

## PROCEDIMIENTO PARA TRATAMIENTO DE APELACIONES



**Código: PR-3.0-03 Versión 03  
(Antes: P-DEC-02)**

NIVEL 1:		
3. PROCESO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO		
ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Fecha: 2018-10-24  Profesional jurídico Experto Profesional Sistema de Gestión	Fecha: 2018-11-14  Jefe Jurídico	Fecha: 2018-11-30  Director Ejecutivo o su delegado

## 1. OBJETIVO

Este procedimiento establece las actividades y responsabilidades para la recepción, trámite y decisión de las apelaciones interpuestas para reconsiderar decisiones tomadas por ONAC como organismo de acreditación, respecto al estado de acreditación deseado por un Organismo de Evaluación de la Conformidad (OEC).

## 2. ALCANCE

Las decisiones adversas a las que se da tratamiento en ONAC con este procedimiento son:

- Rechazo a aceptar una solicitud de acreditación.
- Cambios en el alcance de acreditación.
- Decisiones de no otorgar, suspender, reducir o retirar la acreditación.
- Cualquier acción que impida al OEC obtener la acreditación, excepto los incumplimientos contractuales como: no realizar el pago de las obligaciones adquiridas, no entregar la documentación requerida para una evaluación, no permitir la realización de una evaluación o la suspensión cautelar de la acreditación.

## 3. DEFINICIONES Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Para fines de este documento se aplican los términos y definiciones incluidos en las normas: ISO 9000, ISO/IEC 17000, ISO/IEC 17011, así como en el Contrato de Otorgamiento y Uso del Certificado de Acreditación y las Reglas del Servicio de Acreditación que hacen parte integral del mismo.

**Apelación:** solicitud de un Organismo Evaluador de la Conformidad para reconsiderar cualquier decisión de acreditación adversa relacionada con su estado de acreditación deseado.

**Alcance de acreditación:** actividades específicas de evaluación para las que se pretende o se ha otorgado la acreditación.

**OEC:** Organismo Evaluador de la Conformidad.

**ONAC:** Organismo Nacional de Acreditación de Colombia.

**Derecho de petición:** es un derecho de rango constitucional que tienen los ciudadanos de presentar peticiones de interés general o particular.

### DOCUMENTOS DE DEFINICIÓN

- ISO/IEC 17000 Evaluación de la Conformidad. Vocabulario y Principios Generales.
- ISO/IEC 17011 Evaluación de la Conformidad. Requisitos generales para los Organismos de Acreditación que realizan la acreditación de Organismos de Evaluación de la Conformidad.

**Nota 1:** la interpretación y aplicación de las definiciones y los criterios incorporados en este procedimiento, deben realizarse conforme con lo establecido en los Estatutos del ONAC.

### DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- ISO/IEC 17011 Evaluación de la Conformidad. Requisitos generales para los Organismos de Acreditación que realizan la acreditación de Organismos de Evaluación de la Conformidad.
- R-AC-01 Reglas del Servicio de Acreditación.
- PR-3.3-01 Procedimiento para Evaluar Organismos de Evaluación de la Conformidad.
- PR-3.4-01 Procedimiento de Toma de Decisión sobre la Acreditación de Organismos Evaluadores de la Conformidad.
- GU-1.3-02 Guía de Términos usados por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia.

**Nota 2:** las normas y procedimientos del Sistema de Gestión referenciados en este documento se entienden como última versión o como versión en período de transición, cuando así aplique.

#### 4. VINCULACIÓN DEL DOCUMENTO CON LOS PROCESOS DE SISTEMA DE GESTIÓN

Ubicación dentro de la gestión por procesos		Responsable
<b>1 Nivel</b>	3. Proceso de Prestación de Servicio	Dirección Técnica Nacional Dirección Técnica Internacional
<b>2 Nivel</b>	No Aplica	
<b>3 Nivel</b>	No Aplica	

