

PROCEDIMIENTO PARA TRATAMIENTO DE APELACIONES



Código: PR-3.0-03
Versión 04

NIVEL 1:		
3.0 Prestación del Servicio		
ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Fecha: 2021-09-24	Fecha: 2021-11-25	Fecha: 2021-11-25
Asesora Jurídica Coordinador Sistema de Gestión	Asesora Jurídica Director Técnico Nacional Director Técnico Internacional	Director Ejecutivo

1. OBJETIVO

El objetivo del presente procedimiento es establecer las acciones y responsabilidades para recibir, evaluar, tramitar y decidir sobre las apelaciones interpuestas por los Organismos Evaluadores de la Conformidad (OEC), respecto de las decisiones adversas relativas a su estado de acreditación deseado y frente al rechazo de la solicitud de acreditación, declaración de hallazgos de tipo No Conformidad y no aprobación de la propuesta del Plan de Correcciones y Acciones Correctivas, para reconsiderar las decisiones tomadas por ONAC como organismo nacional de acreditación.

2. ALCANCE

El alcance del presente procedimiento abarca las etapas de: solicitud, evaluación, revisión del plan de correcciones y acciones correctivas (PCAC) propuesto, y decisión de acreditación, para todos los esquemas de acreditación de ONAC.

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.

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.
- Estatutos del Organismo Nacional de Acreditación de Colombia – 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.
- RAC-3.0-01. 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.
- PR-3.2-01. Procedimiento de Revisión Solicitudes de Acreditación de Organismos Evaluadores de la Conformidad.
- GU-1.3-02. Guía de Términos usados por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia.

Nota 1: 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
1 Nivel	3. Proceso de Prestación de Servicio	Directores Técnicos
2 Nivel	3.2 Gestión de Solicitudes 3.3 Evaluación 3.4 Revisión y decisión	Directores Técnicos

5. PARTICIPANTES Y RESPONSABILIDADES.

Participante	Responsabilidad
Director Ejecutivo	<ul style="list-style-type: none">- Presentar para consideración del Consejo Directivo, el procedimiento para tramitar y decidir la apelación.- Integrar como presidente el Comité de Apelaciones y abstenerse de participar en asuntos que comporten eventuales impedimentos.- Aprobar, en su calidad de presidente del Comité de Apelaciones, los Expertos del Comité de Acreditación y Apelaciones (ECAA) propuestos por el secretario del comité, que participarán en la correspondiente sesión.

