

# LINEAMIENTOS PARA ATENCIÓN DE SOLICITUDES VOLUNTARIAS DEL OEC PARA SUSPENSIÓN, REDUCCIONES Y RETIROS DE SU ACREDITACIÓN



## LN-3.0-02 Versión 01

NIVEL 1:		
3.0 Prestación del servicio		
ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Fecha: 2018-12-21	Fecha: 2019-02-15	Fecha: 2019-02-20
Profesional Atención al Cliente Profesional Sistema de Gestión	Coordinadores Sectoriales, Director Gestión, Desarrollo y Mejora Jefe Jurídico	Director Técnico Nacional Director Técnico Internacional

### 1. OBJETIVO

Definir la metodología para dar cumplimiento a lo establecido en las Reglas del Servicio de Acreditación, RAC-3.0-01, con relación a las solicitudes voluntarias de los OEC para la suspensión total, la suspensión parcial, la reducción del alcance o el retiro de la acreditación.

### 2. ALCANCE

Estos lineamientos corresponden a un complemento de lo establecido en las Reglas del Servicio de Acreditación, RAC-3.0-01.

### 3. DEFINICIONES Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

**REDUCCIÓN:** anulación o cancelación de una parte del alcance cubierto por la acreditación.

**RETIRO:** anulación o cancelación de la acreditación, para todo su alcance.

**SUSPENSIÓN PARCIAL:** establecimiento de restricciones temporales en parte del alcance de la acreditación.

**SUSPENSIÓN TOTAL:** establecimiento de restricciones totales a todo el alcance de la acreditación.

#### DOCUMENTOS DE DEFINICIÓN

- ISO/IEC 17000. Evaluación de la Conformidad. Vocabulario y Principios Generales.
- ISO/IEC 17011. Evaluación de la Conformidad. Requisitos para los Organismos de Acreditación que Realizan la Acreditación de Organismos de Evaluación de la Conformidad.
- GU-1.3-02. Guía de Términos Usados por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia.

#### DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- RAC-3.0-01 (antes R-AC-01). Reglas del Servicio de Acreditación.
- RAC-3.0-03 (antes RAC-1.4-03). Uso Símbolo de Acreditación.
- PR-3.0-03 (antes PR-3.3-03). Procedimiento para Tratamiento de Apelaciones.
- PR-3.1-01 (antes PR-4.1-01). Procedimiento para Programación de los Servicios de Evaluación a Organismos de Evaluación de la Conformidad.
- PR-3.3-01 (antes PR-4.2-01). Procedimiento para Evaluar Organismos de Evaluación de la Conformidad.
- PR-3.4-01 (PR-4.3-01). Procedimiento de Toma de Decisión sobre la Acreditación de Organismos Evaluadores de la Conformidad.
- PR-4.4-01 (PR-3.3-01). Procedimiento de Atención de Quejas.

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

Ubicación dentro de la gestión por procesos		Responsable
<b>1 Nivel</b>	Prestación del servicio	Directores Técnicos
<b>2 Nivel</b>	No Aplica	No Aplica
<b>3 Nivel</b>	No Aplica	No Aplica

Ver Mapa de Procesos en Manual del Sistema de Gestión

### 5. PARTICIPANTES Y RESPONSABILIDADES

Participante	Responsabilidad
Director Técnico	- Suscribir la respuesta a la solicitud del OEC, de manera oportuna.

**5. PARTICIPANTES Y RESPONSABILIDADES**

Participante	Responsabilidad
Coordinador Sectorial	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisar y gestionar oportunamente las solicitudes presentadas por el OEC de, suspensión, reducción o retiro voluntario.</li> <li>- Solicitar a la Dirección Técnica respectiva, la autorización para programar las evaluaciones extraordinarias que sean necesarias llevar a cabo, para dar respuesta a la solicitud.</li> </ul>

**6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

**6.1 Presentación de la solicitud de suspensión, reducción o retiro**

Toda solicitud de suspensión total o parcial, de reducción de alcance o de retiro de la acreditación presentada a ONAC por parte de un OEC, debe ser tramitada a través de una comunicación escrita, suscrita por el representante legal del OEC y dirigida al Coordinador Sectorial del Esquema de Acreditación respectivo, especificando la fecha del cese de actividades y las razones y/o motivos que propicien esta decisión.

