

PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO

PE02 - Versión 01

APELACIONES



CÓDIGO	FECHA DE EMISIÓN	N.º PÁGINAS	N.º ANEXOS	N.º VERSIÓN	N.º FORMATOS
PE02	08/08/2023	10	00	01	02

CAMBIOS Y/O ACTUALIZACIONES DEL DOCUMENTO

Descripción del Cambio	Fecha	Versión
Elaboración Inicial del documento	13/07/2023	01
Se corrige Fecha de Emisión de documento	08/08/2023	01



Procedimiento Específico PE02
Apelaciones

Fecha: 08/08/2023
Versión 01

	Realizado	Revisado y Aprobado
Nombre	Luis Valentin	Aldo Torres
Cargo	Coordinador del Sistema de Gestión	Gerente General
Fecha	13/07/2023	08/08/2023
Firma		



Tabla de Contenido

1	Objeto	4
2	Alcance	4
3	Documentación de Referencia	4
4	Definiciones	4
5	Descripción	5
6	Recepción	5
6.1.	Recibir apelaciones	5
6.2.	Elaborar consolidado de apelaciones	6
6.3.	Enviar apelación	6
6.4.	Analizar la apelación	7
6.5.	Realizar seguimiento de la apelación	7
6.6.	Dar respuesta a quien presenta la apelación	7
6.7.	Revisar el estado de las apelaciones	7
6.8.	Elaborar informe para revisión por la dirección	7
7	Diagrama de Flujo	8
8	Responsabilidades	9
9	Registros/Anexos	9

1 Objeto

Establecer la metodología para el trámite de las apelaciones contra las decisiones de certificación de manera oportuna, confidencial y objetiva, con el fin de garantizar que el tratamiento y la toma de decisiones se realizarán de manera constructiva, imparcial, oportuna, justa y equitativa por parte del Organismo de Certificación.

2 Alcance

Este procedimiento inicia desde la recepción de las apelaciones hasta el cierre de estas. Aplica a las apelaciones presentadas por los solicitantes en relación con la aceptación de la solicitud, los candidatos en relación con la decisión de certificación y personal certificado en relación con las actividades de vigilancia y renovación de certificación.

3 Documentación de Referencia

- MSG01 - Manual del Sistema de Gestión
- MSG02 - Manual de Certificación
- PG04 – Procedimiento No Conformidades, Acciones Preventivas y Correctivas
- NTP ISO/IEC 17024:2013 “Evaluación de la conformidad. Requisitos generales para los organismos que realizan certificación de personas”.

4 Definiciones

Denuncia: Es la puesta en conocimiento a SIDERA de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

Felicitaciones: Manifestación de satisfacción y agrado sobre los resultados, bienes y servicios ofrecidos por SIDERA.

Queja: Expresión de insatisfacción hecha a SIDERA, con respecto a sus servicios o productos, o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.

Apelación: Es una solicitud del solicitante, candidato o persona certificada con el objeto de que se revise una actuación relacionada con la decisión de certificación, motivo de su inconformidad, y se tome una decisión final justa y equitativa.

Sugerencia: Es una insinuación o formulación de ideas tendientes al mejoramiento de un servicio o del Organismo de Certificación.

5 Descripción

Este procedimiento establece los mecanismos para atender las apelaciones que presenten los solicitantes, candidatos a la certificación y el personal certificado. Las apelaciones dirigidas al Organismo de Certificación de Personas son recepcionadas por el CSG, pero responsabilidad de tratamiento, análisis y cierre del CC

Las decisiones que pueden apelarse son las relacionadas con:

- Negativa a aceptar una solicitud de certificación
- Concepto de competencia emitido por el examinador
- Suspensión, retiro o cancelación de una certificación por motivos relacionados a las actividades de vigilancia
- Decisión del Comité de Certificación

La solicitud de apelación debe hacerla el candidato, únicamente durante los cinco (5) días hábiles siguientes de conocer los resultados obtenidos o las decisiones de certificación.

Las respuestas a apelaciones no serán objeto de segunda instancia.

Las comunicaciones o temas de las comunicaciones se mantendrán como confidenciales.