5. PARTICIPANTES Y RESPONSABILIDADES.

Participante	Responsabilidad
Comité de Apelaciones	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluar y decidir sobre las apelaciones presentadas por los OEC dentro del término, para reconsiderar las decisiones emitidas por el Comité de Acreditación contrarias al estado deseado de su acreditación para mantenerlas, modificarlas, aclararlas o revocarlas.
Director Técnico Nacional / Director Técnico Internacional	<ul style="list-style-type: none"> - Analizar las evidencias y argumentos presentados por el Organismo Evaluador de la Conformidad frente a la apelación de los resultados de la actividad involucrada en el proceso de acreditación, con el objeto de responder concluyentemente frente a la confirmación, invalidación o modificación de dichos resultados. - En su función de Secretaría del Comité Técnico del Consejo Directivo, gestionar la designación de los integrantes del grupo de Expertos, para decidir apelaciones contra las decisiones.
Coordinación Sectorial (involucrada en la apelación)	<ul style="list-style-type: none"> - Suministrar al Comité de Apelaciones a través de su Secretaría la información, documentos y las aclaraciones que correspondan, con respecto a las decisiones tomadas sobre las cuales se hayan presentado apelaciones. - Brindar al secretario del Comité de Apelaciones, información de expertos de Comité de Acreditación y Apelaciones (ECAA) que no tengan conflicto de interés, es decir, que no hayan participado en el ejercicio de evaluación, en la revisión del informe, en el Comité de Acreditación de la decisión apelada, ni sobre los cuales se presenten riesgos identificados, que afecten la imparcialidad en la relación con el OEC. - Entregar al Director Técnico, los documentos y aclaraciones suficientes para la toma de decisión, frente a las apelaciones presentadas por los OEC sobre las no conformidades y, sobre la suficiencia y eficacia de las correcciones y acciones correctivas.
Profesional Jurídico Experto	<ul style="list-style-type: none"> - Recibir las apelaciones que se radiquen en ONAC, - Solicitar a las coordinaciones sectoriales, información de expertos de Comité de Acreditación y Apelaciones (ECAA) que no tengan conflicto de interés, es decir, que no hayan participado en el ejercicio de evaluación, en la revisión del informe, en el Comité de Acreditación de la decisión apelada, ni sobre los cuales se presenten riesgos identificados, que afecten la imparcialidad en la relación con el OEC, y proponerlos al presidente para su participación en la correspondiente sesión del Comité de Apelaciones. - Informar y confirmar la participación de los expertos designados a cada Comité de Apelaciones. - Integrar el Comité de Apelación y actuar como secretario del mismo. - Programar las reuniones del Comité de Apelaciones, previa convocatoria y confirmación de la agenda de los expertos designados. - Gestionar la logística necesaria para la realización de las reuniones de los Comités de Apelaciones. - 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. - 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. - 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. - Notificar al OEC, a la Coordinación Sectorial y al área de Servicio al Cliente sobre las decisiones del Comité de Apelaciones.
Organismo Evaluador de la Conformidad (OEC)	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplir con los términos establecidos en las Reglas del Servicio de Acreditación RAC 3.0-01 para presentar las apelaciones de acuerdo con lo establecido en este procedimiento. - 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. - Aportar junto con el escrito de apelación, las evidencias que pretenda hacer valer para su análisis y resolución.

6. CONSIDERACIONES GENERALES

Generalidad

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, bajo el amparo de lo contemplado en los Estatutos.
- 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 de Apelaciones y por los Directores Técnicos.
- ONAC es responsable de recopilar y verificar toda la información necesaria para validar la apelación.

- Toda apelación contará con el acuse de recibo, dentro del primer día hábil siguiente a la recepción del documento por los canales formales establecidos por ONAC, para el efecto.
- La decisión sobre la apelación será tomada, revisada y aprobada, por personas que no están implicadas en las actividades que fueron apeladas.
- ONAC notificará al apelante la finalización del proceso de tratamiento de su apelación, a través del acta o la comunicación con la decisión tomada, enviada al correo electrónico o a la dirección física registrada por el OEC ante ONAC.

7. TRATAMIENTO DE APELACIONES

7.1. APELACIÓN A LAS DECISIONES DEL COMITÉ DE ACREDITACIÓN

El procedimiento descrito en los numerales del 7.1.1 al 7.1.8, es aplicable para recibir, evaluar, tramitar y decidir las apelaciones a las siguientes decisiones:

- No otorgamiento.
 - No actualización del alcance
 - Suspensión
 - Reducción.
 - Retiro
 - No ampliar
- 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, aportando, a su vez, las evidencias que pretenda hacer valer para su análisis y resolución. El escrito debe ser presentado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de envío de la comunicación de la decisión del Comité de Acreditación, a través de correo electrónico, a onac@onac.org.co.
- 7.1.2. 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.
- 7.1.3. La apelación suspende el efecto de la decisión, salvo en caso de suspensión cautelar, cuya definición y tratamiento se establece en las Reglas del Servicio de Acreditación y los Estatutos de ONAC.
- 7.1.4. 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.
- 7.1.5. La apelación será resuelta por el Comité de Apelaciones, el cual estará compuesto por:
- Director Ejecutivo de ONAC
 - Profesional Jurídico Experto
 - Dos (2) miembros del grupo de expertos autorizados, que no hayan participado en el ejercicio de evaluación, en la revisión del informe, en el Comité de Acreditación de la decisión apelada, ni sobre los cuales se presenten riesgos identificados, que afecten la imparcialidad en la relación con el OEC.