En el Sistema de Gestión Documental le será asignado un código único de identificación, con el cual el OEC podrá hacer el respectivo seguimiento a la gestión de la solicitud.

**Nota 1:** si el OEC desea incluir la atención de la solicitud de suspensión parcial ó reducción de alcance en la siguiente evaluación regular, es necesario que informe con diez (10) días hábiles de antelación a la fecha prevista de inicio de etapa 1 de la siguiente evaluación, con el fin de adecuar lo que se requiera para la evaluación.

**6.2 Revisión y análisis de la solicitud**

El Coordinador Sectorial respectivo, revisa y analiza la solicitud, teniendo en cuenta principalmente los siguientes aspectos:

- Estado actual de la acreditación (activa, suspendida, suspendida parcialmente, ente otros).
- Punto dentro del ciclo de acreditación, respecto a las anualidades, seguimientos, reevaluaciones y testificaciones.
- Estado del proceso de evaluación que se encuentre en curso (ver nota 2).
- El período de operación del organismo desde la última etapa 2 de evaluación regular realizada por ONAC, la cantidad de certificados/resultados de evaluación de la conformidad emitidos, y la vigencia de los mismos.
- Estado de quejas o investigaciones radicadas en ONAC en contra del OEC.

De ser necesario, el Coordinador Sectorial solicitará la información complementaria que se requiera al OEC, a las entidades de Inspección, Control y Vigilancia o a los registros independientes que se encuentren disponibles (RUNT, SICERCO, entre otros), con el fin de proponer al Director Técnico de ONAC (respectivo), una respuesta a la solicitud formulada por el OEC.

No se aceptarán solicitudes de suspensión (total o parcial), reducción o retiro, como tratamiento de No Conformidades (NC) identificadas en cualquier evaluación ordinaria o extraordinaria que se encuentre en curso. Estas NC deberán ser atendidas por el OEC, de acuerdo con lo establecido en las Reglas del Servicio de Acreditación, RAC-3.0-01. Para el cierre de éstas, ONAC verificará la implementación de las correcciones para solicitudes de suspensiones, reducciones o retiros; las acciones correctivas serán revisadas, solo para los casos de suspensiones, al momento en que el OEC solicite el levantamiento de la medida. Posterior al tratamiento dado a las NC, el Comité de Acreditación decidirá sobre la solicitud de suspensión, reducción o retiro, atendiendo a la recomendación realizada por el Líder de Equipo de evaluación, de acuerdo a lo definido en el Procedimiento de Toma de Decisión, PR-3.4-01.

**Nota 2:** para todos los casos, una evaluación se considera en curso, una vez iniciada la etapa 1 de la evaluación, o la etapa 2 en el caso de evaluaciones extraordinarias que no cuenten con etapa 1.

**Nota 3:** en el Anexo 1, se encuentra la matriz que resume los criterios a ser tenidos en cuenta al momento de ser revisada y analizada la solicitud.

Algunos de los aspectos por los que no se acepta una solicitud de forma inmediata son:

## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

- a. Que el OEC se encuentre en proceso de evaluación (etapa 1, etapa 2 o complementaria), siendo necesario finalizar el proceso de evaluación.
- b. Que existan quejas o denuncias por parte de entidades de Inspección, Control y Vigilancia, o por Autoridades competentes, sobre el OEC, cuya investigación o atención pueda verse afectada con la aceptación de la solicitud realizada, en cuanto al estado de la acreditación.
- c. Que haya una decisión en curso sobre la acreditación del OEC, toda vez que esta se puede ver afectada en caso de ser atendida la solicitud.
- d. Cuando se evidencie que después del último seguimiento o reevaluación a la acreditación del OEC, este ha emitido resultados de evaluación de la conformidad, para lo cual debe ser confirmado previamente a la aceptación de la solicitud, que el OEC prestó los servicios de evaluación de la conformidad con las condiciones de competencia establecidas en el esquema de acreditación respectivo; esto por medio de una evaluación extraordinaria o en alguna evaluación regular (vigilancia o reevaluación) posterior.

