

	PROCEDIMIENTO		
	QUEJAS Y APELACIONES		
Fecha de aprobación:	Código:	Revisión:	Páginas:
Marzo 28 de 2025	ITIC-HSEQ-C-PR-005	012	Página 1 de 7

1. OBJETO

Establecer la metodología para el manejo, control y resolución de las quejas y apelaciones planteadas por los clientes, autoridades competentes y cualquiera de las partes interesadas (entidades de control, empresas usuarias, subcontratistas, etc.), como consecuencia de su insatisfacción con ITICPE S.A.C., respecto a los servicios suministrados, atención del personal u otras actividades.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los procesos que afecten la calidad del servicio y que hacen parte del Sistema de Gestión de ITICPE S.A.C., incluyendo los participantes de cada uno de éstos.

3. DEFINICIONES

- a. **Queja:** Expresión de insatisfacción, diferente a la apelación, presentada por una persona u organización a un organismo de evaluación de la conformidad o a un organismo de acreditación, relacionada con las actividades de dichos organismos, para la que se espera una respuesta.
- b. **Apelación:** Solicitud del proveedor del objeto de evaluación de conformidad al organismo de evaluación de la conformidad o al organismo de acreditación, de reconsiderar la decisión que tomo en relación con dicho objeto.
- c. **Acto de dirimencia:** Acción tomada para resolver una ambigüedad o conflicto en la prestación de un servicio, mediante la repetición de un análisis solicitado por una autoridad, cliente u otra parte interesada. Se realiza siguiendo los mismos criterios y metodología de la muestra original y es verificado por un experto diferente.
- d. **Muestra dirimente:** Muestra que se toma en el mismo momento y bajo los mismos criterios que la muestra original, a fin de ser analizadas y confirmar los resultados inicialmente emitidos sobre la muestra original.

4. ABREVIATURAS

SG: Sistema de Gestión
NC: No conformidad
NCP: No conformidad potencial
QA's: Quejas y Apelaciones

5. ROLES Y RESPONSABILIDADES

Descripción	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Modificación del procedimiento	Lorena Rueda	Vanesa Moreno	Vanesa Moreno
	Profesional de Calidad	Subgerente de Excelencia Operacional y HSEQ	Subgerente de Excelencia Operacional y HSEQ
	Marzo 28 de 2025	Marzo 28 de 2025	Marzo 28 de 2025

	PROCEDIMIENTO		
	QUEJAS Y APELACIONES		
Fecha de aprobación:	Código:	Revisión:	Páginas:
Marzo 28 de 2025	ITIC-HSEQ-C-PR-005	012	Página 1 de 7

- ✓ ITICPE S.A.C, es responsable de todas las decisiones a todos los niveles del proceso de tratamiento y cierre de quejas y apelaciones.
- ✓ El área de Calidad realiza el seguimiento de las quejas y apelaciones hasta su respectiva solución.
- ✓ Cada Gerente de unidad de negocio velará por la solución de las quejas y apelaciones que se presenten producto de los servicios brindados.

6. CONDICIONES GENERALES

6.1 Podrá ser requerido el apoyo Jurídico (Asesor legal) en los casos de quejas y para las apelaciones, de acuerdo a la naturaleza de estas, con el fin de recibir un concepto.

6.2 ITICPE S.A.C. como OEC vela porque las investigaciones y decisiones frente a las quejas y apelaciones se traten sin dar a lugar a ninguna acción discriminatoria.

6.3 El proceso para el tratamiento de QA's se encuentra disponible para cualquier parte interesada que lo solicite, mediante el correo corporativo dispuesto y publicado en la página web: www.iticpe.com.

6.4 Las quejas pueden ser de manera escrita (carta, correo electrónico, página web) o verbal (por teléfono o en una reunión), quien recepcione debe tomar nota de la queja y toda otra información relacionada.

6.5 Sólo se reciben apelaciones por escrito en carta formal firmado por el responsable del área que se prestó el servicio.

