



**Procedimiento para la recepción y tratamiento de  
quejas y otras comunicaciones de  
retroalimentación**

**Código: DA-acr-12P**  
**Versión: 02**  
**Página:1 de 7**

**INDICE**

1. OBJETIVO	2
2. ALCANCE	2
3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	2
4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS	2
5. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	3
6. REGISTROS	7

<b>Elaborado por:</b> Edwin Llamoca Domínguez Coordinador Responsable (e) de la Unidad Funcional de Gestión en Acreditación	<b>Revisado por:</b> Janett Acha Paredes Coordinadora Responsable (e) de la Unidad Funcional Técnica de Acreditación	<b>Aprobado por:</b> Patricia Aguilar Rodríguez Directora INACAL-DA  <b>Firma y Fecha:</b>
--	---	--

**TODA COPIA EN PAPEL ES UN DOCUMENTO NO CONTROLADO**

## 1. OBJETIVO

Establecer disposiciones para asegurar que las quejas, así como otras comunicaciones de retroalimentación, presentadas por los usuarios del sistema de acreditación respecto a los servicios de la Dirección de Acreditación del INACAL (INACAL -DA) o los servicios prestados por los Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC) acreditados por INACAL – DA, sean resueltas adecuada y oportunamente.

## 2. ALCANCE

El alcance comprende desde, la recepción, registro y validación de la comunicación, etapa previa a la indagación, comunicación al emisor de la queja, comunicación al OEC objeto de la queja, seguimiento de la queja, archivo e implementación de acciones correctivas. Aplica a las quejas y otras comunicaciones de retroalimentación realizadas por los Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC), los usuarios de un OEC y otros usuarios del sistema de acreditación respecto a la prestación de los servicios de la Dirección de Acreditación del INACAL (INACAL – DA) y de los OEC.

## 3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Los siguientes documentos contienen disposiciones que, al ser citadas en este texto, constituyen requisitos de este procedimiento:

- Ley N° 30224 Ley que crea el Sistema Nacional para la Calidad y el Instituto Nacional de Calidad.
- TUO de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General
- ISO/IEC 17011:2017 Evaluación de la Conformidad – Requisitos para los organismos de acreditación que realizan la acreditación de organismos de evaluación de la conformidad
- ISO/IEC 17000: **2020** Evaluación de la Conformidad – Vocabulario y principios generales.
- DA-gca-04P Procedimiento para **el tratamiento de No Conformidades y** acciones correctivas.

## 4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Para los propósitos de este procedimiento se aplican las siguientes definiciones:

- 4.1 Acuse de recibo:** Confirmación de la recepción de una comunicación del emisor de la queja.
- 4.2 Cliente<sup>1</sup>:** Se refiere a los organismos de evaluación de la conformidad (OEC).
- 4.3 Queja<sup>2</sup> :** Expresión de insatisfacción, diferente de la “apelación” o a la “reconsideración”, presentada por una persona u organización relacionada con los servicios de acreditación del INACAL-DA o a un OEC acreditado por el INACAL-DA, para la cual se espera respuesta.
- 4.4 Usuario de un OEC:** Organización o persona que recibe un servicio de un OEC.
- 4.5 Otras Comunicaciones:** Corresponde a expresiones o comentarios de oportunidades de mejora, así como solicitudes de información sobre áreas de preocupación que se relacionan con los servicios de acreditación del INACAL-DA, pero no constituyen una insatisfacción por parte de los OEC o usuarios.

<sup>1</sup> Corresponde a las definiciones de “administrado” (Según TUO de la Ley N°27444, Ley del Procedimiento Administrativo General) o “usuario” (Según el DS N°042-2011-PCM); es decir, persona natural o jurídica que acude a una entidad pública a ejercer alguno de los derechos establecidos en la Ley N°27444 o a solicitar información acerca de los trámites y servicios de acreditación que realice el INACAL - DA. No aplica para procedimientos internos del INACAL – DA destinados a organizar o hacer funcionar sus propias actividades o servicios.

