

# TRATAMIENTO A LAS REPOSICIONES Y APELACIONES



## 1. OBJETIVO

Describir, el procedimiento que se debe seguir para la recepción y tratamiento de los recursos de reposición y apelación interpuestos a ICONTEC por la toma de decisiones como organismo de evaluación de la conformidad.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a los servicios de Evaluación de la Conformidad de ICONTEC, de certificación de sistema de gestión, certificación producto, inspección, validación y verificación de declaración de cambio climático.

Este procedimiento no aplica para la recepción, análisis y tratamiento de quejas o reclamaciones por la insatisfacción de los clientes en los servicios de evaluación de la conformidad prestados por ICONTEC.

## 3. DEFINICIONES

Para los efectos de este procedimiento se aplican las definiciones indicadas en la norma ISO/IEC 17000 y estándar de acreditación de MDL (CDM accreditation standard) de Naciones Unidas en particular las siguientes:

3.1 Entidad Operacional Designada (DOE por sus siglas en inglés): una entidad designada por la Conferencia de las Partes (CMP por sus siglas en inglés), basada en la recomendación de la Junta, y calificada para realizar funciones de validación y/o verificación/certificación.

3.2 Reposición: Solicitud del cliente del servicio de evaluación de la conformidad ante la misma instancia de ICONTEC, para que se reconsidere la decisión que tomó el equipo profesional asignado en relación con la evaluación practicada.

Nota:

1. El recurso de reposición se considera como la primera instancia.
2. En algunos reglamentos del servicio aun se puede encontrar el termino Disputa, el cual es equivalente al recurso de reposición.
3. Para los servicios de cambio climático acreditados bajo el estándar de Naciones Unidas, la reposición es equivalente a la disputa. En el estándar se encuentra como sigue: Desacuerdo entre la DOE y el participante del proyecto (PP) en relación con la recomendación y/o opiniones/decisiones de la DOE tomadas en diferentes etapas durante la validación y / o funciones de verificación / certificación.

## TRATAMIENTO A LAS REPOSICIONES Y APELACIONES



3.3 Apelación: Solicitud del cliente del servicio de evaluación de la conformidad, a ICONTEC, de reconsiderar la decisión que tomó en relación con su solicitud de reposición, por parte de una instancia independiente (adaptada de la ISO/IEC 17000).

De acuerdo con el documento ISO/PAS 17003:2004, el término Apelación no debe confundirse con el uso de "apelación" en un sentido legal o jurídico. Las apelaciones y el proceso de apelaciones, en el contexto de la evaluación de la conformidad, son deliberadamente un proceso interno del Organismo cuyo resultado de evaluación de la conformidad está siendo apelado. La resolución del recurso recae en el Organismo al que está siendo apelado, y no requiere de una audiencia o de la decisión por parte de algún agente o una corte externa.

### 4. PROCEDIMIENTO

#### 4.1. RECURSO DE REPOSICIÓN

Un cliente podrá interponer recurso de reposición por las siguientes razones:

- No aceptación de no conformidades o hallazgos comunicadas en la reunión de cierre de la auditoría, evaluación o inspección correspondiente.
- No aceptación de decisiones en contra de la organización titular de la certificación (otorgamiento, mantenimiento, renovación, reactivación, restauración), resultados de la validación y/o verificación/certificación.
- No aceptación de modificaciones de alcance por parte del equipo auditor.
- No aceptación de sanciones impuestas por ICONTEC

Cualquier cliente de los servicios de evaluación de la conformidad que desee presentar un recurso de reposición deberá presentar una solicitud por escrito a ICONTEC con las evidencias que la sustentan, dentro de los plazos establecidos y condiciones indicadas en el reglamento del servicio correspondiente. Esta solicitud se interpone ante la instancia responsable del proceso, es decir ante la Jefatura del servicio de evaluación de la conformidad correspondiente y deberá ser remitida por un medio que asegure su recepción por parte de ICONTEC en su domicilio.

Nota.

