

# **GLOBAL**

**PERSONNEL CERTIFICATION SCHEME**

**PROGRAMA DE CERTIFICACIÓN  
RECLAMACIÓN Y APELACIÓN**



Al recibir una reclamación, GLOBAL reconoce rápidamente el recibo y profundiza el análisis de la información con el fin de validar la demanda, incluso si la reclamación está relacionada con la responsabilidad de las actividades de GLOBAL. Siempre que sea posible, GLOBAL guarda el denunciante informado del desarrollo del análisis de la reclamación.

El tratamiento validado de la queja es hecho por GLOBAL promoviendo el registro formal de la reclamación como una no conformidad y tomando acciones correctivas en un plazo compatible con la gravedad de la denuncia.

Una vez finalizado el proceso de evaluación de la reclamación, GLOBAL anuncia la conclusión del proceso a la persona que se queja, con un análisis de lo que será comunicado decidido por el Gerente Técnico, cuando él no está involucrado en la denuncia, o por el Presidente de GLOBAL. En la comunicación al reclamante se tienen en cuenta los criterios de confidencialidad y los requisitos legales.

Cuando la denuncia se fundamenta contra una persona certificada, a la persona se le informa de la denuncia en su momento. La persona involucrada también se oye en el proceso de recolección de datos.

Todos los participantes en los Exámenes de GLOBAL son informados por los Centros de Competencia y por los Examinadores de su derecho a presentar una reclamación o una apelación. El proceso seguido por GLOBAL en caso de reclamación y apelación es informado, así como la obligación de GLOBAL notificar a cada demandante o recurrente por escrito del resultado. El derecho a recurrir ante el organismo de acreditación aplicable, también se informa.

Si se reciben apelaciones contra decisiones pertinentes del proceso de certificación, ellas se registran y son transmitidas sin demora al Presidente de GLOBAL. Tomando en consideración la apelación, el Presidente de GLOBAL promueve una evaluación preliminar, escuchando a los interesados y los que participan en la apelación, incluyendo la parte recurrente y al Comité de Competencia.

El Presidente de GLOBAL, en base a la información recogida, incluyendo las relacionadas con el caso y teniendo en cuenta la aparición de situaciones similares anteriores, decide enviar la apelación y los registros para lo Comité de Competencia o para

abrir una investigación interna. Al final, el Presidente debe decidir y recomendar las medidas que deben adoptar inmediatamente.

El Comité de Competencia, foro con una amplia representación de partes interesadas que promuevan el Programa de Certificación, tiene en cuenta todos los criterios de imparcialidad en la investigación de una apelación, incluso las relativas a los empleados de GLOBAL, incluyendo el Gerente Técnico, quien secretaría del Comité. El Comité de Competencia tiene en cuenta también la imparcialidad de los Centros de Competencia, Examinadores y Exámenes relacionados al recurrente o como a cualquier otro compromiso anterior que pueda afectar la imparcialidad requerida en el análisis de la apelación.

Todas las etapas del proceso de apelación se documentan, incluyendo mantenimiento de registros de información y respuestas a la recurrente y las correcciones y acciones correctivas tomadas. Cuando es necesario o apropiado, se requiere que el recurrente a presentar documentos y otros artículos considerados relevantes para el caso. La conclusión de la apelación a la parte recurrente es informada por el Presidente de GLOBAL, incluyendo evidencia que fundamenta la decisión sobre la apelación, considerado aquí los requisitos legales y reglamentarias y confidencialidad requeridas en el desempeño de las actividades de GLOBAL.

Las apelaciones se manejan de una manera constructiva y son entendidos por GLOBAL o como oportunidades para aclarar los detalles de la certificación del apelante o para hacer mejoras en los procesos internos. La petición, la investigación y la decisión sobre las apelaciones no dan lugar a las acciones discriminatorias contra la recurrente y se manejan de manera oportuna con amplia información para todos los involucrados, incluyendo la parte recurrente.

Las apelaciones pueden constituir una fuente de información acerca de posible no conformidad. Al recibir una apelación GLOBAL la analiza e debe registrar una no conformidad y tomar medidas correctivas apropiadas.

La posibilidad de apelación y el proceso de apelación se hace público mediante su inclusión en este Programa de Certificación, que se dan a conocer públicamente e indica sus etapas y formas de remisión. El Programa de Certificación es un documento público difundido ampliamente por GLOBAL.