<sup>2</sup> Definición contemplada en la Norma ISO/IEC 17011:2017.

ABREVIATURAS	
INACAL	Instituto Nacional de Calidad
DA	Dirección de Acreditación
DIR	Director de Acreditación
CRUFTA	Coordinador Responsable de la Unidad Funcional Técnica de Acreditación
UFTA	Unidad Funcional Técnica de Acreditación
CRUFGA	Coordinador Responsable de la Unidad Funcional de Gestión en Acreditación
CA	Coordinador de Acreditación
ESG	Ejecutivo del Sistema de Gestión
CPA	Comité Permanente de Acreditación
ES	Especialista
ESL	Especialista Legal
AA	Asistente administrativa
OEC	Organismo de Evaluación de la Conformidad
SAC	Solicitud de acción correctiva
SITRADO	Sistema de Trámite Documentario

## 5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### 5.1 Consideraciones generales:

- a) Los plazos indicados en el presente procedimiento se refieren a días hábiles a menos que se indique expresamente lo contrario, y siempre que no se contradiga con lo indicado en las disposiciones legales.
- b) Cuando la queja se base en informes de ensayo, (...) certificados de calibración, informes o certificados de inspección o certificados de conformidad y declaraciones, cuyas fechas de emisión superan los cuatro (04) años, la queja será declarada como no procedente, en virtud que ha prescrito la facultad de la autoridad para determinar la existencia de infracción administrativa<sup>3</sup>.
- c) La descripción del proceso para tratar las quejas está disponible en la página Web del INACAL, a través de un flujograma.
- d) La investigación y la decisión sobre una queja es llevada a cabo sin ninguna acción discriminatoria para el emisor que presentó la queja.
- e) Las quejas se presentan por mesa de partes o por correo electrónico. Para proceder con su tramitación, el emisor de la queja debe haber cumplido previamente con hacer saber su insatisfacción ante el OEC. No se requiere de este requisito en caso sea una queja respecto al INACAL-DA o su personal.
- f) El INACAL-DA es responsable de todas las decisiones tomadas respecto a una queja.
- g) La responsabilidad de hacer cumplir este procedimiento es del ESG en coordinación con el ESL y CRUFGA, en ausencia del ESG la responsabilidad lo asume el CRUFGA o quien sea designado **por la DIR.**

<sup>3</sup> Numeral 252.1 del Art. 252 TUO de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General



Procedimiento para la recepción y-tratamiento de quejas y otras comunicaciones de retroalimentación

Código: DA-acr-12P  
Versión: 02  
Página: 4 de 7

- h) Toda información que se reciba y se genere en cualquiera de las etapas descritas en el presente procedimiento, debe ser tratada bajo estricta confidencialidad por parte del personal responsable de gestionar la información. Esto incluye la información sobre un OEC, obtenida de fuentes distintas al OEC; INACAL-DA tratará como confidencial esta información y el proveedor de la información o fuente, no será revelado al OEC a menos que esto sea acordado previamente con dicha fuente.**

La documentación presentada por el emisor de la queja debe contener, según sea aplicable lo siguiente:

- Descripción de la queja,
- La evidencia verificable que sustente la queja,
- Evidencia que la queja, haya sido atendida antes por el OEC y este no se encuentra satisfecho con el resultado de la atención,
- Otros según sea necesario.

