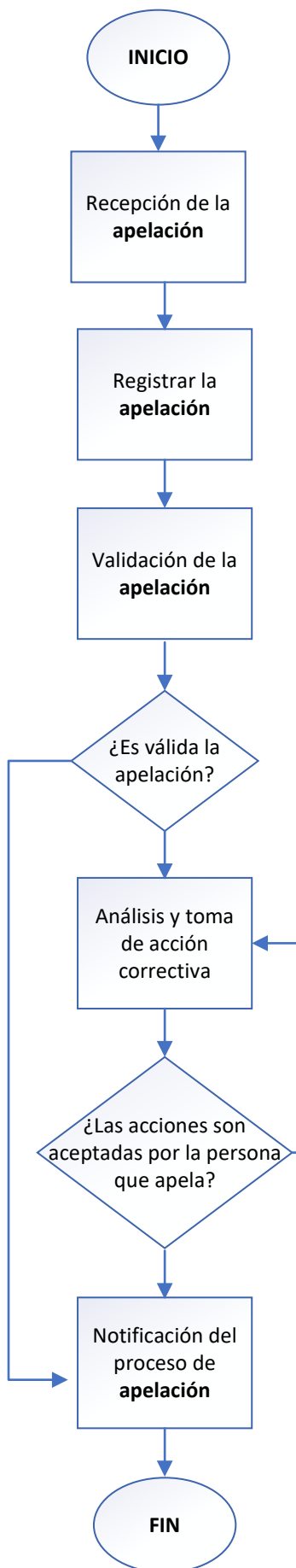


APELACIÓN



La apelación se debe presentar en un documento formal dirigido a la Dirección Técnica de GCL Competence a la dirección: martin.mancilla@gclcompetence.com, por medio de correo electrónico y pueden ser apelaciones presentadas en cualquier parte del proceso de certificación por un aspirante, un candidato, una persona certificada o un organismo evaluador que se encuentre inconforme con la toma de decisión. La Dirección Técnica de GCL Competence, confirmará de recibida la apelación e informa a la persona que apele el proceso en un lapso no mayor de un día hábil.

La Dirección Técnica, registra la apelación en el formato de reporte de acciones correctivas y le asigna un número de registro consecutivo.

Una vez recibida y registrada la apelación, Dirección Técnica, es responsable de reunir y verificar toda la información relacionada a la toma de decisión objeto de la apelación y realizar la investigación para determinar si la apelación se encuentra fundamentada

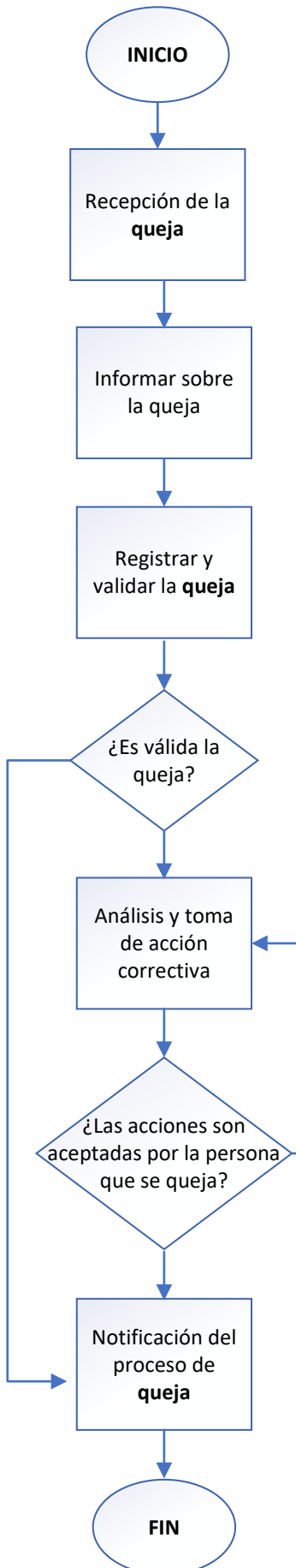
Si como resultado de la investigación se determina que la apelación es válida, se procede con la atención de la misma, en caso de no proceder con la apelación, se debe notificar de manera constructiva e imparcial por medio de un correo electrónico a la persona afectada las razones por las cuales no es procedente la apelación, y dar por terminado el proceso.

Dirección técnica se reúne con el personal diferente al personal que intervino a la decisión objeto de la apelación para realizar las acciones correctivas correspondientes, en un lapso no mayor a 5 días calendario. Ésta informa por medio de correo electrónico a la persona que apela las acciones a tomar

Si la persona que apela no está conforme con las acciones propuestas, se vuelve a iniciar el proceso. También, se debe informar su derecho de presentar su apelación a la Autoridad Normalizadora (AN) correspondiente, de acuerdo a lo establecido en el artículo 164 de la Ley de la Infraestructura de la Calidad. Si la persona que apela, decide hacer uso de su derecho, el proceso de solución se realizará de acuerdo con al AN, para lo cual, en caso de requerir una justificación sobre la atención de la apelación, se presentará de acuerdo con los términos que determine la AN.

Una vez terminado el proceso de acciones correctivas, dirección técnica notifica por medio de un correo electrónico el resultado del análisis de la apelación y las acciones propuestas, asegurándose no dar lugar a acciones discriminatorias en contra de la persona que apela.

QUEJAS



La queja se puede recibir ya sea por la página web, o por correo electrónico a la dirección: contacto@gclcompetence.com y puede ser recibida por el organismo evaluador o por cualquier persona de GCL Competence y pueden ser quejas derivadas de los procesos de evaluación, certificación de personas reconocimiento de organismos evaluadores. Tomando en cuenta los requisitos de confidencialidad de la persona

La persona que recibe la queja, en la medida de lo posible, debe confirmar de recibida la queja e informar el proceso a seguir a la persona afectada informar a la dirección técnica de la existencia de la queja en un lapso no mayor de un día hábil.

La Dirección Técnica registra la queja en el formato de reporte de acciones correctivas y le asigna un número consecutivo. Asimismo, es responsable de reunir y verificar toda la información y realizar la investigación para determinar si la queja se refiere a las actividades y servicios de las cuales es responsable GCL Competence, se encuentre fundamentada y que no sea referida en forma anónima.

Si como resultado de la investigación se determina que la queja es válida, se procede con la atención de la misma, en caso de no proceder con la queja, se debe notificar por medio de un correo electrónico a la persona afectada, la no procedencia de ésta y dar por terminado el proceso

Dirección técnica se reúne con el área responsable de la queja para realizar las acciones correctivas correspondientes, en un lapso no mayor a 5 días calendario. Dirección técnica informa por medio de correo electrónico a la persona que se queja las acciones a tomar en el lapso no mayor a 10 días hábiles a partir de la fecha de recepción de la queja.

Si la persona que apela no está conforme con las acciones propuestas, se vuelve a iniciar el proceso. También, se debe informar su derecho de presentar su apelación a la Autoridad Normalizadora (AN) correspondiente, de acuerdo a lo establecido en el artículo 164 de la Ley de la Infraestructura de la Calidad. Si la persona que apela, decide hacer uso de su derecho, el proceso de solución se realizará de acuerdo con al AN, para lo cual, en caso de requerir una justificación sobre la atención de la apelación, se presentará de acuerdo con los términos que determine la AN.

Una vez terminado el proceso de acciones correctivas, dirección técnica notifica por medio de un correo electrónico el resultado del análisis de la queja y las acciones propuestas, asegurándose no dar lugar a acciones discriminatorias en contra de la persona que emite la queja.