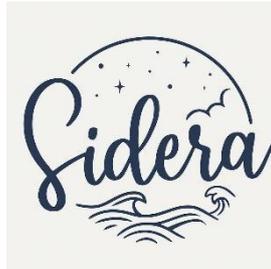


PROCEDIMIENTO ESPECIFICO
PE02 - Versión 01
APELACIONES



CÓDIGO	FECHA DE EMISIÓN	N.º PÁGINAS	N.º ANEXOS	N.º VERSIÓN	N.º FORMATOS
PE02	13/07/2023	5	00	01	02

CAMBIOS Y/O ACTUALIZACIONES DEL DOCUMENTO

Descripción del Cambio	Fecha	Versión
Elaboración Inicial del documento	13/07/2023	01



Tabla de Contenido

Objeto.....	3
Alcance	3
Definiciones	3
Descripción	3
Recepción	4
Recepción de apelaciones	4
Análisis de la apelación.....	5
Realizar seguimiento de la apelación.....	5
Respuesta a quien presenta la apelación.....	5

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.

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.

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.

Descripción

Este procedimiento establece los mecanismos para atender las apelaciones que presenten los solicitantes, candidatos a la certificación y el personal certificado.

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.

Recepción

Recepción de apelaciones

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

- Buzones físicos: se dispone del formato **F-PE0201 – “Registro de Apelación”**, disponible en Organismo de Certificación.
- Buzón digital: Se dispone del correo electrónico apelaciones@sidera.com.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 WhatsApp, correo y teléfono para que pueda informar su apelación vía digital o telefónica a uno de nuestros colaboradores, recuerde que deberá suministrar toda la información contenida en el ítem 2 de este numeral.

Análisis de 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.

Realizar seguimiento de la apelación

SIDERA 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.

Respuesta a quien presenta la apelación

SIDERA dará 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.