	<b>SISTEMA DE GESTIÓN</b>	Código del documento	<b>ICO-PR-08</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES</b>	Versión	<b>8</b>

**Tabla de Contenido**

**1. Objetivo ..... 2**

**2. Alcance..... 2**

**3. Referencias..... 2**

**4. Definiciones..... 2**

**5. Responsabilidades ..... 2**

**6. Contenido..... 3**


**6.1 Quejas ..... 3**

**6.2 Apelaciones ..... 6**

**7. Registros ..... 8**

**8. Control de Cambios ..... 8**

**9. Realización, Revisión y Aprobación ..... 9**

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN</b>	Código del documento	<b>ICO-PR-08</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES</b>	Versión	<b>8</b>

## 1. Objetivo

Describir el procedimiento para las quejas del servicio o de los clientes de **INTERNATIONAL ORGANIZATION CERTIFICATION S.A.C.**, así como para las apelaciones efectuadas por los clientes.

## 2. Alcance

Todas las actividades de certificación de **INTERNATIONAL ORGANIZATION CERTIFICATION S.A.C.**, así como las quejas que presenten de los clientes certificados

## 3. Referencias

- ISO / IEC 17021-1:2015 Evaluación de la conformidad. Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión. Parte 1. Requisitos.


## 4. Definiciones

- **Apelación:** Solicitud del cliente objeto de evaluación al OEC (organismo de evaluación de la conformidad) de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho objeto.
- **Queja:** Expresión de insatisfacción, diferente de 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 dicho organismo, para la que se espera una respuesta.

## 5. Responsabilidades

### Gerente General:

- Aprobación del presente procedimiento.
- Aprobar la resolución de las quejas.
- Revisar la decisión de apelaciones.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN</b>	Código del documento	<b>ICO-PR-08</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES</b>	Versión	<b>8</b>

### Comité de quejas y apelaciones

- Revisar la autenticidad de las quejas y apelaciones.
- Decidir sobre las quejas y apelaciones.
- Hacer seguimiento al cierre de las quejas y apelaciones.

## **6. Contenido**

En el presente procedimiento define las actividades relacionadas al proceso de quejas y apelaciones **Internacional Certification Organization S.A.C.**


### **6.1 Quejas**

Existen dos tipos principales de quejas en International Certification Organization S.A.C. y son los siguientes:

#### **6.1.2. Quejas recibidas del cliente:**

Las quejas recibidas de parte de los clientes se atenderán de la siguiente manera:

1. El formato de recepción de apelaciones, quejas o reclamos ICO-FO-07 está disponible para el cliente en la página <https://icocert.pe/> o lo hará llegar a través del coordinador comercial.
2. El cliente llena el formato de recepción de apelaciones, quejas o reclamos ICO-FO-07 y envía a través del correo [contacto@icocert.pe](mailto:contacto@icocert.pe)
3. El Coordinador comercial recibe la queja del cliente, da acuso de recibo al cliente de la queja e indica que se dará respuesta en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles.
4. El Coordinador Comercial envía el formato de recepción de apelaciones, quejas o reclamos ICO-FO-07 al Comité de quejas y apelaciones para iniciar el proceso de investigación de la queja.


	<b>SISTEMA DE GESTIÓN</b>	Código del documento	<b>ICO-PR-08</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES</b>	Versión	<b>8</b>

5. El Comité de quejas y apelaciones revisará los registros asociados a la auditoria (lista de asistencia, inventario de auditoría, encuesta de satisfacción del cliente, entre otros) y de ser necesario se entrevistará con quien presenta queja.
6. Tomando en cuenta la investigación realizada, el comité indicará si el recurso de queja, apelación o reclamo es procedente y se deberán plantear las acciones correctivas necesarias; en caso contrario, se deberá indicar los motivos por el cual no es procedente.
7. El Comité de quejas y apelaciones deberá revisar la eficacia de las acciones tomadas y registrar el cierre del reclamo en el Formato Registro de quejas y reclamos ICO-FO-08.
8. El Coordinador Comercial debe informar al cliente vía correo electrónico o por los medios que convenga de los resultados o resolución en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles.