6.6 Cuando el cliente, no esté de acuerdo con la decisión final del resultado del objeto de la evaluación de la conformidad, debe interponer la apelación dentro los 7 días hábiles de recibido el informe del servicio, si transcurrido este plazo, el cliente no presenta el recurso, se entiende que acepta la decisión sin lugar a posteriores reclamaciones.

6.7 Toda comunicación relacionada con el tratamiento de la queja/apelación debe ser realizada por el área de calidad o por una persona que éste designe y que no esté involucrado directamente con el motivo de la queja/apelación.

Cuando el área de Calidad & Acreditación no puede hacerse responsable del tratamiento por conflicto de intereses (vinculado a la revisión del propio trabajo, vínculos familiares, financieros, consultorías, otros) comunica a la Dirección General para que designe el responsable del tratamiento e investigación.

6.8 El área de Calidad se encarga de coordinar con el jefe de área los casos en que se requiera hacer pública la queja/apelación y las acciones tomadas.

6.9 En caso de que el cliente no esté de acuerdo con los resultados de la investigación o con las acciones tomadas, puede pedir una reconsideración a la queja/apelación, para lo cual, el área de Calidad lo analiza con el jefe de área para llegar a una respuesta final, la cual será comunicada al cliente a través de correo o cartas.

	PROCEDIMIENTO		
	QUEJAS Y APELACIONES		
Fecha de aprobación:	Código:	Revisión:	Páginas:
Marzo 28 de 2025	ITIC-HSEQ-C-PR-005	012	Página 1 de 7

6.10 El mecanismo de “acuse de recibo” para el cliente/parte interesada será: para quejas a través de un correo y para apelaciones con carta formal, siendo el área de Calidad & Acreditación responsable de realizar dicha actividad (Ver numeral 6.7)

7. ACTIVIDADES

QUEJAS			
N°	Responsable	Descripción de la actividad	Duración de la actividad
Recepción y Validación			
1	Colaborador	Recepciona la queja y debe: <ol style="list-style-type: none"> a. Tomar nota de la queja con toda otra información relacionada (si no se presenta por escrito). b. Solicitar confirmación por escrito de las quejas verbales. c. Derivar la queja al área de Calidad 	1 día
2	Calidad	Confirma la recepción y envía un correo electrónico a quien presento la queja (cliente, partes interesadas) a manera de acuse de recibo informando que se, realizará la validación de la queja con el fin de confirmar que pertenezca a la gestión de la compañía; y de ser así se iniciará la investigación y que esta será exhaustiva y justa. Así mismo que se le proporcionara toda la información en relación a la solución de la queja. Registra la queja en el formato de Quejas y Apelaciones, y en el listado de Quejas y Apelaciones. Comunica al Gerente o responsable de área para el análisis respectivo.	1 día
Investigación			
3	Calidad Gerente o responsable de área	Analiza en primera instancia la queja, para evaluar si procede o no. Si procede se comunica al jefe de área, exponiendo de forma clara y concisa, la situación que ha motivado la queja. Luego continúan con la investigación de la queja por parte del área y Calidad, sin intervención del personal que realizó el servicio; este personal únicamente suministrará las evidencias o rendirá las versiones que le sean solicitudes como parte de la investigación. Pero el análisis de estas y la respectiva resolución será realizado por el área de Calidad con el fin	2 – 3 días

**PROCEDIMIENTO****QUEJAS Y APELACIONES**

Fecha de aprobación:	Código:	Revisión:	Páginas:
Marzo 28 de 2025	ITIC-HSEQ-C-PR-005	012	Página 1 de 7