1. Los términos para la presentación del recurso de reposición deben ser comunicados a los auditados en las reuniones de apertura y cierre.
2. Para el servicio de Cambio Climático, la solicitud de reposición debe ser presentada por la Organización, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al evento que motivó la solicitud de reposición.

## TRATAMIENTO A LAS REPOSICIONES Y APELACIONES



La solicitud debe ser presentada por la Organización, con las evidencias que la sustentan, dentro de los plazos y condiciones establecidos en el Reglamento del servicio. Si transcurrido este plazo la Organización no presenta por escrito el recurso de reposición, se entiende que acepta dichas decisiones sin lugar a posteriores reclamaciones judiciales o extrajudiciales.

La información o documentación que el solicitante haya proporcionado a ICONTEC para efecto de su reposición será mantenida bajo confidencialidad.

Todas las solicitudes de recurso de reposición que lleguen a ICONTEC deberán tener acuse de recibo, el cual se podrá realizar mediante el sello de correspondencia de ICONTEC, mediante un correo electrónico si la solicitud llega por este medio ó usando el formato ES-P-CE-01-F-006 y deben ser registradas para su control en el cuadro de control de recursos de reposiciones y Apelaciones ES-P-CE-01-F-005. En caso de recibir la solicitud por correo electrónico, la persona que la recibe debe confirmar por este mismo medio la recepción de la solicitud por parte de ICONTEC y copiar este mensaje a la Jefatura del servicio correspondiente.

El Jefe del servicio debe comunicar a las partes interesadas que se ha recibido el recurso de reposición.

El Jefe del servicio correspondiente, podrá investigar directamente el caso o delegar su investigación a un experto técnico, en este caso, un profesional diferente al que intervino en el proceso de evaluación (auditoría, inspección, validación o verificación), con el fin de garantizar la imparcialidad y la ausencia de conflicto de intereses.

Para la investigación de la Reposición, el Jefe del servicio o el experto técnico asignado debe, reunir y verificar la información necesaria que permita determinar la causa que generó la reposición y de ser necesario, contactar al auditor/inspector/evaluador involucrado en el caso y al solicitante con el objetivo conocer la posición de los involucrados. Cuando sea pertinente, se mantendrá informado al solicitante del avance en la investigación de su reposición.

La respuesta al recurso de reposición debe realizarse por parte del Jefe del servicio en el formato ES-P-CE-01-F-003 y debe incluir:

- Las razones que motivan a la organización en la no aceptación de las decisiones de ICONTEC.
- El análisis de la información suministrada por las partes involucradas.
- Las decisiones que son tomadas por el Jefe del servicio de acuerdo con el análisis realizado por el equipo evaluador.

Una vez hecha la investigación, el Jefe del servicio determinará si la solicitud de recurso de reposición presentada tiene fundamento técnico y si procede o no, de la siguiente forma:

## TRATAMIENTO A LAS REPOSICIONES Y APELACIONES



- Si el recurso de reposición se resuelve a favor del solicitante, se informará a los involucrados en el proceso de evaluación para que se proceda a dar cumplimiento a las decisiones allí definidas y se informen los resultados al Jefe del servicio. En este caso el Jefe del servicio, determinará la necesidad de implementar o no la corrección y la acción correctiva. Las acciones correctivas que se tomen como resultado de un recurso de reposición se establecerán de acuerdo a lo dispuesto en el procedimiento ES-P-CG-003.
- Si el recurso de reposición no procede, se ratificará la decisión sobre la cual se interpone el recurso y se informará al solicitante y a los involucrados en el proceso de evaluación. En todos los casos, el solicitante, tiene derecho a interponer un recurso de apelación.

ICONTEC responderá los recursos de reposición presentados en el plazo máximo requerido por el reglamento de cada servicio.

Nota:

1. De acuerdo a los plazos y condiciones especificados en cada reglamento del servicio, la presentación de un recurso de reposición por parte del solicitante, suspende los términos de decisión hasta tanto la instancia correspondiente decida frente a la solicitud luego de haber efectuado la investigación correspondiente.
2. Para el servicio de Cambio Climático, ICONTEC responderá los recursos de reposición presentados en un plazo de máximo de cuarenta y cinco (45) días calendario luego del acuse de recibo la solicitud del recurso de reposición.