### 6.3 Respuesta a la solicitud

Posterior a la revisión y análisis de la solicitud por parte de ONAC, habiéndose ejecutado las acciones respectivas, se procederá a informar al OEC la respuesta a su solicitud, la cual será emitida por escrito y suscrita por el Director Técnico (respectivo), dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, informando la respuesta a la misma y, en el caso que aplique, la programación de la evaluación extraordinaria o la inclusión en la siguiente evaluación regular (ver Procedimiento para Programación de los Servicios de Evaluación a OEC, PR-3.1-01).

Posterior a la decisión (ver Procedimiento de Toma de Decisión sobre la Acreditación de OEC, PR-3.4-01), bien sea inmediata o después de un proceso de evaluación (evaluación extraordinaria o evaluación regular, de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento para Evaluar OEC, PR-3.3-01), se procederá con la elaboración de los nuevos anexos u otrosí al Contrato de Otorgamiento y Uso del Certificado de Acreditación, y actualización, en caso de que aplique, de: los tiempos establecidos en el mencionado contrato, Certificado de Acreditación y estado de acreditación en el Directorio Oficial de Acreditados en el sitio web de ONAC. Adicionalmente, y según el esquema, se comunicará a los entes reguladores y Organismos de Inspección, Control y Vigilancia y partes interesadas que aplique.

**Nota 4:** en ningún caso la suspensión voluntaria podrá ser superior a un año; cuando se cumpla este tiempo, se pondrá a consideración del Comité de Acreditación el retiro de la acreditación por Comité.

#### 6.3.1 Evaluación extraordinaria

De acuerdo con la revisión y análisis realizado a la solicitud (ver numeral 6.2), es factible que antes de aceptar lo solicitado por el OEC, sea necesario realizar una evaluación extraordinaria (documental, en sitio o por medios remotos), de acuerdo con lo indicado en el numeral 6.2 literal d, cuyo objeto será el de confirmar que el OEC prestó los servicios de evaluación de la conformidad, ejecutados posterior a la última evaluación regular realizada por ONAC, con las condiciones de competencia establecidas en el esquema de acreditación respectivo, para lo cual ONAC seguirá lo siguiente:

- La evaluación se realizará de forma documental o por medios remotos, siempre que no existan elementos adicionales a ser evaluados, de lo contrario deberá ser realizada en sitio, con el objeto de evaluar los registros que soportan los resultados de evaluación de la conformidad emitidos y confirmar que se han mantenido las condiciones de competencia, imparcialidad e independencia.
- Se informará las fechas y equipo evaluador asignado, y se remitirá la respectiva cuenta de cobro, la cual debe ser cancelada por parte del OEC, previo a la realización del servicio.
- Se podrán declarar no conformidades, las cuales el OEC deberá atender de acuerdo con lo establecido en las Reglas del Servicio de Acreditación, RAC-3.0-01. Para el cierre de éstas, ONAC verificará la implementación de las correcciones para solicitudes de suspensiones, reducciones o retiros; las acciones correctivas serán revisadas, solo para los casos de suspensiones, al momento en que el OEC solicite el levantamiento de la medida. Posterior al tratamiento dado a las NC, el Comité de Acreditación decidirá sobre la solicitud de suspensión, reducción o retiro

## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

(de acuerdo al Procedimiento de Toma de Decisión sobre la Acreditación de OEC, PR-3.4-01), atendiendo a la recomendación realizada por el Líder de Equipo de evaluación.

