

EDITÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre, cargo y Firma: María García Oficial de Certificación	Nombre, cargo y Firma: <b>Carmen Zelaya, Gerente de Calidad</b>	Nombre, cargo y Firma: Carmen Zelaya, Gerente de Calidad
Fecha: 24/04/2020	Fecha: 25/04/2020	Fecha: 25/04/2020

CONTROL DE CAMBIOS				
No.	Nombre y Apellido	Fecha	Pág.	Observación
1	Nancy Velásquez	16/mayo/07	Todas	Encabezado con logo nuevo.
2	Nancy Velásquez	16/mayo/07	Todas	Cambio de nombre del comité de esquema a comité de Transparencia.
3	Miracle Ordóñez	31/03/2009	Todas	Se incorporó al comité de esquema como responsable de la resolución de apelaciones. Se incorporó un plazo máximo para recibir y dar respuesta las apelaciones recibidas. Se incorporó el nuevo registro de resolución de apelaciones (CP-R-079).
4	Alejandro Posadas	01/03/2011	2	Se modificó la redacción del objetivo
			5	Se amplió el # 1.2 de la descripción del documento.
5	María García	05/07/2013	Todas	Se cambió el logo en el encabezado y el número de versión en el pié de página
6	Alejandro Posadas	18/10/2013	Todas	Se actualizó el Logo Institucional
			3	Se incorporó el numeral 4.4
7	Carmen Zelaya	27/02/2014	4	4.3.2 Brindar atención a las quejas presentadas al proceso de certificación conforme a lo establecido en el procedimiento GC-P-006
	Carmen Zelaya	27/02/2014	3	Se adecuó la definición de "esquema de certificación" y "queja" conforme a términos y definiciones establecidos en la norma ISO/IEC 17024

CONTROL DE CAMBIOS				
No.	Nombre y Apellido	Fecha	Pág.	Observación
			7	2.5 En el caso de que el apelante no quede satisfecho, se trasladará a la instancia mayor, de manera que sea analizada y se presente una resolución definitiva por parte del comité de Transparencia. La decisión deberá ser notificada al apelante.
			5	Cambio de flujograma en donde se incluye el elevar a instancia mayor la apelación en caso de insatisfacción por parte del apelante.
8	Alejandro Posadas	23/08/2014	Todas	Se actualizó el encabezado del documento.
9	Carmen Zelaya	19/03/2019	6	La Gerencia de Certificación convoca a reunión a los miembros del Comité de Esquema para presentar la apelación recibida (si alguno de los miembros es parte directamente involucrada, podrá participar, pero no influir en la decisión). <i>Nota: el personal de certificación no tiene voz sobre la decisión del comité en relación a la apelación. Se entiende que todo personal involucrado en el proceso puede participar, mas no tomar la decisión en relación a la apelación.</i>
10	Carmen Zelaya	19/03/2019	8	Numeral 10: se elimina la referencia a formatos específicos para toma de acciones, y se referencia el GC-P-005
11	María García	24/04/2020	Todo	Se cambia comité de transparencia por el comité de calidad.

## 1. OBJETIVO

Establecer las directrices a seguir en caso de recibir apelaciones o quejas referentes al proceso de Certificación para tomar las acciones correctivas y/o preventivas, así como las acciones de mejora con el fin de mantener la mejora continua del Esquema de Certificación; evacuando cada apelación y/o queja presentado por el Aspirante, candidato, persona certificada, empleadores u otros afectados según sea el caso.

## 2. ALCANCE

Aplica para todos los involucrados en el proceso de certificación de personas.

## 3. DEFINICIONES

- 3.1. Comité de Calidad: Equipo de trabajo conformado por las gerencias y la dirección Ejecutiva.** son responsables de Revisar la información contenida en el documento de trabajo relativa al desempeño del SGC. Dar seguimiento a los acuerdos de ayudas memoria de reuniones de comité de Calidad para verificar el cumplimiento de los mismos. Identificar, analizar nuevas estrategias, necesidades, y acciones enfocadas al logro de los objetivos institucionales.
- 3.2. Comité de Esquema:** Comité Responsable de desarrollar, validar y mantener el esquema de certificación, atender las apelaciones que surjan de las distintas actividades y dar resolución a las mismas.
- 3.3. Esquema de certificación:** competencia y otros requisitos relacionados con las categorías de ocupaciones específicas o habilidades de personas.
- 3.4. Apelación:** 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, presentada por un individuo u organización a un organismo de certificación, relacionada con las actividades de dicho organismo o persona certificada, para la que se espera una queja.

## 4. RESPONSABILIDAD

### 4.1. Es responsabilidad del Comité de Esquema:

- 4.1.1. Resolver apelaciones presentadas por los aspirantes, candidatos o personas certificadas.

### 4.2. Es responsabilidad de la Gerencia de Certificación:

- 4.2.1. Convocar las reuniones del Comité de Esquema cada vez que sea necesario para la atención de apelaciones.
- 4.2.2. Proporcionar la información necesaria para la toma de decisiones al Comité de Esquema.
- 4.2.3. Acatar y comunicar todas las disposiciones y dictámenes que tome el Comité de Esquema.
- 4.2.4. Realizar las acciones pertinentes basadas en los resultados y análisis de las apelaciones y/o quejas recibidas.

