

**PROCEDIMIENTO GENERAL DE
APELACIONES/RECLAMACIONES Y/O QUEJAS Y
RECURSOS**

ÍNDICE:

1.- OBJETIVOS

2.- ALCANCE

3.- DEFINICIONES

4.- RESPONSABILIDADES

5.- DESCRIPCIÓN

5.1. Recepción de apelaciones/reclamaciones y/o quejas

5.2. Estudio de apelaciones

5.3 Resultado del estudio de apelaciones

5.4 Análisis de resultados de la apelación

5.5 Acciones correctivas y/o preventivas

6.- ANEXOS

1.- OBJETIVOS

El objetivo del presente procedimiento es:

- Describir las directrices para el tratamiento de las apelaciones/reclamaciones y/o quejas y recursos, que pueda presentar cualquier profesional que no está de acuerdo con las decisiones adoptadas por el Organismo de certificación respecto al proceso de certificación (concesión inicial, renovación o sanción).
- Aplicar las acciones correctivas y/o preventivas, así como las acciones de mejora con el fin de mantener la mejora continua del Esquema de Certificación.

Las apelaciones/reclamaciones y/o quejas serán siempre tratadas de manera justa, equitativa, imparcial y transparente y se protegerá en todo caso la confidencialidad de quien la presente.

Este procedimiento ha sido revisado y validado por el comité de expertos, que se rige por las normas adjuntas en el anexo CERT-01-20.

2.- ALCANCE

Se aplica a todas las APELACIONES / RECLAMACIONES Y/O QUEJAS, verbales o escritas formuladas a CERTALENT SL por aspirantes, candidatos, personas certificadas, empleadores, organismos, entidades, etc.

3.- DEFINICIONES

3.1 Departamento de Calidad.

Tiene cura, de forma equitativa y sin favoritismos, de los intereses de todos los involucrados en el proceso de certificación, sin que predomine ningún interés en particular. Debe vigilar la gestión de la imparcialidad dentro del organismo de certificación incluyendo la vigilancia sobre la declaración y actividades de los organismos relacionados.

3.2 Comité de Esquema

Comité Responsable de desarrollar, validar y mantener el esquema de certificación.

3.3 Esquema de Certificación

Competencia y otros requisitos relacionados con las categorías de ocupaciones específicas o habilidades de las personas.

3.4 Apelación / reclamación

Solicitud presentada por un aspirante, candidato o persona certificada, para reconsiderar cualquier decisión adversa tomada por el organismo de certificación relacionada con el estado de certificación deseado.

3.5 Queja

Expresión de insatisfacción, distinta de una apelación/reclamación, presentada por un individuo u organización, relacionada con las actividades de dicho organismo o persona certificada, que servirán para aplicar, si procede, las acciones correctivas y/o preventivas, así como las acciones de mejora, para las que se espera respuesta.

4.- RESPONSABILIDADES

Actuar como interlocutor directo con el cliente, aspirantes, candidatos, personas certificadas, empleadores, organismos, entidades, etc., dentro de los parámetros que la buena práctica profesional fija, asegurando obtener una descripción correcta y detallada de los hechos motivo de la apelación/reclamación y/o queja.

- **Es responsabilidad de Direccion de Certificacion**

- ✓ Resolver apelaciones/reclamaciones y/o quejas, presentadas por los aspirantes, candidatos , personas certificadas y/o clientes.
- ✓ Convocar las reuniones del Comité de Esquema cada vez que sea necesario para la atención de apelaciones/reclamaciones y/o quejas.
- ✓ Proporcionar la información necesaria para la toma de decisiones al Comité de Esquema.
- ✓ Comunicar a la Gerencia de Calidad las resoluciones tomadas por el Comité de Transparencia en cuanto a las apelaciones/reclamaciones y/o quejas.
- ✓ Acatar y comunicar todas las disposiciones y dictámenes que tome el Comité de Esquema.
- ✓ Aprobar las acciones correctivas, preventivas y oportunidades de mejora propuestas, por el departamento de calidad.

- **Es responsabilidad del Departamento de Calidad:**

- ✓ Recepcionar y dar seguimiento al estado de las apelaciones/reclamaciones y/o quejas recibidas, desde que se reciben hasta su resolución y proceder a su cierre.
- ✓ Reunir y verificar toda la información necesaria para validar la apelación/ reclamación o queja.
- ✓ Proponer las acciones correctivas, preventivas y oportunidades de mejora basadas en los resultados y análisis de las apelaciones/reclamaciones y/o quejas recibidas a la Dirección de Certificación, siempre que no sea una materia reservada al comité del esquema.