		<p>de garantizar la objetividad e imparcialidad del proceso.</p> <p>No procede, comunica a quien presentó la queja (cliente, partes interesadas), el resultado de la validación explicando las consideraciones de la decisión tomada.</p> <p>Para ambos casos el área de Calidad o quien designe registra en el formato de quejas y apelaciones el resultado de la validación.</p>	
4	Gerente o responsable de área Calidad	Analiza y determina si la queja es una NC/NCP.	2 días contados desde la asignación de la investigación.
5	Calidad	<p>-Si determina NC/NCP en nuestros servicios basada en la conclusión de la investigación, lo primero que se tiene que hacer es tomar las acciones correctoras inmediatas para remediar el impacto negativo de la queja en el cliente o para ITICPE S.A.C.</p> <p>Reportará la NC/NCP internamente, la cual será analizada de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas</p> <p>Informa al cliente de la(s) acción(es) tomada(s) para iniciar la eliminación de la(s) causa(s) del problema que la originó</p> <p>-Si no corresponde una NC/NCP, se toman las medidas necesarias para corregir la inconformidad presentada.</p> <p>Registra el resultado de la investigación, firma y fecha en el formato de Quejas y apelaciones adjuntando toda la documentación de apoyo y las comunicaciones asociadas relevantes a la investigación.</p> <p>Actualiza el listado de control de Quejas y Apelaciones.</p>	1 día después de finalizada la investigación
Seguimiento y Cierre			

	PROCEDIMIENTO		
	QUEJAS Y APELACIONES		
Fecha de aprobación:	Código:	Revisión:	Páginas:
Marzo 28 de 2025	ITIC-HSEQ-C-PR-005	012	Página 1 de 7

6	Calidad	<p>Comunica al cliente formalmente (por escrito), el resultado del análisis interno y el cierre. Con el objeto de hacerle participe de las acciones correctivas o preventivas que se hayan tomado en pro de mejorar el servicio del OEC.</p> <p>Los resultados finales de la resolución de la queja debenser elaborada en conjunto con el Gerente de la unidadde negocio o quien designe.</p>	<p>Dependiendo del tiempo de las acciones a implementar.</p> <p>Nota: Durante este tiempo se mantendrá informado al cliente o parte interesada, del avance de las acciones tomadas.</p>
7	Calidad	<p>Si el cliente está de acuerdo con el resultado de laqueja. Fin.</p> <p>Nota: El cliente o parte interesada recibe la notificación del resultado de la queja y sí después de 7 días hábiles no responde se considerará por cerrada.</p> <p>Si el cliente no está de acuerdo con el resultado de la investigación o las acciones tomadas apelación, puede solicitar reconsiderar la apelación a la Dirección General.</p> <p>Analizarán la información de la petición para llegar a unarespuesta final, la cual será comunicada al cliente o parte interesada.</p>	2 – 7 días

APELACIONES			
N°	Responsable	Descripción de la actividad	Duración de la actividad
Recepción			
1	Calidad	Recepciona la apelación y debe derivarla al área de Calidad	1 día
2	Calidad	<p>Confirma la recepción y envía un correo electrónico a quien presento la apelación (cliente) a manera de acuse de recibo informando que se realizará la validación de la apelación con el fin de confirmar que pertenezca a la gestión de la compañía; y de ser así se iniciará la investigación y que esta será exhaustiva y justa. Así mismo que se le proporcionara toda la información en relación a la solución de la apelación.</p> <p>Registra la apelación en el formato de Quejas y Apelaciones y en el listado de Quejas y Apelaciones</p>	1 día

**PROCEDIMIENTO****QUEJAS Y APELACIONES**

Fecha de aprobación:	Código:	Revisión:	Páginas:
Marzo 28 de 2025	ITIC-HSEQ-C-PR-005	012	Página 1 de 7