Se asignará la apelación de acuerdo con los siguientes casos:

Motivo de la apelación	Inhabilitado	Habilitado
Negativa de aceptar una solicitud de certificación	CC	GG/CSG
Concepto de competencia emitido por el examinador	Examinador que emitió el concepto específico que motiva la apelación	Un examinador sustituto que declare no tener conflictos de interés ni con el candidato ni con el examinador que adelantó el proceso
Suspensión, retiro o cancelación de una certificación por motivos relacionados a las actividades de vigilancia	CC	GG/CSG
Decisión del Organismo de Certificación	CC	GG

Para los casos en que estén involucrados en el proceso tanto el CC, como el GG, se contará con un tercero (Miembro del Comité de Esquemas, Examinador externo, etc.) que declare no tener conflicto de interés ni con el candidato ni con el examinador que realizó el proceso de certificación.

6 Recepción

6.1. *Recibir apelaciones*

SIDERA, ha dispuesto de los siguientes medios para la recepción de apelaciones:

- WhatsApp: se dispone de un canal de comunicación de WhatsApp, a través del cual es posible remitir completamente diligenciado el formato F-PE0201 – “Registro de Apelación”, documento disponible en el sitio web de SIDERA o podrá solicitarlo a través de la comunicación en WhatsApp.
- Buzón digital: Se dispone del correo electrónico apelaciones@sidera.pe remitiendo completamente diligenciado el formato F-PE0201 – “Registro de Apelación” o en su defecto si no lo tiene a la mano, un correo electrónico con los siguientes datos:
 - Nombre completo
 - DNI
 - Móvil
 - Dirección
 - Correo electrónico
 - Alcance de la certificación
 - Pretensiones de la apelación
 - Fecha del proceso de certificación, vigilancia o renovación
- Buzón telefónico: En el sitio web del Organismo de Certificación se encuentran los números de teléfono para que pueda informar su apelación vía telefónica a uno de nuestros colaboradores, recuerde que deberá suministrar toda la información contenida en el ítem 2 de este numeral.

Independientemente del medio de comunicación la información será dirigida al CSG quien lo remitirá al CC. Independientemente del medio de comunicación recibido, el CSG se asegurará de que el F-PE0201 – “Registro de Apelación” sea diligenciado.

6.2. *Elaborar consolidado de apelaciones*

Cada treinta (30) días, el CC consolida los formatos F-PE0201 – “Recepción de apelaciones” y deposita la información encontrada en el consolidado F-PE0202 – “Listado Informe de apelaciones” para su respectivo seguimiento.

6.3. *Enviar apelación*

Registradas las apelaciones el CSG debe remitirlas sin demora al CC para garantizar un tratamiento oportuno.

La administración y el envío de información a los responsables se hará de conformidad con las políticas de confidencialidad adoptadas por SIDERA.

Para todas las apelaciones, el CC deberá asegurarse de que el personal que realiza su análisis y tratamiento no ha intervenido en las actividades de certificación que constituyen el origen de la apelación.

6.4. *Analizar la apelación*

Las personas designadas para el análisis de la apelación y habilitadas para adelantar dicha actividad procederán a verificar la trazabilidad de las acciones tomadas por el Organismo de Certificación en relación con el proceso de certificación, vigilancia o renovación del apelante, con el fin de confirmar la objetividad del proceso y en consecuencia lo justo de las decisiones tomadas. De encontrar desviaciones en la trazabilidad se deberán implementar las acciones correctivas conforme al procedimiento PG04 – “Procedimiento No Conformidades, Acciones Preventivas y Correctivas”.

6.5. *Realizar seguimiento de la apelación*

El CSG hace seguimiento a lo largo de todo el proceso, desde la recepción inicial hasta que el usuario quede satisfecho o la decisión final que haya sido tomada.

6.6. *Dar respuesta a quien presenta la apelación*

El CC siempre debe dar respuesta al apelante en un término no superior a cinco (5) días hábiles de recibida la apelación, notificando que se adelantarán las investigaciones correspondientes para verificar la decisión tomada en relación con la certificación del apelante, dejando evidencia de lo anterior en el correo electrónico.

Una vez se avance en la materia de la apelación el CC o quien se encuentre a cargo de la apelación, deberá emitir por lo menos un (1) informe de avance al apelante antes del cierre definitivo del mismo, momento en el cual se remitirá de manera formal una comunicación con la decisión sobre la apelación.