**Ver Mapa de Procesos en Manual del Sistema de Gestión**

#### 5. PARTICIPANTES Y RESPONSABILIDADES

Participante	Responsabilidad
Director Ejecutivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecer los lineamientos, disposiciones y directrices para el tratamiento y decisión de las apelaciones presentadas por los OEC ante ONAC.</li> <li>- Revisar y aprobar, cuando así se requiera, las disposiciones y directrices establecidas en el presente procedimiento.</li> <li>- Velar por que los miembros del Comité de Apelación se declaren impedidos y se excusen de actuar cuando estén incurso en conflicto de interés.</li> </ul>
Comité de Apelaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisar las decisiones del Comité de Acreditación, para mantenerlas, modificarlas, aclararlas o revocarlas y decidir sobre el estado de la acreditación, en los casos en que el OEC presente el recurso de apelación, dentro del término.</li> </ul>
Director Técnico Nacional / Director Técnico Internacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentar al Consejo Directivo de ONAC, los miembros seleccionados del grupo de expertos para la conformación del Comité de Apelaciones.</li> </ul>
Coordinación Sectorial (involucrada en la apelación)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entregar al Comité de Apelaciones la información, los documentos y las aclaraciones que correspondan, con respecto a las decisiones tomadas sobre las cuales se hayan presentado apelaciones.</li> </ul>
Profesional Jurídico Experto	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recibir las apelaciones que se radiquen en ONAC,</li> <li>- Solicitar a las coordinaciones las designaciones de expertos que participarán en el comité de apelación.</li> <li>- Informar y confirmar la participación de los expertos designados a cada Comité de Apelaciones.</li> <li>- Integrar el Comité de Apelación y actuar como secretario del mismo.</li> <li>- Programar las reuniones del Comité de Apelaciones, previa convocatoria y confirmación de la agenda de los expertos designados.</li> <li>- Gestionar la logística necesaria para la realización de las reuniones de los Comités de Apelaciones.</li> <li>- Preparar y presentar a los expertos y a la Dirección Ejecutiva, la información, documentación y evidencias de los casos a tratar en el Comité de Apelaciones.</li> <li>- Elaborar y gestionar la firma de las actas del Comité de Apelaciones, así como el envío al OEC de las comunicaciones de las decisiones proferidas por el comité.</li> <li>- Actualizar los cuadros de control y generar los informes que se deben presentar en el Comité Técnico del Consejo Directivo y demás informes que se requieran.</li> <li>- Notificar al OEC, a la Coordinación Sectorial y al área de Servicio al Cliente sobre las decisiones del Comité de Apelaciones.</li> </ul>
Organismo Evaluador de la Conformidad (OEC)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplir con los tiempos establecidos en las R-AC-01 Reglas del Servicio de Acreditación y en este procedimiento, para presentar las apelaciones a las decisiones de acreditación adversas a su estado de acreditación deseado.</li> <li>- Presentar a ONAC de manera clara y precisa y de acuerdo con lo descrito en este procedimiento, los puntos o cuestiones que dan origen a la apelación.</li> <li>- Adjuntar las pruebas que pretenda hacer valer respecto de su apelación.</li> </ul>

#### 6. CONSIDERACIONES GENERALES

ONAC define el procedimiento para dar tratamiento a las apelaciones, considerando los siguientes criterios:

- La versión vigente de este procedimiento estará disponible para consulta de las partes interesadas, en los repositorios de documentos del Sistema de Gestión y en la página web de ONAC.

### 6. CONSIDERACIONES GENERALES

- ONAC es responsable de las decisiones tomadas en todos los niveles, en el marco de este procedimiento.
- La investigación y la decisión sobre las apelaciones no tendrá como resultado ninguna acción discriminatoria, asegurando la imparcialidad y transparencia de las decisiones tomadas en el comité.
- ONAC es responsable de recopilar y verificar toda la información necesaria para validar la apelación.
- Toda apelación contará con el acuse de recibo, avances de progreso y resultado.
- La decisión sobre la apelación será tomada, revisada y aprobada, por personas que no están implicadas en las actividades que fueron apeladas.
- ONAC informará al apelante la finalización del proceso de tratamiento a su apelación.

### 7. TRATAMIENTO DE APELACIONES

#### 7.1 APELACIÓN A NO OTORGAR, SUSPENDER, REDUCIR O RETIRAR LA ACREDITACIÓN

El procedimiento descrito en los numerales 7.1.1 a 7.1.5, es aplicable al trámite y decisión de las apelaciones a las siguientes decisiones:

- No otorgar la acreditación.
- Suspender la acreditación (parcial o totalmente).
- Reducir el alcance de la acreditación.
- Retirar la acreditación.

7.1.1 Todo Organismo Evaluador de la Conformidad respecto del cual el Comité de Acreditación haya tomado alguna de las decisiones anteriormente mencionadas, podrá apelar esta decisión mediante un escrito dirigido al Director Ejecutivo de ONAC, en donde exponga el objeto y los puntos o cuestiones que fundamentan dicha apelación. Las peticiones de temas que no comprometan el estado deseado de la acreditación, no son susceptibles de ser apeladas y deberán ser tramitadas por ONAC en el marco de un derecho de petición.

El escrito que contiene la apelación debe ser presentado ante la Dirección Ejecutiva, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de radicación de la comunicación de la decisión del Comité de Acreditación; mediante entrega física radicada en la sede de ONAC o a través de correo electrónico, en ambos casos recibidos dentro de dicho plazo.

