
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN					
	PROCEDIMIENTO GENERAL DE QUEJAS Y APELACIONES					
	Vigencia	Revisión	Código	Realizado por	Revisado por	Aprobado por
02/12/2022	2	ZA-PG-SG-06	M. Monasterios	M. Monasterios	R. Ramos	1 / 6

INDICE DEL PROCEDIMIENTO

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. DEFINICIONES
4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
5. RESPONSABILIDADES
6. METODOLOGÍA DE QUEJAS
7. METODOLOGÍA DE APELACIONES
 - 7.1. SOLICITUD DE APELACIÓN
 - 7.2. REVISIÓN DE LA APELACIÓN
 - 7.3. COMITÉ DE APELACIONES
 - 7.4. AUDIENCIA DE APELACIÓN
 - 7.5. DECISIÓN DE APELACIÓN
 - 7.6. NOTIFICACIÓN DE LA APELACIÓN
 - 7.7. CIERRE DEL CASO
8. ANEXOS

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN					
	PROCEDIMIENTO GENERAL DE QUEJAS Y APELACIONES					
	Vigencia	Revisión	Código	Realizado por	Revisado por	Aprobado por
02/12/2022	2	ZA-PG-SG-06	M. Monasterios	M. Monasterios	R. Ramos	2 / 6

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para el tratamiento de quejas y apelaciones presentadas por un cliente u otras partes interesadas por insatisfacción o reconsideración de la decisión en el servicio brindado.

2. ALCANCE


Es aplicable para los servicios de inspección de equipos y de certificación de personas. Este documento tiene carácter público y todo aquel interesado en el proceso que lo desee lo podrá solicitar.

3. DEFINICIONES

- 3.1. Apelación:** Solicitud presentada por un apelante, para que se reconsidere cualquier decisión tomada por el organismo de inspección o certificación relacionada con su estado de certificación deseado.
- 3.2. Decisión de certificación:** decisión tomada por el personal designado para conceder o denegar la certificación inicial, confirmar la certificación después de una supervisión, renovar la certificación, expedir un certificado, suspender un certificado, levantar la suspensión o retirar la certificación. Las decisiones de certificación se hacen efectivas con efecto inmediato.
- 3.3. Queja:** Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización a un organismo de la conformidad, relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta.
- 3.4. Jefes de División:** Se refiere al Jefe de Inspección, Jefe de Evaluación o Jefe de Capacitación, según sea al servicio y/o alcance al cual se hace referencia en el procedimiento.

4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- 4.1. NORMA TÉCNICA PERUANA NTP-ISO/IEC 17020 –** Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan inspección.
- 4.2. NORMA TÉCNICA PERUANA NTP-ISO/IEC 17024 –** Requisitos generales para los organismos que realizan Certificación de personas.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN						
	PROCEDIMIENTO GENERAL DE QUEJAS Y APELACIONES						
	Vigencia	Revisión	Código	Realizado por	Revisado por	Aprobado por	Página
	02/12/2022	2	ZA-PG-SG-06	M. Monasterios	M. Monasterios	R. Ramos	3 / 6

5. RESPONSABILIDADES

5.1. Responsable del SIG:

- ✓ Implementar y supervisar el cumplimiento del presente procedimiento.
- ✓ Revisar las apelaciones y notificar la decisión al apelante.

5.2. Jefes de División:

- ✓ Hacer cumplir lo indicado en este procedimiento.

6. METODOLOGÍA DE QUEJAS

Una queja puede ser presentada por un cliente o cualquier otra parte interesada, registrando la queja en el formato de “Quejas y Apelaciones” (ZA-FO-QA-01) disponible en la página web de ZONALTA SAC (www.zonalta.com), también solicitarla y presentarla a través del correo electrónico (comercial@zonalta.com) o directamente en nuestras instalaciones.

La responsabilidad de todas las decisiones a todos los niveles del proceso de tratamiento de las quejas, recae sobre ZONALTA SAC, por lo tanto, los procedimientos están establecidos de manera que deben tratar a todas las partes de manera justa, equitativa, constructiva, imparcial y oportuna.

La persona que recibe la queja debe derivarla al Responsable del SIG, quien debe confirmar si la queja se refiere a las actividades de certificación, inspección y otras de las que es responsable, siempre que sea posible acusará el recibo de la queja y evaluará si esta queja es procedente o no, y en caso afirmativo debe hacer el tratamiento correspondiente y responderla.


En el plazo máximo de 3 días hábiles se comunicará vía correo electrónico, telefónico u otros medios informando si su queja es procedente o no; si es procedente se le indicará la fecha de respuesta de su queja, este periodo de tiempo no debe ser mayor a 15 días hábiles, e indicar que se debe enviar toda información necesaria para validar la queja.

Luego realizada la comunicación al cliente la queja será evaluada a través un Análisis de causas indicado en el procedimiento ZA-PG-SG-05 Control de Acciones Correctivas y Preventivas.

Luego de realizar el tratamiento de la queja, el Responsable del SIG informará al cliente en el plazo establecido el tratamiento de su queja, los informes de avances y resultados estarán a disposición del cliente cuando lo solicite.

La decisión a comunicar al quejoso, se toma, revisa y aprueba, por una o más personas que no hayan estado involucradas previamente en el objeto de la queja

Siempre que sea posible, ZONALTA SAC debe notificar formalmente la finalización del proceso de tratamiento de la queja a quien la presente.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN						
	PROCEDIMIENTO GENERAL DE QUEJAS Y APELACIONES						
	Vigencia	Revisión	Código	Realizado por	Revisado por	Aprobado por	Página
	02/12/2022	2	ZA-PG-SG-06	M. Monasterios	M. Monasterios	R. Ramos	4 / 6

Toda información entregada para el tratamiento de la queja e información serán guardados y almacenados en las instalaciones de ZONALTA SAC de manera confidencial y será registrada de acuerdo a lo establecido en el procedimiento Control de los Registros (ZA-PG-SG-02).