6.7. *Revisar el estado de las apelaciones*

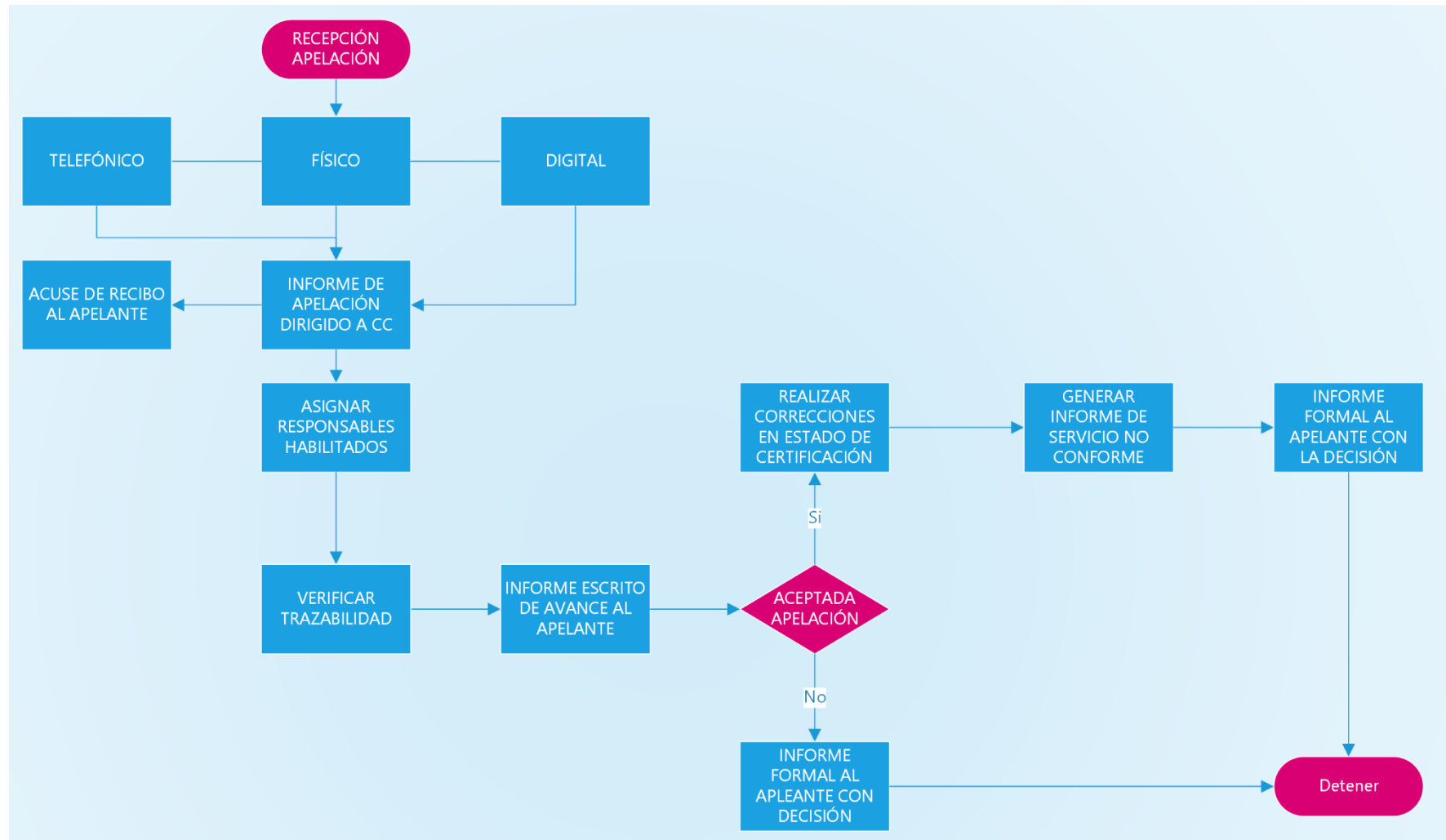
Mensualmente, el CSG realiza revisión del estado de las apelaciones, para garantizar que son tratadas de manera oportuna.



6.8. *Elaborar informe para revisión por la dirección*

El CC elabora un informe sobre el estado de las apelaciones y lo presenta al GG en la reunión de revisión por la Dirección. A partir de este informe se toman las medidas necesarias.

7 Diagrama de Flujo



8 Responsabilidades

ACTIVIDADES GENERALES	CC	CSG	OTRO PERSONAL
Recibir Apelaciones		X	
Elaborar consolidado de apelaciones		X	
Enviar apelaciones a los responsables		X	
Analizar la apelación	X	X	X
Realizar seguimiento de la apelación		X	
Dar respuesta a quien presenta la apelación (al inicio, durante y al final del proceso de apelaciones)	X	X	X
Revisar el estado de las apelaciones		X	
Elaborar informe para revisión por la dirección		X	

9 Registros/Anexos

F-PE0201 Recepción de apelaciones

F-PE0202 Listado Informe de apelaciones