

**PROCEDIMENT GENERAL
D'APEL·LACIONS/RECLAMACIONS I/O QUEIXES I
RECURSOS**

ÍNDEX:

1.- OBJECTIUS

2.- ABAST

3.- DEFINICIONS

4.- RESPONSABILITATS

5.- DESCRIPCIÓ

5.1. Recepció d'apel·lacions/reclamacions i/o queixes

5.2. Estudi d'apel·lacions

5.3 Resultat de l'estudi d'apel·lacions

5.4 Anàlisi de resultats de l'apel·lació

5.5 Accions correctives i/o preventives

6.- ANNEXOS

1.- OBJECTIUS

L'objectiu del present procediment és:

- Descriure les directrius per al tractament de les apel·lacions/reclamacions i/o queixes i recursos, que pugui presentar qualsevol professional que no estigui d'acord amb les decisions adoptades per l'Organisme de certificació respecte al procés de certificació (concessió inicial, renovació o sanció).
- Aplicar les accions correctives i/o preventives, així com les accions de millora per tal de mantenir la millora contínua de l'Esquema de Certificació.

Les apel·lacions/reclamacions i/o queixes seran sempre tractades de manera justa, equitativa, imparcial i transparent i es protegirà en tot cas la confidencialitat de qui la presenti.

Aquest procediment ha estat revisat i validat pel comitè d'experts, que es regeix per les normes adjuntes a l'annex CERT-01-20.

2.- ABAST

S'aplica a totes les APEL·LACIONS / RECLAMACIONS I/O QUEIXES, verbals o escrites formulades a CERTALENT SL per aspirants, candidats, persones certificades, ocupadors, organismes, entitats, etc.

3.- DEFINICIONS

3.1 Departament de Qualitat.

Té cura, de manera equitativa i sense favoritismes, dels interessos de tots els involucrats en el procés de certificació, sense que predomini cap interès en particular. Ha de vigilar la gestió de la imparcialitat dins de l'organisme de certificació incloent-hi la vigilància sobre la declaració i les activitats dels organismes relacionats.

3.2 Comitè d'Esquema

Comitè Responsable de desenvolupar, validar i mantenir l'esquema de certificació.

3.3 Esquema de Certificació

Competència i altres requisits relacionats amb les categories d'ocupacions específiques o habilitats de persones.

3.4 Apel·lació / reclamació

Sol·licitud presentada per un aspirant, candidat o persona certificada, per reconsiderar qualsevol decisió adversa presa per l'organisme de certificació relacionada amb l'estat de certificació desitjat.

3.5 Queixa

Expressió d'insatisfacció, diferent d'una apel·lació/reclamació, presentada per un individu o organització, relacionada amb les activitats del dit organisme o persona certificada, que serviran per aplicar, si escau,

les accions correctives i/o preventives, així com les accions de millora, per a les quals s'espera resposta.

4.- RESPONSABILITATS

Actuar com a interlocutor directe amb el client, aspirants, candidats, persones certificades, ocupadors, organismes, entitats, etc., dins dels paràmetres que la bona pràctica professional fixa, assegurant obtenir una descripció correcta i detallada dels fets motiu de l'apel·lació/ reclamació i/o queixa.

És responsabilitat de Direcció de Certificació:

- Resoldre apel·lacions/reclamacions i/o queixes, presentades pels aspirants, candidats, persones certificades i/o clients.
- convocar les reunions del Comitè d'Esquema cada cop que sigui necessari per a l'atenció d'apel·lacions/reclamacions i/o queixes.
- Proporcionar la informació necessària per prendre decisions al Comitè d'Esquema.
- Comunicar a la Gerència de Qualitat les resolucions preses pel Comitè de Transparència quant a les apel·lacions/reclamacions i/o queixes.
- Acatar i comunicar totes les disposicions i els dictàmens que prengui el Comitè d'Esquema.
- Aprovar les accions correctives, preventives i oportunitats de millora proposades pel departament de qualitat.

És responsabilitat del Departament de Qualitat:

- Rebre i donar seguiment a l'estat de les apel·lacions/reclamacions i/o queixes rebudes, des que es reben fins a la resolució i tancar-les.
- Reunir i verificar tota la informació necessària per validar l'apel·lació/reclamació o queixa.
- Proposar les accions correctives, preventives i oportunitats de millora basades en els resultats i l'anàlisi de les apel·lacions/reclamacions i/o queixes rebudes a la Direcció de Certificació, sempre que no sigui una matèria reservada al comitè de l'esquema.

5.- DESCRIPCIÓ

Totes les persones certificades per CERTALENT S.L tindran a la seva disposició, un "Full de Reclamacions": FORMULARI D'APEL·LACIONS, RECLAMACIONS I/O QUEIXES I RECURSOS (ANNEX CERT-04-01)

5.1. Recepció d'apel·lacions/reclamacions i/o queixes.

Tots aquells interessats a apel·lar o reclamar una decisió de certificació ho hauran de fer en un termini màxim de 15 dies comptats a partir que es notifica, per escrit, la decisió a l'afectat.