- El OEC debe informar su decisión (de retirar, suspender o reducir) y las consecuencias asociadas, a todos sus clientes; así mismo, debe definir qué gestión realizará respecto a los certificados vigentes.
- Para el caso del Esquema de Certificación de Sistemas de Gestión, ONAC solicitará proceder según lo establecido en el documento IAF MD2:2017, IAF, "Documento obligatorio de IAF para la transferencia de la certificación de sistemas de gestión acreditada", o el que lo sustituya o modifique.
- Si el OEC no acepta o no permite la ejecución de la evaluación extraordinaria mencionada, no se aceptará la solicitud y se pondrá a consideración del Comité de Acreditación la suspensión, reducción o retiro de la acreditación.
- Independiente del resultado de la evaluación extraordinaria realizada, siempre será puesto a consideración del Comité de Acreditación, junto con la recomendación del Equipo Evaluador, para que este se pronuncie sobre la aceptación de la solicitud del OEC o sobre el estado de la acreditación en el marco de las Reglas del Servicio de Acreditación de ONAC.
- El OEC podrá interponer apelación justificada por escrito, de acuerdo al Procedimiento para tratamiento de apelaciones, PR-3.0-03.

**Nota 5:** en caso de encontrarse programada una evaluación regular, el objeto y alcance de la evaluación extraordinaria puede ser incluido dentro del alcance de la evaluación regular, siempre que el OEC manifieste expresamente que está de acuerdo.

## 7 REGISTROS

Código	Nombre	Almacenamiento Físico	Almacenamiento Magnético
N. A.	N. A.	-	-

## 8 CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de Aprobación	Resumen de Cambios
01	2019-02-20	Creación del documento.

## 9 ANEXOS

**ANEXO 1.** Matriz para Atención Suspensiones Totales o Parciales, Reducciones de Alcance o Retiros Voluntarios.

**Anexo 1. Matriz para Atención Suspensiones Totales o Parciales, Reducciones de Alcance o Retiros Voluntarios**

<b>TIPO DE SOLICITUD</b>  <b>ESTADO DEL OEC AL MOMENTO DE REALIZAR LA SOLICITUD O ETAPAS DETRO DEL PROCESO SE ATENCIÓN DE LA SOLICITUD</b>	<b>SUSPENSIÓN PARCIAL</b>	<b>SUSPENSIÓN TOTAL</b>	<b>REDUCCIÓN DE ALCANCE</b>	<b>RETIRO DE LA ACREDITACIÓN</b>
<b>1. Evaluación en curso</b>	Se revisa dentro del alcance de la evaluación, de acuerdo con los resultados obtenidos se procederá de acuerdo con los numerales 3.2, 3.3 o 3.4 de este Anexo.	Se revisa dentro del alcance de la evaluación, de acuerdo con los resultados obtenidos se procederá de acuerdo con los numerales 3.2, 3.3 o 3.4 de este Anexo.	Se revisa dentro del alcance de la evaluación, de acuerdo con los resultados obtenidos se procederá de acuerdo con los numerales 3.2, 3.3 o 3.4 de este Anexo.	Se revisa dentro del alcance de la evaluación, de acuerdo con los resultados obtenidos se procederá de acuerdo con los numerales 3.2, 3.3 o 3.4 de este Anexo.
<b>2. El OEC no ha emitido resultados de evaluación de la conformidad en el alcance de acreditación objeto de la medida solicitada, después de finalizar la etapa 2 de la última evaluación regular realizada.</b>	Solicitud aceptada de forma inmediata y se procede con la actualización en el Directorio Oficial de Acreditaciones en el sitio web de ONAC.	Solicitud aceptada de forma inmediata y se procede con la actualización en el Directorio Oficial de Acreditaciones en el sitio web de ONAC.	Solicitud aceptada de forma inmediata, se procede con el ajuste de los documentos contractuales y con la actualización en el Directorio Oficial de Acreditaciones en el sitio web de ONAC.	Solicitud aceptada de forma inmediata y se procede con la actualización en el Directorio Oficial de Acreditaciones en el sitio web de ONAC.
<b>3. El OEC ha emitido resultados de evaluación de la conformidad en el alcance de acreditación objeto de la medida solicitada, después de finalizar la etapa 2 de la última evaluación regular efectuada.</b>	Se programa evaluación extraordinaria (de acuerdo con el numeral 6.3.1 del documento), en caso de no ser aceptada se procederá según numeral 3.1 de este Anexo. En caso de realizarse, y de acuerdo con los resultados obtenidos, se procederá de acuerdo con los numerales 3.2, 3.3 o 3.4 de este Anexo.	Se programa evaluación extraordinaria (de acuerdo con el numeral 6.3.1 del documento), en caso de no ser aceptada se procederá según numeral 3.1 de este Anexo. En caso de realizarse, y de acuerdo con los resultados obtenidos, se procederá de acuerdo con los numerales 3.2, 3.3 o 3.4 de este Anexo.	Se informa al OEC que será aceptada de forma inmediata como suspensión parcial voluntaria y se programa evaluación extraordinaria (de acuerdo con el numeral 6.3.1 del documento), en caso de no ser aceptada se procederá según numeral 3.1 de este Anexo. En caso de realizarse, y de acuerdo con los resultados obtenidos, se procederá de acuerdo con los numerales 3.2, 3.3 o 3.4 de este Anexo.	Se informa al OEC que será aceptada de forma inmediata como suspensión voluntaria y se programa evaluación extraordinaria (de acuerdo con el numeral 6.3.1 del documento), en caso de no ser aceptada se procederá según numeral 3.1 de este Anexo. En caso de realizarse, y de acuerdo con los resultados obtenidos se procederá de acuerdo con los numerales 3.2, 3.3 o 3.4 de este Anexo.
<b>3.1 Se programa evaluación extraordinaria y no es aceptada por el OEC.</b>	Se pone a consideración del Comité de Acreditación la suspensión parcial (no voluntaria)	Se pone a consideración del Comité de Acreditación la	Se pone a consideración del Comité de Acreditación la reducción (no voluntaria) del	Se pone a consideración del Comité de Acreditación el retiro (no