La apelación suspende el efecto de la decisión, salvo en caso de suspensión cautelar de la acreditación, previsto en el párrafo primero del artículo 42 de los Estatutos de ONAC. La medida de incumplimiento contractual relacionada con la suspensión cautelar, tendrá el tratamiento en el contexto que prevean para el efecto las R-AC-01 Reglas del Servicio de Acreditación y los Estatutos de ONAC.

Las decisiones del Comité de Acreditación se informan mediante comunicación suscrita por el Director Técnico Nacional o Internacional (de acuerdo al esquema), la cual deberá ser remitida mediante correo certificado y al último correo electrónico conocido por ONAC y autorizado por el representante legal del OEC. Cuando las decisiones del Comité de Acreditación correspondan a las mencionadas en este numeral, la comunicación suscrita por el respectivo Director Técnico deberá ser remitida mediante correo certificado y se entiende como radicada en la fecha certificada por la empresa de correo en el respectivo registro de recibido en las oficinas del OEC, o con la afirmación del OEC por cualquier medio de haberse enterado de la decisión.

7.1.2 La apelación tiene como objeto que el Comité de Apelaciones revise la decisión tomada por el Comité de Acreditación, para aclararla, modificarla, revocarla o adoptar cualquier otra decisión que permita la evaluación, en el ejercicio del OEC respecto de su condición de acreditación deseada.

En la apelación sólo se revisan los puntos o cuestiones planteados por el OEC en el documento de apelación.

7.1.3 La apelación será resuelta por el Comité de Apelaciones, el cual estará compuesto por:

- Director Ejecutivo de ONAC
- Profesional Jurídico Experto

## 7. TRATAMIENTO DE APELACIONES

- Dos (2) miembros del grupo de expertos previsto en el artículo 43 de los Estatutos de ONAC, designados por el Consejo Directivo a través del Comité Técnico por solicitud del Director Ejecutivo, y que no deben haber participado en la toma de la decisión apelada, ni en la evaluación del OEC

La designación y convocatoria al respectivo comité se comunicará a los expertos mediante correo electrónico, lo cual se registrará en el acta de decisión. Los expertos podrán de manera autónoma e independiente manifestar su aceptación a esta nominación. La designación de los expertos no debe ser informada previamente al OEC que apela.

- 7.1.4 La apelación deberá ser revisada y discutida en sesión del Comité de Apelación dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su radicación en ONAC.

Si para poder tomar la decisión, el Comité de Apelación considera necesario que se realice una evaluación o una visita complementaria, la Dirección Ejecutiva de ONAC así lo solicitará. En estos casos, el plazo para decidir se extenderá hasta por diez (10) días adicionales.

- 7.1.5 Contra las decisiones que adopte el Comité de Apelaciones no procede nueva apelación.

### 7.2 APELACIÓN DEL RECHAZO A LA SOLICITUD DE ACREDITACIÓN

El procedimiento descrito en los numerales 7.2.1 a 7.2.4, es aplicable al trámite y decisión de las apelaciones contra las decisiones de rechazar una solicitud de acreditación o de proceder con una evaluación para el otorgamiento o seguimiento de la acreditación, adicional a la programada en el marco de la solicitud del servicio de acreditación.

- 7.2.1 El rechazo de una solicitud de acreditación es una decisión que corresponde al Director Técnico Nacional o Internacional (de acuerdo al esquema), contra la cual se puede apelar. Esta apelación es sometida al conocimiento y decisión del Comité de Acreditación.

- 7.2.2 Todo OEC al que se le haya rechazado su solicitud de acreditación, podrá apelar esta decisión mediante un escrito dirigido al Director Ejecutivo de ONAC, en donde exponga el objeto y los puntos o cuestiones que fundamentan dicha apelación.

El escrito que contiene la apelación debe ser presentado ante la Dirección Ejecutiva, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de radicación de la comunicación de la decisión; mediante entrega física radicada en la sede de ONAC o a través de correo electrónico, en ambos casos recibidos dentro de dicho plazo.

- 7.2.3 La apelación tiene como objeto que el Comité de Acreditación, sin la participación del Director Técnico Nacional o Internacional (de acuerdo al esquema) que hubiese tomado la decisión apelada, revise la decisión de rechazo y se pronuncie sobre la viabilidad o inviabilidad de dar curso a la solicitud de acreditación o a la evaluación. Si el Comité de Acreditación decide calificar como viable la solicitud, se le dará curso a la misma informando oportunamente a la Dirección Técnica respectiva.

El Comité de Acreditación se convocará de acuerdo con lo señalado en los Estatutos de ONAC y en el PR-3.4-01 Procedimiento de Toma de Decisión sobre la Acreditación de OEC; y tomará su decisión dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la presentación de la apelación. La decisión tomada por el Comité de Acreditación es informada a la Dirección Técnica correspondiente y luego es notificada al OEC dentro de los diez (10) días hábiles siguientes.