La decisión sobre la reposición, será comunicada al solicitante y a las partes interesadas al interior de ICONTEC mediante el formato ES-P-CE-01-F-003 y la respectiva carta de respuesta de recurso de reposición debe seguir lo indicado en ES-P-CE-01-F-004

La Jefatura de la Unidad de Análisis y Seguimiento, trimestralmente deberá realizar el análisis de los recursos de reposición recibidos, con el fin de identificar tendencias y oportunidades de mejora en los servicios de evaluación de la conformidad. Las reposiciones recibidas serán evaluadas por parte del Asistente de Servicio al Cliente de ICONTEC para identificar si la comunicación recibida también hace referencia a una queja por el servicio prestado, con el fin de darle el respectivo tratamiento.

### 4.1.1 SEGUIMIENTO A LAS DECISIONES TOMADAS

El Jefe de cada servicio o quien él delegue y la Jefatura de la Unidad de Análisis y Seguimiento, debe realizar seguimiento al cumplimiento de las decisiones y tiempos impartidos en la resolución de reposición y debe solicitar a los involucrados en dicha respuesta, la evidencia de cumplimiento de estas acciones.

### 4.2 APELACIONES

La apelación es un recurso que el solicitante puede interponer cuando no esté de acuerdo con la decisión tomada por ICONTEC frente a un recurso de reposición.

El recurso de apelación debe ser presentado directamente por la organización con las evidencias que lo sustentan, dentro de los plazos y condiciones especificados en cada reglamento del servicio.

Nota:

1. Para el servicio de Cambio Climático, la solicitud de recurso de apelación debe ser presentada por la Organización, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al recibo de la notificación de la decisión que se está apelando (resolución de reposición)

La solicitud debe ser presentada por la Organización, con las evidencias que la sustentan, dentro de los plazos y condiciones establecidos en el Reglamento del servicio. Si transcurrido este plazo la Organización no presenta por escrito el recurso de apelación, se entiende que acepta dichas decisiones sin lugar a posteriores reclamaciones judiciales o extrajudiciales.

La información o documentación que el solicitante haya proporcionado a ICONTEC para efecto de su apelación será mantenida bajo confidencialidad.

Todas las solicitudes de recurso de apelación que lleguen a ICONTEC deberán tener acuse de recibo, el cual se podrá realizar mediante el sello de correspondencia de ICONTEC, mediante un correo electrónico si la solicitud llega por este medio ó usando el formato ES-P-CE-01-F-006 y deben ser registradas para su control en el cuadro de control de recursos de reposiciones y apelaciones ES-P-CE-01-F-005. En caso de recibir la solicitud por correo electrónico, la persona que la recibe debe confirmar por este mismo medio la recepción de la solicitud por parte de ICONTEC y copiar este mensaje a la Jefatura del servicio correspondiente.

El Jefe del servicio informará a las partes interesadas la recepción del recurso de apelación y convocará al Comité de apelaciones para investigar el caso, con lo cual se asegura no exista trato discriminatorio contra el apelante.

Nota:

1. La presentación de un recurso de apelación por parte del solicitante, suspende los términos de decisión hasta tanto la instancia correspondiente decida frente a la solicitud, luego de haber efectuado la investigación correspondiente, de acuerdo a los plazos y condiciones especificados en cada reglamento del servicio.

## TRATAMIENTO A LAS REPOSICIONES Y APELACIONES



Junto con la citación del comité de apelaciones, se debe enviar por correo electrónico a los miembros del Comité, la comunicación del recurso de apelación enviada por la organización con sus respectivos soportes y copia de la resolución de reposición (no aceptada por la organización), para su análisis.

El comité de apelaciones debe realizar el análisis de la información y si considera pertinente podrá pedir información adicional a las partes involucradas de manera que se asegure un completo análisis de dicha información que permita tomar decisiones de manera independiente.

