

7.13D02 RESUMEN PROCEDIMIENTO DE QUEJAS / APELACIONES DEL CPR DEL ICIPC Versión CPR-1.0

1 Objetivo

Establecer la metodología para que el Organismo de Certificación del ICIPC (CPR del ICIPC) reciba, analice, tome decisiones y responda las quejas que recibe de clientes y otras partes interesadas y las apelaciones que reciba de clientes.

2 Alcance

El presente procedimiento aplica desde el momento en que se recibe la queja / apelación hasta su cierre con la respuesta que se envía a la parte interesada que hace la Queja o Apelación el seguimiento a las conclusiones y actividades definidas sobre los casos.

3 Definiciones

- 3.1. **Apelación:** Solicitud que hace el Cliente (procesos / productos) al CPR del ICIPC para que reconsidere el resultado / decisión sobre la conformidad del ítem evaluado; solo se puede apelar una vez.
- 3.2. **Queja:** Expresión de insatisfacción relacionada con el servicio de certificación realizado y que el CPR del ICIPC recibe de un cliente o parte interesada y para la cual el quejoso espera una respuesta.
- 3.3. **Parte interesada:** Persona natural o jurídica que tiene interés en el desempeño del CPR del ICIPC.
- 3.4. **Cliente:** Persona natural o jurídica que responde por la conformidad del ítem que se certifica.

4 Lineamientos

4.1. Generalidades

Todas las quejas y apelaciones que reciba el CPR del ICIPC serán gestionadas sin discriminación con un trato Imparcial y aplicando el principio de Confidencialidad.

El Cliente o Parte interesada que considere presentar una Queja debe hacerlo dentro de los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha cuando identificó la situación de la cual espera que el CPR del ICIPC le presente una respuesta.

El Cliente que solicite que el CPR del ICIPC reconsidere el resultado de la conformidad del ítem evaluado debe presentar la apelación dentro de los siguientes cinco (5) días hábiles contados a partir de la fecha cuando el CPR del ICIPC le informó formalmente la decisión o resultado.

La queja se puede presentar de forma verbal, telefónica, escrita o por correo electrónico en atencionclientecpr@icipc.org, aportando toda la información personal de quien acude a este recurso: nombre completo, número de cédula, dirección, teléfono, correo electrónico con la descripción del caso y aportando las evidencias concretas que soporten su

7.13D02 RESUMEN PROCEDIMIENTO DE QUEJAS / APELACIONES DEL CPR DEL ICIPC Versión CPR-1.0

solicitud; en caso contrario, la queja no será aceptada. En ningún caso se reciben quejas anónimas.

Las apelaciones solamente serán recibidas en medio escrito o por correo electrónico que además de la información personal del apelante debe contener los debidos análisis técnicos y las evidencias que soporten su conclusión en contraste con el resultado que informó el CPR del ICIPC.

El Cliente tiene derecho a apelar por una única vez sobre los resultados / decisiones tomados por el CPR del ICIPC en las siguientes etapas durante el proceso de certificación: durante las auditorías en relación con la conformidad / no conformidades y luego de conocer el resultado final sobre el cumplimiento de los requisitos especificados del ítem evaluado en relación con Otorgar, Mantener, Renovar, Reactivar, Ampliar, No otorgar, Suspender, Reducir, Retirar la certificación.

El CPR del ICIPC dará respuesta tanto a las quejas como a las apelaciones dentro de los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recepción.

4.2. Aceptación de las quejas y apelaciones

Las quejas y apelaciones se consideran válidas si cumplen con las siguientes condiciones:

4.3.1. Quejas

- La información relacionada con la queja está completa.
- Se recibió dentro del plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha cuando se generó la situación.
- Está relacionada con las actividades de certificación por las que es responsable el CPR del ICIPC.
- Descripción concreta de la insatisfacción y sus pretensiones.

4.3.2. Apelaciones

- La información del apelante está completa.
- El apelante corresponde al Representante Legal del Cliente o la persona autorizada formalmente por el Cliente.
- Se recibió dentro del plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir de la fecha cuando la persona del CPR del ICIPC informó formalmente el resultado al Cliente.
- Está relacionada con los resultados o decisiones de la conformidad por las que es responsable el CPR del ICIPC.

7.13D02 RESUMEN PROCEDIMIENTO DE QUEJAS / APELACIONES DEL CPR DEL ICIPC Versión CPR-1.0

- Presenta la descripción de los argumentos, razones técnicas y evidencias con las que pretende demostrar que el resultado / decisión informado por el CPR del ICIPC sobre la conformidad del ítem evaluado debió ser diferente.
- Incluye las pretensiones en relación con las decisiones que haya tomado el CPR del ICIPC como organismo de certificación.

A más tardar al día siguiente de la recepción de la queja / apelación, el Coordinador del Sistema de Gestión del CPR del ICIPC debe revisar la información de la misma de acuerdo con los criterios citados en 5.3.1 y 5.3.2 de este documento; independientemente que sea aceptada o no debe enviar comunicación al Cliente que interpuso la queja/apelación, confirmando los trámites que siguen según lo establecido en este procedimiento.

4.3. Decisión y respuesta de las quejas y apelaciones

Luego de analizar los argumentos presentados por el Cliente que interpuso la queja/apelación, la decisión del CPR del ICIPC se debe tomar por consenso para darle respuesta vía correo electrónico dentro de los plazos establecidos con la conclusión y las acciones a tomar, si aplica, para la solución definitiva del caso. El CPR del ICIPC debe tomar las acciones correspondientes sin demora injustificada.

FIN DEL DOCUMENTO

5 Control De Cambios

Versión	Fecha	Descripción cambios	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
CPR - 1.0	2024-12-16	Emisión original del documento	CSG	DC	DG