	del alcance sobre el cual se solicitó la suspensión por parte del OEC.	suspensión (no voluntaria) de la acreditación del OEC.	alcance sobre el cual se solicitó la reducción por parte del OEC.	voluntario) de la acreditación del OEC.
<b>3.2 Como resultado de la evaluación extraordinaria o regular, no se identifican NC.</b>	Se pone a consideración del Comité de Acreditación la aceptación de la solicitud de suspensión parcial realizada por el OEC.	Se pone a consideración del Comité de Acreditación la aceptación de la solicitud de suspensión realizada por el OEC.	Se pone a consideración del Comité de Acreditación la aceptación de la solicitud de reducción realizada por el OEC.	Se pone a consideración del Comité de Acreditación la aceptación de la solicitud de retiro realizada por el OEC.
<b>3.3 Como resultado de la evaluación extraordinaria o regular, se identifican NC y son subsanadas.</b>	Se pone a consideración del Comité de Acreditación la aceptación de la solicitud de suspensión parcial realizada por el OEC.	Se pone a consideración del Comité de Acreditación la aceptación de la solicitud suspensión realizada por el OEC.	Se pone a consideración del Comité de Acreditación la aceptación de la solicitud de reducción realizada por el OEC.	Se pone a consideración del Comité de Acreditación la aceptación de la solicitud de retiro realizada por el OEC.
<b>3.4 Como resultado de la evaluación extraordinaria o regular, se identifican NC y no son subsanadas.</b>	Se pone a consideración del Comité de Acreditación la suspensión parcial (no voluntaria) del alcance sobre el cual se solicitó la suspensión por parte del OEC.	Se pone a consideración del Comité de Acreditación la suspensión (no voluntaria) de la acreditación del OEC.	Se pone a consideración del Comité de Acreditación la reducción (no voluntaria) del alcance sobre el cual se solicitó la reducción por parte del OEC.	Se pone a consideración del Comité de Acreditación el retiro (no voluntario) de la acreditación del OEC.