al Contador vía e-mail, indicando como mínimo la siguiente información necesaria: <ol style="list-style-type: none"> Identificación del cliente, usuario, parte interesadas. Domicilio para los efectos de las notificaciones. El petitorio debidamente fundamentado, con determinación clara y concreta de lo que se pide. Numero de Certificado. Lugar y fecha. 	Colaborador

**PROCEDIMIENTO**

Código:

SG-PR-06

Versión:

05

Página:

3 de 5

Fecha:

31/07/2024

Quejas y apelaciones

ETAPA	DESCRIPCIÓN	RESP.
Atención de la queja	<ul style="list-style-type: none">Registra la Queja del Cliente, Usuario, partes interesadas en el Formato F01-SG-PR-06 "Registro de Quejas y Apelaciones".Analiza si la queja procede y verifica si esta contiene los requisitos de admisibilidad, se declara improcedente la queja en los siguientes casos:<ul style="list-style-type: none">a) Cuando no esté relacionado a las actividades de certificación de sistemas de gestión.b) Cuando no exista conexión entre los hechos expuestos como fundamento de la pretensión y el petitorio.c) Cuando el petitorio sea jurídica o físicamente imposible.	Contador
Resultado de la Investigación	<ul style="list-style-type: none">Si se determina que no es procedente se envía una respuesta por escrito al cliente o partes con el fundamento pertinente.De proceder la queja comunica inmediatamente a los responsables de cada área para las acciones del caso.	Contador
	<ul style="list-style-type: none">Subsana la queja dentro de los 5 días hábiles de ser recibida y tomará acciones correctivas para evitar su posterior repetición y procede según el procedimiento "Acciones Correctivas".Las personas involucradas en el proceso de certificación no participaran en la revisión y aprobación de la respuesta de la queja.	Personal relacionado a la queja
Respuesta de la Queja	<ul style="list-style-type: none">Envía una respuesta por escrito al cliente, parte interesada como finalización del proceso de tratamiento de la queja dejando documentada todas las acciones implementadas e indica que de no estar de acuerdo con las conclusiones derivadas del tratamiento de la queja puede derivar su queja al INACAL.	Contador
Información sobre queja y apelación	<ul style="list-style-type: none">Si el cliente o parte interesada solicita información de cómo proceder para remitir una queja, se envía vía email este procedimiento.Asimismo si el cliente o parte interesada solicita información de cómo proceder para emitir una queja, el Auditor u otro personal entrega este procedimiento.	Contador
APELACIONES		
Recepción de apelaciones	<ul style="list-style-type: none">Remiten su queja haciendo uso de la página web de <u>PACIFIC CONTROL CERTIFICACIONES S.A.C.</u> www.pacificcontrol.us.	Clientes y Partes Interesadas
Registro de apelaciones	<ul style="list-style-type: none">Registra la apelación en el formato F01-SG-PR-06 "Registro de Quejas y Apelaciones" y se agrega al expediente la resolución a la apelación y la notificación del pronunciamiento al cliente o partes interesadas.Comunica al cliente o usuario o partes interesadas que la apelación ha sido recepcionada y que será revisada a la brevedad.	Contador

**PROCEDIMIENTO**

Código:

SG-PR-06

Versión:

05

Página:

4 de 5

Fecha:

31/07/2024

Quejas y apelaciones

ETAPA	DESCRIPCIÓN	RESP.
	<ul style="list-style-type: none">Comunica vía e-mail al responsable correspondiente sobre la apelación presentada.	
Atención de la Apelación	<ul style="list-style-type: none">Realiza las coordinaciones para investigar la apelación consignando las actividades realizadasAnaliza todos los datos disponibles y define si la apelación es procedente o no.Las personas involucradas en el proceso de certificación no participarán en la revisión y aprobación de la respuesta de apelación	Contador
Resultado de la Investigación	<ul style="list-style-type: none">Registra los resultados de las apelaciones en el Reporte de Quejas y Apelaciones y comunica al cliente o partes interesadas si la apelación procede o no en un plazo máximo de 5 días hábiles.Si la apelación no procede, se envía una respuesta por escrito o verbal al cliente o usuario o partes interesadas con el fundamento pertinente. Si el cliente o usuario o partes interesadas u organismos oficiales de fiscalización 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 al INDECOPI, para presentar su insatisfacción.Si la apelación procede, se tomará acciones correctivas para evitar su posterior repetición y procede según el procedimiento "Acciones Correctiva".Completa el formato F01-SG-PR-06 "Registro de Quejas y Apelaciones" con las conclusiones de la apelación y envía una respuesta por escrito al cliente, usuario, parte interesada como finalización del proceso de tratamiento de la apelación.	Contador
Estadísticas	<ul style="list-style-type: none">Revisa anualmente las estadísticas de las apelaciones efectuadas, clasificados por causa, como también gráficos de tendencias en función de las causas.	Contador
Imparcialidad	<ul style="list-style-type: none">Las investigaciones y decisiones en relación a las apelaciones no deben dar lugar a ninguna acción discriminatoria. Para que no exista desigualdad, la decisión se debe tomar o revisar por una o varias personas que no hayan participado en las actividades de certificación que dieron origen a la queja o apelación.	Contador
Información sobre apelación	<ul style="list-style-type: none">Si el cliente o usuario o parte interesada solicita información de cómo proceder para remitir una apelación, se envía vía e mail este procedimiento.Asimismo si el cliente o usuario o parte interesada solicita información de cómo proceder para emitir una apelación, el Auditor u otro personal entrega este procedimiento.	Contador

	PROCEDIMIENTO	Código:	SG-PR-06
	Quejas y apelaciones	Versión:	05
		Página:	5 de 5
		Fecha:	31/07/2024

5. Registros

Código	Nombre
F01-SG-PR-06	Registro de Quejas y Apelaciones