**5.2 Descripción del procedimiento para la queja o denuncia:**

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Recepción del documento	AA	Recibe el documento presentado por mesa de partes, registra fecha (físico y/o digital), y lo deriva por SITRADO al <b><u>ESL</u></b> , con copia al CRUFGA antes de las 24 horas.
		<b><u>ESL</u></b>	Dentro de los dos (02) días hábiles como máximo, el INACAL-DA, por intermedio del <b><u>ESL</u></b> , remite el acuse de recibo al emisor de la queja por correo electrónico. Siempre y cuando se evidencie, podría en el acuse indicarse al emisor de la queja si ha omitido alguna información necesaria para proseguir con su trámite.
		Personal de INACAL - DA	Si la queja se recibe por correo electrónico de algún personal del INACAL-DA, <b><u>este realiza el acuse de recibo con copia al ESL, CRUFGA y CRUFTA</u></b> en dos (02) días hábiles como máximo.
2	Registro y validación de la comunicación	<b><u>ESL</u></b>	Registra la queja o comunicación en <b><u>la matriz</u></b> "Registro de Quejas, Denuncias u otras Comunicaciones de Retroalimentación", DA-acr-12P-01F, <b><u>y se crea la carpeta en el disco G relacionada a la Queja recibida,</u></b> validando si admite o no continuar con el procedimiento según los siguientes criterios:  1.- Si es un OEC acreditado que manifiesta una disconformidad con el servicio de acreditación, dentro del alcance que le corresponde o ante algún acto de omisión o comisión, discriminación, trato diferenciado o cualquier otra actuación por parte del INACAL-DA que lo manifieste como perjudicial a sus intereses.

**TODA COPIA EN PAPEL ES UN DOCUMENTO NO CONTROLADO**

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
			<p>2.- Si es un usuario de un OEC, que cumple con lo siguiente, se registra la queja:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manifiesta una disconformidad con el servicio provisto por el OEC que está acreditado por el INACAL – DA.</li> <li>- Hace referencia a las actividades de acreditación de las que el OEC es responsable.</li> <li>- Cuando la queja, haya sido atendida antes por el OEC y este no se encuentra satisfecho con el resultado de la atención.</li> </ul> <p>Nota: No se considera queja, en los casos que la disconformidad del usuario es calificada por el INACAL-DA como denuncia.</p> <p>3.- Si es de alguna otra parte interesada (distinta a un OEC o un usuario de un OEC) que manifiesta alguna disconformidad con el proceso o sistema de acreditación en el cual el INACAL – DA tiene alcance para tomar alguna acción, se registra como queja.</p>
3	Etapa previa a la indagación	<u>ESL</u>	<p>Luego de verificarse los pasos previos del punto 3:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b><u>Si la queja esta referida al sistema de gestión de la DA, el ESL deriva la queja al ESG para que elabore un informe técnico que decida su admisión o no.</u></b></li> <li>• <b><u>Si la queja esta referida a los procesos de acreditación, el ESL deriva la queja al CRUFTA, para que con el CA del esquema correspondiente, elabore un informe técnico que decida su admisión o no.</u></b></li> </ul> <p><b><u>Se remiten los informes al ESL</u></b> en un máximo de 5 días hábiles, <b><u>a fin de que informe</u></b> al emisor de la queja por correo electrónico si se admite o no la queja. <b><u>(...)</u></b></p> <p>Si se determina que no es una queja, se analiza si el INACAL – DA tiene competencias sobre la temática en cuestión, si la manifestación de la disconformidad aplica al INACAL – DA o a un OEC del INACAL – DA. Si el INACAL -DA tiene alcance a tomar acciones es necesario convocar a reunión para la toma de decisión. Asimismo, puede solicitarse <b><u>adicionalmente</u></b> opinión legal o técnica de evaluadores, expertos, otras áreas o instituciones.</p>
4		<u>ESL</u>	<p>Culminada la etapa de admisión y en el plazo de veinte (20) días hábiles, se completarán las siguientes acciones: <b><u>(...)</u></b> Se convoca a reunión al personal involucrado para:</p>



Procedimiento para la recepción y-tratamiento de quejas y otras comunicaciones de retroalimentación