Para la designación de los expertos, la secretaria del Comité de Apelaciones solicitará a la Coordinación Sectorial información de expertos de Comité de Acreditación y Apelaciones (ECAA) que no tengan conflicto de interés, es decir, que no hayan participado en el ejercicio de evaluación, en la revisión del informe, en el Comité de Acreditación de la decisión apelada, ni sobre los cuales se presenten riesgos identificados, que afecten la imparcialidad en la relación con el OEC y, los recomendará al presidente del comité para que este los apruebe previo a la realización de la sesión correspondiente. Todo ello a través de correo electrónico.

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.

- 7.1.6. 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.

7. TRATAMIENTO DE APELACIONES

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.

- 7.1.7. Las decisiones que adopte el Comité de Apelaciones deberán ser suficientemente motivadas y, para su adopción, se deben evaluar todos los argumentos expuestos por el apelante, a menos que, con uno o algunos de ellos sea suficiente para revocar la decisión objeto de apelación, caso en el cual, bastará con pronunciarse sobre estos.
- 7.1.8. Contra las decisiones tomadas por el Comité de Apelaciones no procede nueva apelación, sin embargo, a solicitud del apelante dentro de los tres (3) días hábiles a siguientes al envío de la comunicación, o por decisión de ONAC, podrán ser aclaradas: cuando contengan conceptos o frases que ofrezcan verdadero motivo de duda, siempre que estén contenidas en la parte resolutive de la decisión o influyan en ella; corregidas: en caso de que se haya incurrido en errores puramente formales; o complementadas: cuando se haya omitido resolver sobre puntos que debían ser objeto de pronunciamiento.

La solicitud de aclaración, corrección o complementación no suspende los términos de las etapas subsiguientes y contra la decisión que resuelva tal petición, no procederá 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.
- 7.2.3 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.

La apelación tiene como objeto que el Comité de Acreditación (cuya conformación se describe en el procedimiento de toma de decisión sobre la acreditación de OEC), 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 de este 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.

- 7.3.1 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

7. TRATAMIENTO DE APELACIONES

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 a onac@onac.org.co, 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, si lo considera pertinente y necesario, podrá soportarse para la toma de la decisión tanto en la Coordinación Sectorial, como en los expertos técnicos y evaluadores que estime necesarios. Contra la decisión no procede nueva apelación, sin perjuicio de la decisión que le corresponde tomar al Comité de Acreditación.

7.3.4 Las apelaciones a la declaración de hallazgos de tipo No Conformidad, suspenden los términos para presentar el plan de acción y para resolver las no conformidades. En consecuencia, los términos para presentar el PCAC iniciarán una vez se haya comunicado el resultado de la apelación presentada contra la no conformidad.

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 Cambio Director Técnico por Director Técnico Nacional y Director Técnico Internacional Se ajustan los título 7.1 y 7.2
4	2021-11-25	Se ajusta la redacción del objetivo y el alcance Se eliminan las siglas OEC, ONAC de las definiciones y alcance de acreditación.

		<p>Se adiciona en los documentos de definición los Estatutos de ONAC eliminando la nota que los referenciaba.</p> <p>En documentos de referencia se actualiza el código del documento Reglas del Servicio de Acreditación</p> <p>Se revisan y actualizan las responsabilidades de: Director Ejecutivo, Comité de apelaciones, Director Técnico Nacional e Internacional, Coordinador Sectorial, Organismo Evaluador de la Conformidad (OEC)</p> <p>Ajuste en el título del numeral 7.1 para especificar las apelaciones a las decisiones del Comité de Acreditación</p> <p>Ajuste en la redacción del numeral 7.3.4 para precisar el tiempo que tiene el OEC para presentar el PCAC una vez notificado el resultado de la apelación.</p> <p>Se elimina la aprobación del Comité Técnico para la designación de los ECAA para el Comité de Apelaciones, por quedar suprimida dicha función de los estatutos y se sustituye por la recomendación de la secretaria y aprobación del presidente del Comité.</p>
--	--	---

10. ANEXOS

No aplica.