



PROCEDIMIENTO DE APELACIONES

PCNA-06
EDIC.: 0
Rev.: 0
Fecha: 08/05/09

CONTENIDO:

1	OBJETO	2
2	ALCANCE	2
3	NORMAS, DOCUMENTOS Y DEFINICIONES APLICABLES	2
4	DEFINICIONES	2
5	PROCEDIMIENTO	2

N° Copia	Destino/Poseedor	Fecha de envío

Procedimiento	Revisión	Fecha	Preparado por:	Conforme: Director Calidad	Aprobado por: Presidente CNAEND
PC-06	0	8/05/09			



PROCEDIMIENTO DE APELACIONES

PCNA-06
EDIC.: 0
Rev.: 0
Fecha: 08/05/09

1. OBJETO

- 1.1. Definir el procedimiento que asegura la idoneidad del análisis y cumplimentación de las reclamaciones, apelaciones y recursos de los clientes.

2. APLICABILIDAD

- 2.1. Este capítulo es aplicable a todo candidato o persona reconocida por CNAEND .

3. NORMAS, DOCUMENTOS Y DEFINICIONES APLICABLES

- NAS 410
- EN-4179
- ISO EN 17024
- Parte 145
- Parte 21

4. DEFINICIONES

- 4.1. Revisión es una manifestación del candidato en la que muestra disconformidad con los resultados obtenidos en un examen.
- 4.2. Reclamación es una manifestación del cliente en la que muestra su insatisfacción o falta de conformidad con una decisión administrativa referente al proceso de certificación.
- 4.3. Apelación es una manifestación del cliente en la que muestra una disconformidad fundamentada contra una decisión o resolución del Comité Ejecutivo referente a su certificación.

5. PROCEDIMIENTO.

Las personas o grupos que se consideren perjudicados por los resultados o decisiones tomadas en relación con los END por personal certificado por CNAEND , y que tengan bases razonables para cuestionar la competencia de dicho personal, pueden solicitar a CNAEND la cancelación de dicha certificación. Esta petición se acompañará por las evidencias posibles y, si en opinión del Comité Ejecutivo del CNAEND , se considerara que el caso presentado es adecuado, se iniciará una investigación completa de las circunstancias que originará la toma de decisiones o los resultados que perjudicaron al grupo o persona demandante.

Si el Comité Ejecutivo de CNAEND determina que la petición está fundamentada y procede tenerla en cuenta, la certificación puede ser cancelada o la solicitud de recertificación no admitida, durante el período que el Comité Ejecutivo decida.

Cuando en el proceso de reconocimiento, cualificación o certificación se reciba alguna información objetiva con evidencias concretas procedente de una fuente externa distinta de la propia empresa del candidato o de CNAEND , y que afecte de algún modo al proceso de



PROCEDIMIENTO DE APELACIONES

PCNA-06
EDIC.: 0
Rev.: 0
Fecha: 08/05/09

certificación (requisitos de admisión a certificación, renovación o recertificación, falsificación documental, conducta fraudulenta), el candidato deberá ser informado por escrito para que manifieste, si así lo estima oportuno, las justificaciones pertinentes en el plazo de 30 días naturales a contar desde la fecha de recepción de la comunicación. El Comité Ejecutivo tomara las decisiones oportuna una vez se concluyan las investigaciones de los hechos.

5.1. Revisión del Proceso de Reconocimiento

Los candidatos que manifiesten desacuerdo con el resultado en los reconocimientos de sus calificaciones y/o certificaciones podrán solicitar a CNAEND revisión de la calificación, en el plazo de 30 días a partir de la comunicación de resultados.

Esta solicitud se realizará siempre por escrito y a la atención del Secretario Ejecutivo, e indicará en la misma la parte o partes sobre las que solicita revisión de la decisión fundamentando las causas de su solicitud. CNAEND trasladará al Presidente del Comité Técnico la solicitud de revisión para su estudio y, una vez efectuado éste, el Presidente del Comité Técnico informará por escrito al Secretario Ejecutivo del CNAEND de las conclusiones a las que se ha llegado.