Per fer-ho es posaran en contacte amb CERTALENT S.L, qui facilitarà a l'interessat l'Annex CERT-04-01

Formulari d'apel·lacions, reclamacions i recursos, assignant-li un codi d'identificació per a la seva traçabilitat (en aquest expedient es mantindrà tota la documentació associada a l'apel·lació) i en què es motivarà degudament l'apel·lació o la reclamació; aquest registre serà lliurat al departament de qualitat, que obrirà un Expedient d'Apel·lació o Reclamació.

Si es tracta d'una queixa rebuda pels aspirants, candidats, persones certificades, els seus ocupadors o altres parts afectades per aspectes referents al procés, les polítiques i els procediments o per l'exercici de

les persones certificades, s'aplicaran les accions correctives i/o preventives, així com les accions de millora per tal de mantenir la millora contínua de l'Esquema de Certificació.

Així mateix, la realització de males pràctiques i la comissió d'errades o defectes que afectin la qualitat del treball realitzat pel personal certificat, que sigui detectat pel personal de control de qualitat, personal de l'administració o qualsevol client del personal certificat seran comunicats a CERTALENT S.L mitjançant l'annex CERT-04-01

La descripció del present procediment general d'apel·lacions, reclamacions i/o queixes i recursos es troba disponible per al públic en general, a través del web de CERTALENT S.L accedint amb la clau i la contrasenya del personal de CERTALENT S.L. Només el Responsable de Qualitat i el Director poden modificar el document.

5.2. Estudi d'apel·lacions/reclamacions.

El Departament de qualitat nomena, en el termini màxim de 5 dies des del registre de l'apel·lació, una Comissió d'apel·lació.

La Comissió d'apel·lació en donarà coneixement al personal afectat pel recurs (examinadors, Direcció de certificació, etc.), que podran traslladar per escrit a la comissió, les al·legacions que estimin oportunes.

La Comissió d'apel·lació ha de posar en coneixement les al·legacions d'aquest personal al recurrent que, al seu torn, pot traslladar per escrit a la comissió les contra al·legacions que consideri oportunes.

La Comissió d'apel·lació analitzarà el registre d'apel·lació, els documents i altres materials en què s'hagi basat la decisió apel·lada, així com les al·legacions rebudes i ha de resoldre en un termini màxim de 30 dies des de la data de creació de la Comissió d'apel·lació.

El personal, inclosos els que disposin de capacitat directiva, no poden decidir sobre una apel·lació, reclamació o queixa si ha estat involucrat en el procés de certificació del candidat, o si ha tingut participació prèvia a les activitats que han motivat l'apel·lació o la queixa en qüestió

5.3 Resultat de l'estudi d'apel·lacions/reclamacions

Amb base a la investigació realitzada, la comissió d'apel·lació en donarà resolució, mitjançant l'ANNEX CERT-04-02, (informe resolució d'apel·lació, reclamació i/o queixa) indicant el resultat i els motius de les decisions preses. Aquesta resolució serà notificada a totes les parts interessades.

Si l'apel·lació és estimada, el personal afectat per la decisió apel·lada ha de prendre les mesures necessàries per revertir aquesta decisió.

El responsable del tancament haurà d'assegurar-se que s'ha comunicat la conclusió al client abans de 45 dies des que es comuniqui l'apel·lació/reclamació/queixa a CERTALENT S.L.

S'adjuntarà a la reclamació algun tipus d'evidència del contingut del comunicat al client, de la data en què se li ha comunicat i a quina persona de contacte, independentment que hagi estat personalment, per telèfon, carta o correu electrònic.

5.4 Anàlisi de resultats de l'apel·lació/reclamació

Un cop resolta l'apel·lació, el departament de qualitat ha d'analitzar els resultats per prendre les accions preventives, correctives o oportunitats de millora que es considerin necessàries.

5.5 Accions correctives i/o preventives

En els casos en què, a més de realitzar una acció puntual correctiva, es pugui fer una acció capaç d'erradicar la causa arrel que ha generat l'apel·lació, reclamació i/o queixa es prendran accions preventives, que s'emprenen en el marc del procediment de gestió d'accions correctives.

Si aquesta mateixa circumstància es considera que es pogués donar, de manera potencial, en un altre àmbit o procés, les mateixes persones i en el mateix marc documental, s'iniciarà el procés de les accions preventives.

6.- ANNEXOS

- CERT-04-01: Formulari de reclamacions, apel·lacions i/o recursos
- CERT-04-02: Informe resolució d'apel·lació, reclamació i/o queixa
- CERT-04-03: Registre d'apel·lacions, reclamacions i/o queixes i recursos
- CERT-04-04: Registre resultat d'apel·lacions, reclamacions i/o queixes i recursos