	Procedimiento de Calidad	P.O.CL-03 Edición 02
	Gestión de Apelaciones	1 de 4

1 Objetivo

Establecer los lineamientos que se aplican para el tratamiento de las Apelaciones presentadas por los clientes, partes interesadas u otros de las evaluaciones de certificación laboral, basadas en estándares de competencia (normas de competencia, perfil profesional, cartas de competencia) y según lo que establece la norma internacional ISO 17024.

2 Alcance

Aplica para certificaciones de competencia de personas que se basan en estándares de competencia, consensuados con las partes interesadas (sector productivo, gobierno – ente regulador, académico, trabajadores) y de conformidad con los requerimientos de la norma ***NGR/ISO/IEC 17024 Evaluación de la conformidad – requisitos generales para organismos que realizan la certificación de personas.***

3 Responsabilidad

Los responsables de aplicar el presente procedimiento son: personal de Centros de Evaluación, Departamento de Servicios Empresariales, Delegados Departamentales y Departamento de Certificación Laboral.

4 Definiciones

Apelación: Solicitud del candidato o cliente de reconsiderar la decisión que tomó en relación con el dictamen de del proceso de evaluación en el que participó.


5 Descripción

5.1 Política

Es política del INTECAP recibir y tratar las apelaciones como una oportunidad de mejora, nunca tomando acciones discriminatorias contra las personas que las presentan. En INTECAP todas las apelaciones se tratan de manera constructiva, imparcial y oportuna, pensando siempre en la satisfacción de los clientes.

Constructiva: La investigación y decisión sobre cada apelación recibida se hará en base a evidencia objetiva, informando a la parte interesada sobre las razones de la decisión de certificación, mostrando la evidencia que fundamenta dicha decisión; o bien, aceptando que hubo un error en el proceso de documentación de la evidencia y/o decisión de certificación, asumiendo la responsabilidad completa del error y tomando las acciones de corrección y/o correctivas que apliquen.

Imparcial: Para asegurar la imparcialidad, el personal que se encargará de investigar y tomar una decisión sobre la apelación será distinto del personal que tomó la decisión inicialmente.

	Procedimiento de Calidad	P.O.CL-03 Edición 02
	Gestión de Apelaciones	2 de 4

Oportuna: el INTECAP se compromete a dar una respuesta definitiva a la parte interesada en un plazo no mayor de 30 días hábiles.

5.2 Proceso

La Comisión de investigación de apelaciones será convocada por CL y estará integrada por: un representante de CL que no haya participado en la decisión inicial y un representante de DAC. El Jefe de CL puede integrar también a un representante de la UO. El resultado de la investigación será revisado por la Jefatura de CL y validado por la Jefatura de la División Técnica.

Es responsabilidad del Departamento de Certificación Laboral, el tratamiento de todas las apelaciones que se presenten.

La secuencia de actividades del procedimiento “Gestión de Apelaciones”, se representa en forma gráfica a través del siguiente diagrama:




Procedimiento de Calidad



P.O.CL-03
Edición 02

Gestión de Apelaciones

3 de 4

No.	ACTIVIDAD	DIAGRAMA	RESPONSABLE	DOCUMENTO CONSULTADO	DOCUMENTO GENERADO	DESCRIPCIÓN
1	Recibir solicitud de apelación		CL CE / DSE	1,2,3	4	El candidato o persona certificada, puede presentar su solicitud en el CE/ DSE / CL, dentro de los 10 días hábiles después de haber recibido la decisión de la certificación. El personal que recibe la solicitud de apelación, llena la sección 1 del R.O.CL-12 Solicitud de apelación. Datos de Entrada y la envía a CL.
2	Evaluar la solicitud de apelación		CL	3, 4	4	Se realiza una evaluación / validación de la solicitud para verificar si procede o no, tomando en consideración las apelaciones previas y/o similares.
3	¿Procede la solicitud?		CL		4	Si la apelación no procede, se presentará al solicitante las evidencias por las cuales no procede la solicitud.
4	Investigar la apelación		JDCL Comisión	3, 4, 5	4	El Jefe de CL nombra una comisión integrada por personal diferente a quienes tomaron la decisión sobre la certificación, para que reúna toda la información según el proceso de evaluación y certificación realizado.
5	Seguimiento a la solicitud		CL	4	e-mail	Durante el proceso de la investigación, a solicitud del interesado, se informará sobre el avance de la investigación mediante correo electrónico o llamada telefónica.
6	Concluir y hacer recomendación a JDCL.		Comisión	3, 4, 5	4 Informe	Basada en la información reunida, revisada y analizada, la comisión elabora el informe, formula las conclusiones y hace la recomendación a JDCL. La recomendación es revisada por el JDCL quien la traslada al JDT. Si el JDT está de acuerdo con la recomendación de la comisión, firma las dos partes del informe y las retorna a JDCL. Si no está de acuerdo, convoca a una reunión con la comisión con el objetivo de discutir criterios y acordar una decisión final.
7	Presentar o enviar informe del resultado de la apelación		Comisión	4 Informe	6 Respuesta	El JDCL o un integrante de la comisión notifica al solicitante sobre la decisión y resultados de la solicitud de apelación, presentará las evidencias que justifican dicha decisión.
8	¿Corresponde la apelación presentada?					

	Procedimiento de Calidad	P.O.CL-03 Edición 02
	Gestión de Apelaciones	4 de 4

1					
Implementar las acciones correctivas		CL	3, 6	3	Realizar las correcciones y acciones correctivas correspondientes e implementar mejoras al proceso, para evitar apelaciones posteriores. Las acciones incluyen el seguir el procedimiento para emitir el certificado correspondiente, actualización del estado de la persona certificada en la base de datos de la UEC y comunicación de la decisión al interesado.
Registrar información		CL	3, 6	3	Se registra la información en los archivos correspondientes para la trazabilidad
FIN					

Referencia del Diagrama de Despliegue

No.	Código	Nombre del Documento
Documento 1	G.O.CL-01	Normativo para la Certificación de Personas
Documento 2	P.O.CL-02	Gestión de la Imparcialidad, Conflicto de Intereses, Confidencialidad y Seguridad de la Información
Documento 3	P.O.CL-01	Evaluación y Certificación Laboral Según ISO 17024
Documento 4	R.O.CL-12	Solicitud de Apelación
Documento 5		Portafolio de Evidencia del Proceso de CL
Documento 6	R.O.CL-12	Respuesta a Solicitud de Apelación

Catálogo de Abreviaturas Utilizadas en el Diagrama

ABREVIATURA	DEFINICIÓN
/	o
DSE	Departamento de Servicios Empresariales
CE	Centro de Evaluación
CL	Departamento de Certificación Laboral
INTECAP	Instituto Técnico de Capacitación y Productividad

6 Control de cambios

Edición	Sección documento	Cambios
02	5.2 Proceso	Se indica que informe del comité es revisado por la Jefatura de CL y validado por la Jefatura de la División Técnica.
02	Diagrama de flujo, paso 6	La JDCL envía informe de la comisión a JDT para firma.

Aprobado por:	Fecha	Firma
Gerencia	11-10-2019	