**4.3. Es responsabilidad del Gerente de Calidad:**

4.3.1 Dar seguimiento al estatus de las apelaciones y quejas, desde que se reciben hasta su resolución. En el caso de estar vinculado a las mismas, debe remitirla según GC-P-006

**4.4. Es responsabilidad del Comité de Calidad:**

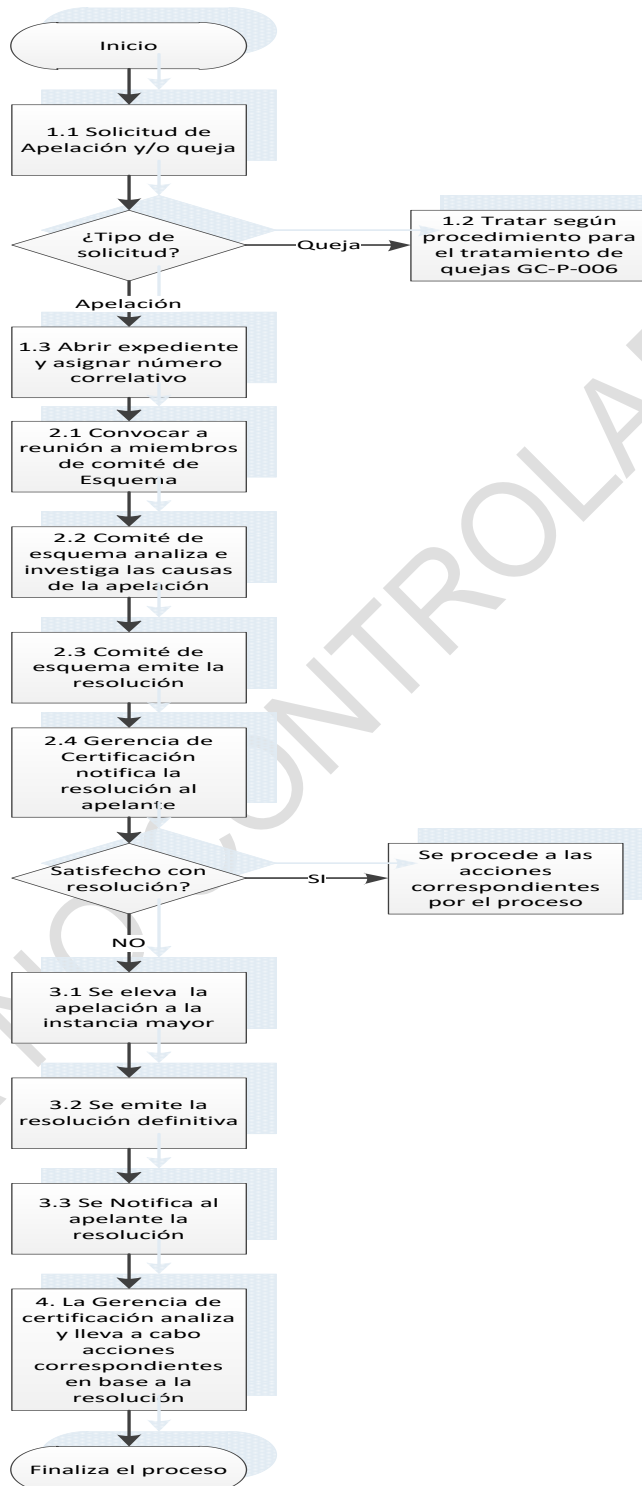
4.4.1 En casos especiales o extraordinarios; dar resolución definitiva a las Apelaciones y/o quejas cuando el dictamen emitido por el Comité de esquema no haya sido de la entera satisfacción para el Apelante; para dichos casos el apelante deberá enviar una nueva solicitud de revisión. Una vez analizado el caso y emitida la resolución del Comité de Calidad esta tendrá carácter definitivo.

**5. Documentación externa**

(DE-03) ISO/IEC 17024 en su versión vigente.

(DE-01) ISO 9001 en su versión vigente

COPIA NO CONTROLADA

**7. DIAGRAMA DE FLUJO**

**8. DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO**

Descripción de la actividad	Responsables	Registros u otros documentos
-----------------------------	--------------	------------------------------