### **6.1.2. Quejas sobre el cliente certificado**

Las quejas que se reciban respecto a un cliente certificado por ICO de parte de sus clientes o cualquier otro tercero se trataran de la siguiente forma:

1. Las quejas o reclamos sobre el cliente llegan vía correo electrónico y/o telefónica. El Coordinador Comercial informa al Comité de quejas y apelaciones.
2. El Comité de quejas y apelaciones se encargará de registrar la queja en el formato Registro de quejas y reclamos ICO-FO-08. El comité se reúne para verificar si la queja es procedente. Si la queja procede se continua con el paso 3 y si no procede se notifica al demandante (persona que colocó la queja).

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN</b>	Código del documento	<b>ICO-PR-08</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES</b>	Versión	<b>8</b>

3. Si el recurso interpuesto es procedente, el Coordinador Comercial notifica al cliente, el cual dispondrá de quince (15) días hábiles para realizar la investigación e informe los hallazgos relacionados a la queja recibida.
4. El cliente envía respuesta de la queja al Coordinador Comercial.
5. El Comité de quejas y apelaciones es el encargado de revisar la respuesta del cliente. Si el cliente no responde en los siguientes quince (15) días hábiles o las acciones correctivas recibidas no se consideren efectivas, se procederá a solicitar una auditoría especial para investigar la queja. El gerente de operaciones y gerente técnico de ser necesario podrían apoyar al comité de quejas y apelaciones en la revisión de la respuesta del cliente.
6. Como política de ICO, no se revelará la identidad del demandante en base a los lineamientos de su POLITICA DE DATOS PERSONALES Y CONSERVACION DE REGISTROS ICO-FO-95, disponible en la web <https://icocert.pe/>.
7. Para las acciones correctivas, ICO verificará la efectividad de dichas acciones por los medios adecuados y apropiados dependiendo del problema.
8. Si el Comité técnico determina que las acciones tomadas por el cliente son efectivas, se debe informar vía correo electrónico al demandante.
9. Registrar el cierre de la queja en el formato Registro de quejas y reclamos ICO-FO-08.
10. El Comité de quejas y apelaciones aprueba la resolución de la queja.
11. ICO puede realizar auditorías de clientes certificados bajo la forma de visitas notificadas a corto plazo o sin anunciar, con el fin de investigar quejas, en respuesta a cambios, o como seguimiento de clientes con la certificación suspendida. En estos casos:

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN</b>	Código del documento	<b>ICO-PR-08</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES</b>	Versión	<b>8</b>

- a) ICO debe describir y poner en conocimiento de los clientes certificados, con antelación las condiciones en las que se van a llevar a cabo estas auditorías.
- b) ICO debe poner un cuidado muy especial en la designación del equipo auditor, debido a la imposibilidad, por parte de la organización auditada, de formular una objeción sobre los miembros del equipo auditor.

*Nota1: Este tipo de quejas deberán ser revisadas en la siguiente auditoría de seguimiento.*

*Nota2: El revisor de la queja no será el mismo usuario por el cual se hizo la queja, la queja será revisada por el comité de quejas y apelaciones.*


*Nota3: En el caso de que la queja recibida sea por un proceso que lidere un integrante del comité de quejas y apelaciones, se tendrá que asignar a alguien adicional para que resuelva la queja.*

Finalmente, al tener la resolución sobre la queja o reclamo que haya realizado el reclamante hacia el cliente certificado, ICO solicitará mediante un comunicado por correo electrónico si se debe hacer público la conclusión de la resolución o no, previo acuerdo con ambas partes.

## **6.2 Apelaciones**

El cliente podrá apelar con respecto a la:

- No aceptación de la solicitud de certificación del cliente.
- Categorización de hallazgos.
- Decisión sobre Concesión, suspensión, retiro o denegación de la certificación.