5.- DESCRIPCIÓN

Todas las personas certificadas por CERTALENT S.L tendrán a su disposición, una “Hoja de Reclamaciones”: FORMULARIO DE APELACIONES, RECLAMACIONES Y/O QUEJAS Y RECURSOS (ANEXO CERT-04-01)

5.1. Recepción de apelaciones/reclamaciones y/o quejas.

Todos aquellos interesados en apelar o reclamar una decisión de certificación deberán hacerlo en un plazo máximo de 15 días contados a partir de que se notifica, por escrito, la decisión al afectado.

Para ello se pondrán en contacto con CERTALENT S.L, quién facilitará al interesado el Anexo CERT-04-01

Formulario de apelaciones, reclamaciones y recursos, asignándole un código de identificación para su trazabilidad (en dicho expediente se mantendrá toda la documentación asociada a la apelación) y en la que se motivará debidamente la apelación o reclamación; este registro será entregado al departamento de calidad, quien abrirá un Expediente de Apelación o Reclamación.

Si se trata de una queja recibida por los aspirantes, candidatos, personas certificadas, sus empleadores u otras partes afectadas por aspectos referentes al proceso, las políticas y los procedimientos o por el desempeño de las personas certificadas, se aplicarán las acciones correctivas y/o preventivas, así como las acciones de mejora con el fin de mantener la mejora continua del Esquema de Certificación.

Asimismo, la realización de malas prácticas y la comisión de errores o defectos que afecten a la calidad del trabajo realizado por el personal certificado, que sea detectado por el personal de control de calidad, personal de la administración o cualquier cliente del personal certificado serán comunicados a CERTALENT S.L mediante el anexo CERT-04-01

La descripción del presente procedimiento general de apelaciones, reclamaciones y/o quejas y recursos, se encuentra disponible para el público en general, a través de la Web de CERTALENT S.L accediendo con la clave y la contraseña del personal de CERTALENT S.L. Únicamente el Responsable de Calidad y el Director pueden modificar el documento.

5.2. Estudio de apelaciones/reclamaciones.

El **Departamento de calidad** nombra, en el plazo máximo de 5 días desde el registro de la apelación, una **Comisión de apelación** .

La **Comisión de apelación** dará conocimiento de la misma al personal afectado por el recurso (examinadores, Dirección de certificación, etc.), que podrán trasladar por escrito a la comisión, las alegaciones que estimen oportunas.

La **Comisión de apelación** pondrá en conocimiento las alegaciones de este personal al recurrente que podrá, a su vez, trasladar por escrito a la comisión las contra-alegaciones que estime oportunas.

La **Comisión de apelación** analizará el registro de apelación, los documentos y otros materiales en los que se haya basado la decisión apelada, así como las alegaciones recibidas y resolverá en un plazo máximo de 30 días desde la fecha de creación de la **Comisión de apelación**.

El personal, incluidos los que dispongan de capacidad directiva, no pueden decidir sobre una apelación, reclamación o queja si ha estado involucrado en el proceso de certificación del candidato, o si ha tenido participación previa en las actividades que han motivado la apelación o la queja en cuestión

5.3 Resultado del estudio de apelaciones/reclamaciones

Con base a la investigación realizada, la comisión de apelación dará resolución de la misma, mediante el ANEXO CERT-04-02, (informe resolución de apelación, reclamación y/o queja) indicando el resultado y los motivos de las decisiones tomadas. Dicha resolución será notificada a todas las partes interesadas.

Si la apelación es estimada, el personal afectado por la decisión apelada debe tomar las medidas necesarias para revertir dicha decisión.

El responsable del cierre deberá asegurarse que ha sido comunicada la conclusión al cliente antes de 45 días desde que se comunique la apelación/reclamación/queja a CERTALENT S.L.

Se adjuntará a la reclamación algún tipo de evidencia del contenido de lo comunicado al cliente, de la fecha en que se le ha comunicado y a qué persona de contacto, independientemente que haya sido personalmente, por teléfono, carta o correo electrónico.

5.4 Análisis de resultados de la apelación/reclamación

Una vez resuelta la apelación, el departamento de calidad deberá analizar los resultados para tomar las acciones preventivas, correctivas u oportunidades de mejora que se consideren necesarias.

5.5 Acciones correctivas y/o preventivas

En los casos en los que, además de realizar una acción puntual correctiva, se pueda realizar una acción capaz de erradicar la causa raíz que ha generado la apelación, reclamación y/o queja se tomarán acciones preventivas, que se emprenden en el marco del procedimiento de gestión de acciones correctivas.

Si esta misma circunstancia se considera que se pudiera dar, de forma potencial, en otro ámbito o proceso, las mismas personas y en el mismo marco documental, se iniciará el proceso de las acciones preventivas.

6.- ANEXOS

- CERT-04-01: Formulario de reclamaciones, apelaciones y/o recursos
- CERT-04-02: Informe resolución de apelación, reclamación y/o queja
- CERT-04-03: Registro de apelaciones, reclamaciones y/o quejas y recursos
- CERT-04-04: Registro resultado de apelaciones, reclamaciones y/o quejas y recursos