		Comunica al Gerente o responsable de área para el análisis respectivo, y de ser caso al asesor legal. (Ver Condiciones generales 6.1).	
Investigación			
3	Calidad Gerente o responsable de área Asesor legal	Analizan la apelación para evaluar si procede o no.	
4	Calidad	Si procede se comunica al jefe de área, exponiendo de forma clara y concisa, la situación que ha motivado la queja. Luego continúan con la investigación de la apelación por parte del área y el área de Calidad, sin intervención del personal que realizó el servicio. Reportará la NC/NCP internamente, la cual será analizada de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas No procede: solicita una reunión con el cliente para aclarar los motivos de la decisión. Para ambos casos registra en el formato de quejas y apelaciones el resultado de la validación.	2 días
Seguimiento y cierre			
5	Calidad	Recopila toda la información correspondiente y procederá a comunicarlo, a las áreas involucradas para recibir el apoyo a su tratamiento y cierre.	1 día.
6	Calidad Gerente o responsable de área	Elaboran en conjunto el sustento de la respuesta a la investigación y cierre de la apelación.	1 – 2 días

	PROCEDIMIENTO		
	QUEJAS Y APELACIONES		
Fecha de aprobación:	Código:	Revisión:	Páginas:
Marzo 28 de 2025	ITIC-HSEQ-C-PR-005	012	Página 1 de 7

	Asesor legal		
7	Calidad	Comunica al cliente formalmente (por escrito), el resultado del análisis interno de la investigación y de su cierre. Con el objeto de hacerle partícipe de las acciones correctivas o preventivas que se hayan tomado en pro de mejorar el servicio del OEC.	Al 5 día de recepcionada la apelación
8	Cliente	Si el cliente está de acuerdo con el resultado de la investigación. Fin Nota: El cliente o parte interesada recibe la notificación del resultado de la apelación y si después de 7 días hábiles no responde se considerará por cerrada. Si el cliente no está de acuerdo con el resultado de la apelación, puede solicitar reconsiderar la apelación a la Dirección General.	2 – 7 días
9	Jefe de área Calidad	Analizan la solicitud y se toma la decisión final; la cual es informada al cliente bajo la responsabilidad de estas (Dirección General y el área de Calidad, informando además que, esta decisión es inapelable ante otra instancia de ITICPE S.A.C. Si, aun así, el cliente insiste en su posición de apelación, el área de Calidad brindará las indicaciones para que formule sus consideraciones ante el ente de acreditación respectivo.	Dependiendo de la respuesta final del cliente

ATENCIÓN DE CASOS DE DIRIMENCIA			
N°	Responsable	Descripción de la actividad	Duración de la actividad
Información y comunicación			
1	Profesional Técnico asignado al servicio - Calidad	Comunicar a los clientes la existencia del procedimiento de dirimencia, su importancia, pasos a seguir y canales para su activación. Este procedimiento estará disponible mediante la página web ITIC Group - Transformation and Trust in Every Challenge .	Al inicio del servicio o al momento en que se detecte un acto de dirimencia
Inicio del proceso			
2	Cliente / Otra parte interesada	Presentar formalmente la solicitud de dirimencia al OEC, detallando el desacuerdo y cualquier evidencia asociada a través del correo electrónico	Según necesidad del cliente o parte interesada.

	PROCEDIMIENTO		
	QUEJAS Y APELACIONES		
Fecha de aprobación:	Código:	Revisión:	Páginas:
Marzo 28 de 2025	ITIC-HSEQ-C-PR-005	012	Página 1 de 7