- 7.2.4 Contra la decisión del Comité de Acreditación no procede nueva apelación.

### 7.3 APELACIÓN DE NO CONFORMIDADES, SOLICITUDES DE ACCIONES CORRECTIVAS O SOBRE LA SUFICIENCIA Y EFICACIA DE LAS CORRECCIONES Y ACCIONES PROPUESTAS

El procedimiento descrito en los numerales 7.3.1 a 7.3.4, es aplicable al trámite y decisión de las apelaciones contra las decisiones de ONAC relativas a: la validez de las no conformidades y de las solicitudes de acciones correctivas en los procesos de otorgamiento de la acreditación o de seguimiento, así como sobre la suficiencia y eficacia de las correcciones y acciones propuestas.

## 7. TRATAMIENTO DE APELACIONES

- 7.3.1 La determinación de no conformidades, la solicitud de acciones correctivas, la validación de la suficiencia y eficacia de las correcciones y acciones propuestas, son decisiones que corresponden al Líder de Equipo de evaluación, contra las cuales se puede apelar. Esta apelación será sometida al conocimiento y decisión del Director Técnico Nacional o Internacional (de acuerdo al esquema).

En los procesos de otorgamiento de la acreditación o de seguimiento en los que el Director Técnico Nacional o Internacional haya resuelto una apelación relativa a los casos mencionados en este numeral, no podrá participar en el respectivo Comité de Acreditación y será sustituido por un Evaluador o el Coordinador Sectorial, conforme con la designación que realice el Director Ejecutivo ONAC.

- 7.3.2 Todo OEC al que le sean determinadas no conformidades, se le realice la solicitud de acciones correctivas o le sean rechazadas correcciones y/o acciones propuestas, podrá apelar esta decisión mediante un escrito dirigido al Director Técnico Nacional o Internacional (de acuerdo al esquema), en donde exponga el objeto y los puntos o cuestiones que fundamentan dicha apelación, junto con la entrega de las pruebas que pretenda hacer valer en relación con su solicitud.

La apelación debe ser presentada dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de la reunión y acta de cierre de la evaluación en la que se determinen las no conformidades y se soliciten las acciones correctivas, o a la fecha en que se rechacen las correcciones y/o acciones propuestas; mediante entrega física radicada en la sede de ONAC o a través de correo electrónico, en ambos casos recibidos dentro de dicho plazo.

- 7.3.3 La apelación tiene como objeto que el Director Técnico Nacional o Internacional (de acuerdo al esquema), revise las no conformidades y/o solicitudes de acciones correctivas cuestionadas, o el rechazo de las correcciones y acciones propuestas para que se pronuncie sobre su validez y defina si son procedentes. Si la decisión del Director Técnico correspondiente, califica como válidas y procedentes las no conformidades, o las solicitudes de acciones correctivas, o el rechazo de correcciones y acciones correctivas, se mantendrán y en caso contrario se revocarán.

El Director Técnico Nacional o Internacional (según corresponda), evaluará la evidencia objetiva aportada en el Informe de Evaluación y los argumentos expuestos por el OEC, para tomar y notificar la decisión al OEC dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la presentación de la apelación. Contra la decisión no procede nueva apelación, sin perjuicio de la decisión que le corresponde tomar al Comité de Acreditación.

- 7.3.4 La apelación suspende los términos para presentar el plan de acción y para resolver las no conformidades, los cuales, continuarán corriendo una vez sea comunicada al OEC la decisión de la apelación.

## 8. REGISTROS (Documento Evidencia)

Código	Nombre	Almacenamiento Físico	Almacenamiento Magnético
NA	Comunicación o escrito que contiene la apelación.	X	X
NA	Acta Comité de Apelaciones.	X	X
NA	Comunicación decisión del Comité de Apelaciones.	X	X

## 9. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de Aprobación	Resumen de Cambios
1	2008-12-23	Emisión original del procedimiento.
2	2011-08-02	Se reforma en su integridad el procedimiento, conforme con los requerimientos de los estatutos del ONAC y de la norma ISO/IEC 17011.
3	2018-11-30	Se actualiza el procedimiento en la nueva plantilla del Sistema de Gestión. Se actualiza y ajusta redacción en: 1. Objetivos, 2. Alcance Se incluyen definiciones (ONAC, OEC, Apelación, Alcance de acreditación) Se incluye al Profesional Jurídico Experto y sus funciones. Se incluye 6. Consideraciones Generales

**9. CONTROL DE CAMBIOS**

Versión	Fecha de Aprobación	Resumen de Cambios
		Cambio Director Técnico por Director Técnico Nacional y Director Técnico Internacional Se ajustan los titulo 7.1 y 7.2

**10. ANEXOS**

No Aplica