Código: DA-acr-12P  
Versión: 02  
Página: 6 de 7

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
	Indagación sobre la queja o revisión de comunicación de retroalimentación		<ul style="list-style-type: none"><li>- Revisar los alcances de la queja o revisión de comunicación de retroalimentación.</li><li>- Determinar las acciones a seguir.</li></ul> <p><b><u>Nota: Las acciones a seguir están referidas a todas las gestiones que sean necesarias para el tratamiento de la queja y que pueden incluir comunicaciones a otras instituciones, otros organismos, ejecución de supervisiones inopinadas, solicitud de información al OEC quejado, entre otras.</u></b></p> <p>Las revisiones deben contener una opinión conjunta de los <b><u>CAs, CRUFTA y CRUFGA, consolidada por el ESL</u></b> que sirva de sustento para dar una comunicación formal a los interesados: emisor de la queja y OEC objeto de la queja en caso aplique.</p>
5	Comunicación al emisor de la queja	<b><u>ESL</u></b>	<p>En caso de solicitud del emisor de la queja, el INACAL-DA podrá emitir reporte de los avances de la revisión del caso vía correo electrónico.</p> <p>Dentro de los diez (10) días siguientes a la revisión contemplada en el punto 4, se realiza las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Se comunica formalmente el resultado de la revisión al interesado que presentó la queja o comunicación, mediante la misma vía que ingresó. Esta comunicación es revisada, aprobada y suscrita por el DIR.</li><li>- Las áreas involucradas del INACAL-DA proceden a implementar correcciones y cualquier otra medida que hayan tomado como parte de la revisión del caso.</li></ul>
6	Comunicación al OEC objeto de la Queja	<b><u>ESL</u></b>	<p>Si la queja está asociada a un OEC y ha sido declarada admitida se aplican los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Si el hecho finalmente no constituye una infracción a los documentos normativos vigentes, se elabora una comunicación al OEC objeto de la queja, informándole los resultados.</li><li>- Si constituye una infracción a los documentos normativos vigentes, se procede de acuerdo con lo establecido en DA-acr-01R, Reglamento para la Acreditación de Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC) y lo indicado en la Ley N° 30224 Ley que crea el Sistema Nacional para la Calidad y el Instituto Nacional de Calidad, aplicando para tal efecto lo establecido en el Procedimiento de Gestión de Infracciones de la Dirección de Acreditación, DA-gca-09P.</li></ul>

TODA COPIA EN PAPEL ES UN DOCUMENTO NO CONTROLADO

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
7	Seguimiento de queja	<u>CRUFGA y CRUFTA</u>	Las áreas involucradas del INACAL-DA llevan a cabo el seguimiento de las acciones planificadas en la atención de la queja, para que esto sea ejecutado según las fechas y los responsables establecidos. Esta etapa tiene un plazo que se determinará con la propia evaluación de cada caso.
8	Archivo	<u>ESL</u>	Archiva la información documentada de la atención de la queja, lo cual comprende: <ul style="list-style-type: none"> <li>• El escrito de la queja<sup>4</sup></li> <li>• Registro de Quejas, Denuncias u otras Comunicaciones de Retroalimentación, DA-acr-12P-01F.</li> <li>• Cargos de comunicaciones.</li> <li>• Otra información documentada que sustente las acciones tomadas.</li> </ul>
9	Implementación de Acciones Correctivas	<u>CRUFGA y CRUFTA</u>	Cuando las quejas están relacionadas al servicio que brinda la DA y están en transcurso o concluidos los tratamientos de la queja, se procede de acuerdo con el Procedimiento para No Conformidades y Acciones Correctivas, DA-gca-04P y con base a los siguientes criterios, se puede emitir una SAC en esta etapa: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si el motivo de la queja es sistemático, es decir presenta repetición en el análisis anual.</li> <li>- Si la queja evidencia incumplimiento a los procedimientos y reglamentos de la DA.</li> </ul>

## 6. REGISTROS

6.1	<u>Matriz de</u> Registro de Quejas, Denuncias u otras Comunicaciones de Retroalimentación	DA-acr-12P-01F
-----	--	----------------

<sup>4</sup> Si ingresó por correo electrónico, se guarda en formato PDF el correo electrónico.