		quejasreclamosyapelaciones@iticco.com o de manera física en las oficinas de ITIC PEÚ S.A.C.	
3	Calidad	Registrar la solicitud de dirimencia e iniciar la gestión interna del caso.	El mismo día de la recepción.
4	Calidad	Evaluar la procedencia de la solicitud y confirmar que cumple con los criterios para ser atendida como acto de dirimencia.	1 día hábil
5	Calidad	Comunicar la recepción y aceptación de la solicitud al cliente o parte interesada, confirmando que el proceso se iniciará.	1 día hábil tras evaluación.
6	Calidad	Informar al INACAL-DA sobre la solicitud recibida, permitiendo que evalúe su participación como observador en el proceso de acto de dirimencia.	Dentro de 3 días hábiles desde la recepción formal.
Desarrollo del proceso			
7	Equipo técnico designado	Realizar el análisis técnico correspondiente para resolver la inconformidad, asegurando la participación de todas las partes interesadas involucradas	Dentro de los 5 días hábiles siguientes después de atender a la actividad No. 6
8	Equipo técnico designado	Generar y consolidar los registros del proceso (informes técnicos, actas de reuniones, reportes de análisis, etc.) para garantizar trazabilidad y transparencia.	Durante el proceso de dirimencia
Cierre técnico			
9	Equipo técnico designado	Documentar el resultado final en un acta, firmada por las partes involucradas y remitir al área de calidad para continuar con la gestión.	Al cierre del análisis.
10	Calidad	Remitir el acta de la dirimencia al INACAL-DA dentro del plazo establecido, contados a partir del día siguiente del cierre.	Máximo 3 días hábiles. <i>(contados a partir del día siguiente del cierre de la dirimencia)</i>
11	Calidad	Comunicar al cliente el resultado de la dirimencia y poner a su disposición el informe final y demás registros relevantes.	Inmediatamente después del cierre.
Custodia de evidencia			
12	Línea de negocio correspondiente	En los casos en que se requieran muestras dirimientes, asegurar su identificación, registro y custodia en condiciones ambientales adecuadas que garanticen la permanencia de sus características originales.	Desde la toma de la muestra hasta el cumplimiento del periodo de custodia.
13	Línea de negocio correspondiente	Determinar el periodo de custodia de las muestras dirimientes teniendo en cuenta la naturaleza del producto y las características evaluadas	Según el tipo de producto.
Entrega de evidencia			
14	Calidad	Entregar las muestras dirimientes cuando sean solicitadas formalmente por el cliente, entidad	Bajo requerimiento formal. Máximo al

	PROCEDIMIENTO		
	QUEJAS Y APELACIONES		
Fecha de aprobación:	Código:	Revisión:	Páginas:
Marzo 28 de 2025	ITIC-HSEQ-C-PR-005	012	Página 1 de 7

		licitante, autoridad u otra parte interesada.	día hábil siguiente
--	--	---	---------------------

8. REGISTROS

Los siguientes registros son conservados como resultado de este procedimiento:

Código	Nombre de registro	Lugar de archivo	Tiempo de conservación
ITIC- HSEQ-C-FO-011	Formato de Quejas y Apelaciones	Red Calidad	4 años
N/A	LISTS CONSULTAS, DENUNCIAS Y PQAR'S	CONSULTAS DENUNCIAS Y PQAR'S (sharepoint.com)	Magnético: Mínimo 5 años

9. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión(fecha)	Detalles
00	Nueva edición
01	Se retira el término reclamo para mantener mejor correspondencia con la ISO 17020. Se incorpora responsabilidades del Gerente de Calidad para la atención de las quejas y apelaciones
02	Se corrige referencia al registro, lo correcto es F1-PGC-09.
03	Se deja como segundo registro la correspondencia sobre las quejas y apelaciones, eliminándose la excepción.
04	Se cambia estructura del documento acorde al procedimiento de control de documentos y registros revisión 10. Se cambia los cargos y responsabilidades acorde al nuevo manual del organización y funciones revisión 09. Se añade la condición general 6.1., 6.2, 6.3 y 6.4.
	Se añade las abreviaturas NC, NCP Se adiciona en el numeral 5 de Roles y responsabilidad la primera viñeta: "TÜV Rheinland Perú SAC, es responsable de todas las decisiones a todos los niveles del proceso de tratamiento y cierre de quejas y apelaciones" Se elimina el numeral de Condiciones Generales: Las apelaciones que proceden se consideran no conformidad por tratarse de un incumplimiento a un requisito asociado a una norma. Se añade al numeral 6.7 (antes 6.8): Cuando el área de HSEQ no puede hacerse responsable del tratamiento por conflicto de intereses (vinculado a la revisión del propio trabajo, vínculos familiares, financieros, consultorías, otros) comunica a la Dirección General para que designe el responsable del tratamiento e