	<b>SISTEMA DE GESTIÓN</b>	Código del documento	<b>ICO-PR-08</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES</b>	Versión	<b>8</b>

Pasos por seguir:

1. El formato de recepción de apelaciones, quejas o reclamos ICO-FO-07 está disponible para el cliente en la página <https://icocert.pe/> o lo hará llegar a través del coordinador comercial.
2. El cliente llena el formato de recepción de apelaciones, quejas o reclamos ICO-FO-07 y envía a través del correo [contacto@icocert.pe](mailto:contacto@icocert.pe)
3. El Coordinador Comercial envía un correo como acuso de recibo, indicando que la respuesta se dará en un plazo máximo de quince (15) días hábiles para la respuesta de la apelación.
4. Se reúne el Comité de quejas y apelaciones para revisar los registros asociados al servicio prestado.

**Nota:** *Para esta reunión el comité, se incluirá a auditor o experto técnico que tenga calificación en el área técnica de la empresa apelante, que no haya participado en el proceso de auditoría.*

5. El comité investigará la apelación, revisará los registros y/o entrevistará al apelante y al equipo auditor. Para posteriormente, tomar una decisión, teniendo en cuenta los resultados de cualquier apelación previa. De ser requerido se puede contactar al cliente para alguna aclaratoria
6. De ser necesario se deben aplicar correcciones y/o acciones correctivas y se deben registrar en el formato de apelación ICO-FO-09
7. Si el cliente lo solicita se envían informes de avance de la investigación de la apelación.
8. El Comité de quejas y apelaciones, es quien revisa y aprueba la decisión sobre la apelación.
9. El Comité de quejas y apelaciones, se asegurará de que la investigación y la decisión sobre las apelaciones no den lugar a ninguna acción discriminatoria contra el apelante. También se encargará de hacer seguimiento a las correcciones y o acciones correctivas.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN</b>	Código del documento	<b>ICO-PR-08</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES</b>	Versión	<b>8</b>

10. Los resultados de la apelación se comunican al cliente en un plazo máximo de siete (7) días hábiles.


## 7. Registros

- Formato de recepción de apelaciones, quejas o reclamos ICO-FO-07.
- Registro de quejas y reclamos ICO-FO-08.
- Formato de Apelaciones ICO-FO-09.



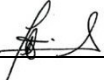
## 8. Control de Cambios

Fecha de Actualización (dd/mm/aaaa)	Actualizado por (Autor)	Cambios Realizados (Número de sección y cambio)	Versión #
13/10/2020	Enrique Piñango	Documento Nuevo	00
09/02/2021	Enrique Piñango	Incluir que al recibir una apelación, queja o reclamo se debe dar acuso de recibo.	1
09/02/2021	Enrique Piñango	Canal para el cliente recibir el formato	2
26/04/2021	Enrique Piñango	Aclaratoria sobre las quejas recibidas del cliente	3
30/04/2021	Eduardo Mendieta	Cambio de Comité de quejas y apelaciones por comité de quejas y apelaciones	4
27/05/2021	Enrique Piñango	Revisión del proceso de quejas recibidas del cliente	5
31/08/2021	Enrique Piñango	Se cambio los cargos de Gerente Comercial por Coordinador Comercial.	6
06/04/2022	Eduardo Mendieta	Revisión general de documento	7
26/06/2023	Eduardo Mendieta	Revisión general de documento	8



	<b>SISTEMA DE GESTIÓN</b>	Código del documento	<b>ICO-PR-08</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES</b>	Versión	<b>8</b>

**9. Realización, Revisión y Aprobación**

	Firma	Fecha
<b>Realizado por:</b> Eduardo Mendieta / Res. Adj del SG		06/04/2022
<b>Revisado por:</b> Enrique Piñango/ Responsable del SG		06/04/2022
<b>Aprobado por:</b> Fiorella Casapino / Gerente general		06/04/2022