En caso de delegación del candidato en otra persona para realizar la revisión del proceso de reconocimiento, ésta no podrá recaer en miembros del Comité Técnico, Comité Ejecutivo y Director de Calidad de CNAEND, o cualquier otra persona implicada en el proceso de certificación.

El Presidente del Comité Técnico de CNAEND tendrá la facultad de modificar las calificaciones derivadas del resultado de la revisión efectuada, identificando dicha modificación con la fecha y firma de la realización.

El Presidente del Comité Técnico de CNAEND tendrá la facultad para realizar modificaciones en las calificaciones de los reconocimientos derivados de errores de apreciación cometidos por el Comité Técnico, reflejando la fecha y firma.

CNAEND comunicará al candidato la decisión del Comité Técnico. Si éste no estuviera de acuerdo con el resultado de dicha revisión, podrá solicitar una reclamación al Comité Ejecutivo.

5.2. Reclamación al Comité Ejecutivo

Las reclamaciones de los candidatos contra la cancelación del reconocimiento de la certificación, el resultado de la revisión de las calificaciones, las actuaciones del personal certificado o la revisión de la documentación, serán realizadas por los interesados, dirigiéndose por escrito al Secretario Ejecutivo de CNAEND en el plazo de 15 días a partir del hecho que motiva la reclamación.

Aquellas que impliquen a personal certificado o certificador con obligación de llevar registro de reclamaciones deberán reflejarse en el citado registro, enviando copia del mismo a CNAEND junto con la reclamación y los motivos de la misma, así como aquella documentación justificativa que se estime conveniente.



PROCEDIMIENTO DE APELACIONES

PCNA-06
EDIC.: 0
Rev.: 0
Fecha: 08/05/09

El escrito de la reclamación se remitirá en sobre cerrado a la atención del Secretario Ejecutivo de CNAEND , indicando en el mismo CONFIDENCIAL CONTIENE RECLAMACIONES.

Una vez recibida y en el plazo de 30 días naturales se convocará al Comité de Reclamaciones, formado por el Director de Calidad y dos niveles 3 nombrados a criterio de éste quien recabará la información complementaria necesaria y dará audiencia a las partes implicadas si así lo estima conveniente, emitiendo fallo al respecto.

Se procederá a informar en el siguiente Comité Ejecutivo de la incidencia, tramitación y dictamen emitido por el Comité de Reclamaciones.

Contra el fallo emitido se podrá recurrir en un plazo máximo de 15 días naturales al Comité de Apelaciones.

5.3. Solicitud de apelación al Comité de Apelaciones

Para la admisión a trámite de una solicitud de apelación, ésta deberá haber sido tratada previamente como reclamación.

El Comité de Apelaciones se reunirá a petición del Comité Ejecutivo o bien a petición del candidato por desacuerdo con el fallo emitido por el Comité de Reclamaciones.

El escrito de la apelación se remitirá en sobre cerrado a la atención del Presidente de CNAEND , indicando en el mismo CONFIDENCIAL CONTIENE APELACIÓN.

Una vez recibida y en el plazo de 30 días naturales se convocará al Comité de Apelaciones, formado por el Presidente de CNAEND y aquellas personas que en función del caso designe.

La composición del Comité se le comunicará al apelante, quien la podrá impugnar por escrito fundamentándola. Si la impugnación fuera aceptada por el Presidente del Comité de Apelaciones, éste modificará su composición informando al apelante.

Este Comité estudiará la apelación con toda la documentación existente o aquella otra complementaria que pudiera precisar, dará trámite de audiencia al apelante, así como a todas las partes que estime conveniente y emitirá un fallo que someterá al Comité Ejecutivo para su sanción en la primera reunión que se celebre con posterioridad al Comité de Apelaciones.

Esta última sanción es definitiva y decisoria y ante la misma no existen más instancias de apelación.