instituto técnico hidráulico ith	**POLÍTICA DE QUEJAS, RECLAMOS Y APELACIONES** (ITHCERPE0907)

Políticas de Quejas, Reclamos y Apelaciones

El Organismo de Certificación de ITH reconoce la importancia de establecer políticas y procedimientos claros, imparciales y accesibles para la gestión de quejas, reclamos y apelaciones, asegurando el respeto a los derechos de los solicitantes, candidatos y personas certificadas, así como la mejora continua del sistema.

1. Alcance

Estas políticas se aplican a todas las personas u organizaciones que deseen presentar una queja, reclamo o apelación respecto a decisiones, procesos o servicios del Organismo de Certificación de ITH.

2. Definiciones

- **Queja:** Manifestación de inconformidad respecto al servicio recibido del Organismo de Certificación.
- **Reclamo:** Solicitud formal respecto a un incumplimiento o perjuicio por parte del Organismo de Certificación.
- **Apelación:** Solicitud de revisión de una decisión tomada por el Organismo de Certificación, relacionada con la certificación.

3. Principios

- **Imparcialidad:** Todas las quejas, reclamos y apelaciones serán tratadas de forma objetiva y sin sesgo.
- **Accesibilidad:** Cualquier persona puede presentar una queja, reclamo o apelación sin costo.

- **Confidencialidad:** Toda la información será manejada de forma reservada.
- **Transparencia:** El proceso será documentado y el estado de avance se comunicará a los interesados.

4. Procedimiento

1. **Recepción:** El interesado debe enviar su queja, reclamo o apelación al correo **apelaciones@ithlatam.com**.
2. **Registro:** Toda queja, reclamo o apelación será registrada por el Responsable del Sistema de Gestión.
3. **Validación:** Se verificará que la solicitud esté relacionada con actividades de certificación de ITH.
4. **Investigación:** Se recopilará información relevante y se evaluará la situación.
5. **Resolución:** Se comunicará una respuesta fundamentada al solicitante en un plazo máximo de **14 días calendario**.
6. **Cierre:** El caso se archivará con toda la documentación relacionada y se implementarán acciones correctivas si corresponde.

5. Responsabilidades

- El **Responsable del Sistema de Gestión** coordina la recepción, evaluación y seguimiento de todas las quejas, reclamos y apelaciones.
- El **Director de ITH Certificaciones** es responsable de aprobar las decisiones y acciones derivadas del proceso.

6. No Discriminación

La presentación de una queja, reclamo o apelación **no generará represalias ni efectos negativos** contra el solicitante.

Fecha de emisión: [01/03/2025]
Aprobado por:
Franco Gilio Guazzotti del Risco
Director de ITH Certificaciones