PROCEDIMIENTO

QUEJAS Y APELACIONES

Fecha de aprobación:	Código:	Revisión:	Páginas:
Marzo 28 de 2025	ITIC-HSEQ-C-PR-005	012	Página 1 de 7

05	<p>investigación.</p> <p>Se añade al numeral 6.10, respecto a los mecanismos de acuse de recibo. Se modifica la actividad 1; añadiendo de forma explícita los literales a, b y c.</p> <p>Se modifica la actividad 2 de recepción de queja/apelaciones <u>de</u>: Confirma la recepción e informa a quien presentó la queja que se ha iniciado la investigación y que esta será exhaustiva y justa; <u>por</u>: “Confirma la recepción y envía un correo electrónico a quien presento la queja (cliente, partes interesadas) a manera de acuse de recibo informando que se ha iniciado la investigación y que esta será exhaustiva y justa. Así mismo que se le proporcionara toda la información en relación a la solución de la queja”.</p> <p>Se añade en la actividad 2 de quejas/apelaciones: Registra la queja en el formato de Quejas y Apelaciones.</p> <p>Se añade en la actividad 3 de quejas: Para ambos casos el Jefe de HSEQ o quien designe registra en el formato de quejas y apelaciones el resultado de la validación.</p> <p>Se modifica en la actividad 4 de quejas: no conformidad/no conformidad potencial.</p> <p>Se añade en la actividad 5 de quejas: Actualiza el listado de control de Quejas y Apelaciones.</p> <p>Se modifica la actividad 5 de quejas/actividad 7 de apelaciones <u>del texto</u>: Comunica de forma escrita al cliente el resultado de la investigación y las acciones a tomar; <u>por</u>: Comunica al cliente formalmente (por escrito), el resultado del análisis interno de la investigación y de su cierre. Con el objeto de hacerle participe de las acciones correctivas o preventivas que se hayan tomado en pro de mejorar el servicio del OEC.</p> <p>Se añade nota en la actividad 6 de quejas en la sección de duración. Se añade nota en la actividad 7 de quejas/apelaciones</p>
06 02/10/17	<p>Se actualiza definiciones de acuerdo a lo indicado a la NTP 17000:2005</p> <p>Se retira del numeral 6.4 fax</p>
07 05/08/2020	<p>Se modifica en todo el documento el cargo Coordinador HSEQ por Coordinador de Calidad & Acreditación (CQ&A)</p>
08 12/10/2021	<p>Se actualiza el cuadro de quejas en los numerales 2 y 3.</p> <p>Se actualiza el cuadro de apelaciones en el numeral 2.</p> <p>Numeral 2: se especifica el proceso de validación de las quejas o apelaciones</p> <p>Numeral 3: Se aclara en el proceso de investigación, porque el personal involucrado en el servicio motivo de la queja no participa en dicho proceso.</p>
09 (08/02/2023)	<p>Cambio razón social</p>
10 (26/02/2024)	<p>Se realiza actualización de la codificación que relaciona Q&A por HSEQ según lo establecido en el ITIC-HSEQ-C-PR-001 CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS (R025).</p>

	PROCEDIMIENTO		
	QUEJAS Y APELACIONES		
Fecha de aprobación:	Código:	Revisión:	Páginas:
Marzo 28 de 2025	ITIC-HSEQ-C-PR-005	012	Página 1 de 7

	Se elimina el ITIC-Q&A-C-FO-12 LISTADO CONTROL DE QUEJAS Y APELACIONES, debido a que el control de quejas y apelaciones se está realizando por medio de la herramienta "Lists"
11 (16/06/2024)	Se reemplazan los cargos de director gerente y Coordinador de calidad por Jefe de área y área de calidad.
12 (28/03/2025)	Se incluye el procedimiento de atención de casos de dirimencia Se incluye la definición c) Acto de dirimencia y d) Muestra dirimente