



# PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES

Código: TCQ-P-005

Versión: 01

Fecha: 11/10/2020

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos y el procedimiento a seguir para atender las quejas y apelaciones formuladas por los clientes de TRAINING CRANE respecto a un servicio adquirido en la entidad.

## 2. ALCANCE

El presente procedimiento se aplica a todo el proceso de Atención de Quejas y Apelaciones de Training Crane.

En ningún caso la presentación, investigación y decisión de una queja o una apelación pueden ser objeto o dar lugar a cualquier acción discriminatoria, gravosa o perjudicial contra la empresa o la persona que la ha emitido.

## 3. RESPONSABILIDAD

El Representante de la Dirección y el Responsable de Calidad son responsables de hacer cumplir el presente procedimiento.

## 4. MARCO NORMATIVO

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

## 5. 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).

## 6. POLÍTICA

Training Crane se compromete a recibir y resolver cualquier queja o apelación del solicitante, mientras no sean anónimas, que estén relacionadas con las actividades de Training Crane tanto

administrativa, de gestión de la calidad como la realización de las actividades de Inspección, mediante el presente procedimiento.

## 7. DESPLIEGUE

### 7.1 Quejas

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
<p>a) <b>Atención de la queja.</b></p> <p>Las quejas o apelaciones se pueden recibir a través de diferentes medios como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Correspondencia.</li> <li>❖ Correo electrónico.</li> <li>❖ Llamada telefónica.</li> <li>❖ Presencialmente en las oficinas de TRAINING CRANE</li> <li>❖ Páginas web, entre otros</li> </ul> <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@trainingcrane.pe">gestiondelacalida@trainingcrane.pe</a>)</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.trainingcrane.pe/">http://www.trainingcrane.pe/</a> o lo solicite al correo (<a href="mailto:gestiondelacalida@trainingcrane.pe">gestiondelacalida@trainingcrane.pe</a>), deberá llenar el formulario y remitirlo en forma electrónica al correo electrónico del responsable de gestión de calidad (<a href="mailto:gestiondelacalida@trainingcrane.pe">gestiondelacalida@trainingcrane.pe</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>TCQ-F-003</b></p>
<p>b) <b>Comunicación a Áreas Involucradas. -</b></p>	<p>Representante de</p>	<p>Reporte de</p>



## 7.2 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 training Crane.</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>TCQ-F-003</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>TCQ-F-003</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> <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>	Representante de la Dirección / Responsable de Calidad / Gerente General  Representante de la Dirección / Responsable de Calidad	Reporte de Quejas y Apelaciones <b>TCQ-F-003</b>
<p>d) <b>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>	Representante de la Dirección / Responsable de Calidad	Reporte de Quejas y Apelaciones <b>TCQ-F-003</b>

## 8 REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DEL CONTROL
TCQ-F-003	Reporte de Quejas y Apelaciones	Gerente General

## 9 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

VERSIÓN	APARTADO MODIFICADO	MODIFICACIÓN REALIZADA
Versión 01. 2020.	<b>Todos</b>	Creación del documento.