Descripción de la actividad	Responsables	Registros u otros documentos
<b>1. Recepción de Apelación y/o Queja</b>		
<p>1.1.El aspirante, candidato, persona certificada, presenta una apelación y/o queja por escrito a través del CP-R-045 para apelaciones y según el GC-P-006 en caso de queja, adjuntando todas las pruebas que disponga para rebatir la decisión. El derecho de apelación concluye a los 15 días hábiles después de notificada la decisión que se impugna.</p>	<p>Aspirante, candidato o persona certificada.</p> <p>Personal de Gerencia de Certificación CADERH</p> <p>Gerente de Calidad</p>	<p style="text-align: center;">GC-P-006</p> <p style="text-align: center;"><i>Apelación de Resultados de Certificación (CP-R-045)</i></p>
<p>1.2.Si se trata de una queja recibida de 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 esta se traslada a la Gerencia de Calidad para que se trate según lo establecido en el Procedimiento para el Tratamiento de Quejas (GC-P-006).</p>	<p>Personal de Gerencia de Certificación CADERH</p> <p>Gerente de Calidad</p>	<p style="text-align: center;"><i>Procedimiento para el Tratamiento de Quejas</i></p> <p style="text-align: center;">(GC-P-006)</p>
<p>1.3. Si es apelación la Gerencia de Certificación da ingreso a la misma, abriendo un expediente y asignándole un número correlativo. A este expediente se adjunta toda la documentación que se genere de este proceso.</p>	<p>Gerencia de Certificación</p>	<p style="text-align: center;"><i>Apelación de resultados de certificación</i></p> <p style="text-align: center;">(CP-R-045)</p>
<b>2. Resolución de la Apelación</b>		
<p>La Gerencia de Certificación convoca a reunión a los miembros del Comité de Esquema para presentar la apelación recibida (si alguno de los miembros es parte directamente involucrada, podrá participar pero no influir en la decisión). <i>Nota: el personal de certificación no tiene voz sobre la decisión del comité en relación a la apelación. Se entiende que todo personal involucrado en el proceso puede participar, mas no tomar la decisión en relación a la apelación.</i></p>	<p>Gerencia de Certificación</p> <p>Comité de Esquema</p>	<p style="text-align: center;">Notas de Convocatoria de Comité de Esquema</p>
<p>2.1.El Comité de Esquema en un plazo no mayor de 15 días hábiles después de recibida la apelación debe analizar las investigaciones necesarias de la apelación, evaluando las pruebas presentadas por el apelante. Con el fin de que queden esclarecidos todos los aspectos necesarios.</p> <p><i>El personal incluidos los que dispongan de capacidad directiva, <u>no pueden</u> decidir sobre una apelación o queja si ha estado involucrado en el proceso de certificación del candidato, o en actividades de formación o educación en los últimos dos años, o si ha tenido participación previa en las</i></p>	<p>Gerencia de Certificación</p> <p>Comité de Esquema</p>	<p style="text-align: center;"><i>Ayuda Memoria de Reuniones de Comité (GCE-R-001)</i></p> <p style="text-align: center;"><i>Apelación de resultados de certificación (CP-R-045)</i></p>

Descripción de la actividad	Responsables	Registros u otros documentos
<i>actividades que han motivado la apelación o la queja en cuestión.</i>		
<p>2.2. Con base en la investigación realizada, el Comité de Esquema dará la resolución a la apelación, dejando constancia de la misma en el registro de apelación de resultados de certificación CP-R-078.</p> <p>Sobre la decisión del comité no cabe recurso alguno de parte del apelante. Si la decisión de comité de esquema conlleva actividades de seguimiento del apelante, se deberá elaborar una planificación y control de las mismas y se podrán incluir en el proceso de vigilancia establecido.</p>	Comité de Esquema  Gerente de Certificación  Gerente de Calidad	<i>Apelación de resultados de certificación (CP-R-045)</i>  <i>Resolución de Apelaciones (CP-R-079)</i>  <i>Reglamento de Comité de Esquema (CP-RG-006)</i>  <i>Ayuda Memoria de Reuniones de Comité (GCE-R-001)</i>
<p>2.3. La Gerencia de Certificación notifica al apelante la resolución de la apelación.</p>	Personal de Gerencia de Certificación CADERH	Nota de Remisión  <i>Resolución de Apelaciones (CP-R-079)</i>
<b>3. Satisfacción ante resolución</b>		
<p>3.1 En el caso de que el apelante no quede satisfecho, el apelante deberá notificar por escrito su insatisfacción, la cual se trasladará a una instancia mayor, de manera que sea analizada y se presente una resolución definitiva por parte del comité de Calidad. Es posible que el comité requiera de la participación de un experto en el alcance sobre el que se hace el análisis de apelación, o la participación del evaluador. Quedará a criterio según sea el caso.</p>	Personal de Gerencia de Certificación CADERH	<i>Resolución de Apelaciones (CP-R-079)</i>  <i>Ayuda Memoria de Reuniones de Comité (GCE-R-001)</i>
<p>3.2 Se emite la resolución por parte del Comité de calidad</p>	Comité de Calidad	<i>Resolución de Apelaciones (CP-R-079)</i>
<p>3.3 Se notifica al apelante la resolución definitiva.</p>	Personal de Gerencia de Certificación CADERH	<i>Resolución de Apelaciones (CP-R-079)</i>

Descripción de la actividad	Responsables	Registros u otros documentos
<b>9. Análisis de Resultados de la Apelación</b>		
9.1. Una vez resuelta la apelación, la Gerencia de Certificación deberá analizar los resultados para tomar las acciones que se consideren necesarias.	Personal del proceso de certificación	GC-P-005

**10. ANEXOS**

No aplica.

COPIA NO CONTROLADA