La respuesta al recurso de apelación debe realizarse por parte del Comité de Apelaciones en el formato ES-P-CE-01-F-001, la cual debe incluir:

- La relación registrada de hechos que motivan al apelante (la organización) la no aceptación de la Resolución de Reposición emitida por ICONTEC.
- El análisis de la información suministrada por las partes involucradas.
- Las decisiones que son tomadas por el Comité de Apelaciones.

Cuando sea pertinente, se mantendrá informado al solicitante del avance en la investigación de su apelación. Corresponde a este Comité de Apelaciones tomar las decisiones respecto de las apelaciones recibidas en los servicios de evaluación de la conformidad, con base en la información presentada. Una vez realizada la investigación, el Comité de apelaciones deberá decidir sobre la apelación en el plazo establecido en cada reglamento del servicio luego del acuse de recibo de la apelación. La decisión sobre la apelación será comunicada al solicitante formalmente y por escrito mediante el formato ES-P-CE-01-F-001 y la respectiva carta de respuesta de recurso de apelación ES-P-CE-01-F-002.

Nota:

1. Para el servicio de Cambio Climático, ICONTEC responderá los recursos de apelación presentados en un plazo de máximo de cuarenta y cinco (45) días calendario luego del acuse de recibo la solicitud del recurso de reposición.

Si la apelación se resuelve a favor del solicitante, se informará al solicitante y los involucrados en el proceso de evaluación, para que se proceda a dar cumplimiento a las decisiones allí definidas y se informen los resultados al Jefe del servicio. En este caso el Jefe del servicio, debe determinar e implementar la corrección y la acción correctiva a que haya lugar. Las acciones correctivas que se tomen como resultado de un recurso de apelación se establecerán de acuerdo a lo dispuesto en el procedimiento ES-P-CG-003.

Si la apelación se resuelve a favor de ICONTEC, se informará al solicitante y a los involucrados en el proceso de la evaluación mediante el formato ES-P-CE-01-F-001 Resolución de Apelación, para que se proceda a dar cumplimiento a lo allí definido y el caso se cierra.

## TRATAMIENTO A LAS REPOSICIONES Y APELACIONES



La Jefatura de la Unidad de Análisis y Seguimiento, trimestralmente deberá realizar el análisis de las apelaciones recibidas, con el fin de identificar tendencias y oportunidades de mejora en los servicios de evaluación de la conformidad y realizará seguimiento a la implementación de las correcciones y acciones correctivas que sean implementadas por el tratamiento de los recursos de apelación.

Las apelaciones recibidas serán evaluadas por parte del Asistente de Servicio al Cliente de ICONTEC para identificar si la comunicación recibida también hace referencia a una queja por el servicio prestado, con el fin de dar el tratamiento respectivo.

### 4.2.1 SEGUIMIENTO A LAS DECISIONES TOMADAS

El Jefe de cada servicio o quien él delegue y la Jefatura de la unidad de análisis y seguimiento, debe realizar seguimiento al cumplimiento de las decisiones y tiempos impartidos en la resolución de apelación y debe solicitar a los involucrados en dicha respuesta, la evidencia de cumplimiento de estas acciones.

Todo el seguimiento y control de los recursos de reposición y apelación deben ser registrados desde su recepción hasta el cierre en el formato cuadro de control de recursos de reposiciones y apelaciones ES-P-CE-01-F-005.

## 4.3 REGLAS DE FUNCIONAMIENTO DEL COMITÉ DE APELACIONES

### 4.3.1. Miembros del Comité de apelaciones

El Comité de apelaciones estará integrado por la Directora de Evaluación de la Conformidad o su delegado, por el Jefe Jurídico o su delegado y por el Director de Normalización o su delegado. El Jefe del servicio correspondiente hará parte del comité de apelaciones con voz pero sin voto, proveerá soporte técnico al comité de ser necesario y será el encargado de suministrar la secretaría.

Si el comité considera necesario el soporte técnico de un tema específico a analizar en el recurso de disputa, podrá solicitar la participación de un experto técnico.