7. METODOLOGÍA DE APELACIONES

7.1. Solicitud de apelación

El cliente o candidato de certificación afectado debe enviar el formato de “Quejas y Apelaciones” (ZA-FO-QA-01), a través de correo electrónico a comercial@zonalta.com. El formato puede descargarse de la página web de ZONALTA SAC (www.zonalta.com), o solicitarse a través del correo electrónico mencionado anteriormente.

ZONALTA SAC es responsable de todas las decisiones a todos los niveles del proceso de tratamiento de las apelaciones, las investigaciones y decisiones relativas a las apelaciones no tienen lugar a acciones discriminatorias de ningún tipo.

Presentada la apelación esta se deriva al Responsable del SIG, quien siempre que sea posible acusará el recibo de la apelación y evaluará si esta apelación es procedente o no.


El apelante deberá indicar los motivos concretos por qué la apelación debe ser considerada, debe presentar, incluir, confiar en hechos objetivos de una manera imparcial.

Las razones de apelación pueden ser, aunque no exclusivamente, las siguientes:

1. Irregularidades perjudiciales en el proceso de certificación.
2. Suspensión, retiro o cancelación de la certificación.
3. No aceptación del alcance a la certificación.
4. No aceptación de la decisión de la certificación.
5. Decisiones tomadas según motivos irrelevantes.
6. Existencia de Imparcialidad y conflictos de interés no comunicados.
7. Decisiones basadas en información irrelevante, o información no creíble. En general, los rumores son tratados como información sin base creíble.
8. Otras causas

ZONALTA SAC, ha establecido la recepción de solicitud de apelación, máximo hasta siete (7) días calendario después de recibir la decisión de certificación.

Si en ese plazo de tiempo no se recibe ninguna solicitud de apelación, la decisión será definitiva y no podrá apelarse.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN						
	PROCEDIMIENTO GENERAL DE QUEJAS Y APELACIONES						
	Vigencia	Revisión	Código	Realizado por	Revisado por	Aprobado por	Página
	02/12/2022	2	ZA-PG-SG-06	M. Monasterios	M. Monasterios	R. Ramos	5 / 6

7.2. Revisión de la Apelación

Todas las apelaciones serán derivadas al Responsable del SIG, quien realizará una revisión inicial de la solicitud y en tres (3) días calendario decidirá si se acepta o se deniega la petición basándose en si la solicitud contiene una apelación procesable o no.

En caso de ser aceptada la apelación, el Responsable del SIG lo informa al apelante y partes interesadas, vía correo electrónico, informando que su apelación ha sido aceptada y se notificará la fecha, hora y lugar de la audiencia de apelación.

En caso contrario le notifica a través de correo electrónico al apelante que su solicitud no tiene correspondencia con los servicios proporcionados por ZONALTA SAC.

7.3. Audiencia de Apelación

Para realizar una audiencia de Apelación se contará con un grupo de al menos dos (2) integrantes, cuya función tomar las decisiones del proceso de Apelaciones.

La audiencia será dirigida por el Responsable del SIG y debe participar un técnico evaluador, que no debe haber formado parte del proceso de certificación en apelación, y se debe presentar todos los documentos necesarios para la investigación.

Se decide sobre los casos presentados mediante votación por mayoría simple. Es posible, la participación de invitados u otros miembros del personal implicado a obtener los antecedentes del caso, así como a consultores externos, partes interesadas para que presenten argumentaciones, si se considera necesario.


El apelante podrá participar de la audiencia de apelación donde podrá exponer su caso y presentar toda documentación necesaria que justifiquen su apelación. Cualquier gasto incurrido por su participación será asumido por el apelante.

7.4. Decisión de Apelación

Durante la audiencia la apelación será evaluada a través un Análisis de causas indicado en el procedimiento ZA-PG-SG-05 Control de Acciones Correctivas y Preventivas.

Una decisión puede tener los siguientes resultados:

- a. Anulación de la decisión original: esto significa que la División de trabajo cambiará la decisión que se está apelando como se indica en la decisión.
- b. Decisión original confirmada: esto significa que la decisión que se está apelando está confirmada y no se cambiará.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN						
	PROCEDIMIENTO GENERAL DE QUEJAS Y APELACIONES						
	Vigencia	Revisión	Código	Realizado por	Revisado por	Aprobado por	Página
	02/12/2022	2	ZA-PG-SG-06	M. Monasterios	M. Monasterios	R. Ramos	6 / 6

En el formato de Quejas y Apelaciones (ZA-FO-QA-01) se detallará el informe de la audiencia, la decisión, la justificación y la validez a través de firmas de los asistentes. La decisión deberá ser final y no sujeta a futuras apelaciones.

7.5. Notificación de la Apelación.

ZONALTA SAC notificará formalmente a la persona que apela la finalización del proceso de tratamiento de la apelación, dentro de los siete (7) días calendario contados a partir de la audiencia de apelación.

7.6. Cierre del caso.

Una vez tomada la decisión final, la Apelación será cerrada y los archivos conservados en las oficinas de ZONALTA SAC. Toda la documentación e información relacionada con una apelación debe ser tratada con absoluta confidencialidad.

8. ANEXOS

8.1. Anexo 1: Quejas y Apelaciones - Formato ZA-FO-QA-01

8.2. Anexo 02: Registro de Asistencia – Formato ZA-FO-CA-01