### 4.3.2 Funciones de los miembros del Comité de apelaciones

- Asistir a las sesiones del comité que sean convocadas y participar en los debates y en la adopción de las decisiones.



## TRATAMIENTO A LAS REPOSICIONES Y APELACIONES



- Analizar la información remitida por el apelante y solicitar a éste información adicional si lo considera necesario.
- Mantener los registros de sus actuaciones y conceptos.
- Abstenerse de participar en el comité cuando por los temas tratados se puedan generar situaciones de conflicto de intereses.
- Cumplir el presente procedimiento.

### 4.3.3 Secretaría del Comité de Apelaciones.

La secretaría del comité de Apelaciones será suministrada por el Jefe del Servicio de evaluación de la conformidad correspondiente. La secretaría del comité de apelaciones ejercerá las siguientes funciones:

- Convocar a las sesiones del comité;
- Verificar la existencia de quórum para cada reunión del comité
- Dirigir las reuniones del comité, buscando siempre que sea posible el consenso en la adopción de cualquier decisión.
- Preparar y presentar al comité los documentos que sirvan de soporte para sus decisiones;
- Garantizar que sus miembros manejen toda la información con la debida confidencialidad, declarando impedimentos cuando surjan conflictos de interés.
- Elaborar las resoluciones de apelación
- Registrar y archivar la correspondencia del comité y responsabilizarse por su conservación;
- Tramitar los asuntos de competencia del comité;
- Proyectar los conceptos y las decisiones que deban emitir o adoptar el comité;
- Cumplir y hacer cumplir el presente reglamento.

### 4.3.4 Quórum

El Comité de apelaciones podrá sesionar y deliberar con la totalidad de sus miembros. Las decisiones se adoptarán por la mayoría de los miembros del comité con voto.

### 4.3.5 Sede y Sesiones

Las reuniones del Comité de Apelaciones se efectuarán en las instalaciones del ICONTEC. La sede de las reuniones podrá cambiarse cuando las circunstancias lo requieran, dando aviso oportuno a todos sus miembros. El comité se reunirá cada vez que se reciba una apelación, por solicitud del Jefe del servicio de evaluación de la conformidad correspondiente. El Comité de apelaciones deberá decidir sobre cada apelación recibida en el plazo definido en el Reglamento de certificación de cada servicio.



## TRATAMIENTO A LAS REPOSICIONES Y APELACIONES



### 4.3.6 Actas del Comité

De las decisiones tomadas en las sesiones del comité se dejará el registro ES-P-CE-01-F-001 Resolución de Apelación, donde se dejará constancia de los miembros del comité que participaron en la decisión. Este registro hará parte del expediente de la apelación respectivo. Los salvamentos de voto si los hubiere, quedarán indicados en la resolución de apelación.

## 5. CONTROL DE REGISTROS

Todos los registros generados por la aplicación de este procedimiento se deben controlar de acuerdo con lo establecido en el procedimiento ES-P-GB-004 Gestión Documental. El Asistente de la Jefatura correspondiente llevará un archivo físico y/o electrónico de los recursos de reposición y apelación, así como de todas las comunicaciones enviadas y recibidas entre ICONTEC y el solicitante.

## 6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

ES-R-SG-001 Reglamento para la Certificación de Producto con Marca de Conformidad otorgada por ICONTEC

ES-R-PD-006 Reglamento para la Certificación de Procesos y Servicios

IN-R-CC-001 Reglamento para los Servicios de Evaluación de Cambio Climático

SI-R-SI-001 Reglamento para la certificación de instalaciones y Montajes Industriales.

## 7. RELACION DE ANEXOS Y FORMATOS

ES-P-CE-01-F-001 Resolución de Apelación

ES-P-CE-01-F-002 Carta de Respuesta Apelación

ES-P-CE-01-F-003 Resolución de Recurso de Reposición.

ES-P-CE-01-F-004 Carta de Respuesta Recurso de Reposición

ES-P-CE-01-F-005 Cuadro de Control de Reposiciones y Apelaciones

ES-P-CE-01-F-006 Carta de Acuse de recibo de recursos de Reposiciones y/o Apelaciones