

### 1. OBJETIVO

Establecer las actividades a realizar 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 y Laboratorios.

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:

- **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.
- **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 aún 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 (Entidad Operacional Designada) y el participante del proyecto (PP) en relación con la recomendación y/o decisiones/opiniones de la DOE (Entidad Operacional Designada) tomadas en diferentes etapas durante la validación y/o funciones de verificación / certificación.

**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. GENERALIDADES

Los términos para la presentación del recurso de reposición deben ser comunicados a la organización en las reuniones de apertura y cierre.

## TRATAMIENTO A LAS REPOSICIONES Y APELACIONES

- La solicitud de reposición debe ser presentada por la Organización, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al evento que motivó la solicitud 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 o en el acuerdo comercial respectivo según aplique**. Si transcurrido este plazo la Organización no presenta el recurso de reposición, se entiende que acepta dichas decisiones sin lugar a posteriores reclamaciones judiciales o extrajudiciales. Estas solicitudes pueden ser presentadas en medio físico o correo electrónico.
- La información o documentación que el solicitante haya proporcionado a ICONTEC, para efectos de su reposición será mantenida bajo confidencialidad.
- 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 o en el acuerdo comercial respectivo según aplique.

Nota: Tener en cuenta que la solicitud de recurso de apelación debe ser presentada por la Organización, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al recibo de la notificación de la decisión que se está apelando (resolución de reposición).

- El Director/Gerente de cada servicio o quien él delegue, debe realizar (con su respectiva evidencia) semestralmente el análisis de los recursos de reposición y las apelaciones recibidas socializándolo con el Director Técnico, con el fin de identificar tendencias y oportunidades de mejora en los servicios de evaluación de la conformidad, y realizar seguimiento a la implementación de las correcciones y acciones correctivas, que correspondan al tratamiento. Las reposiciones y apelaciones recibidas serán evaluadas por parte del Coordinador de Servicio al Cliente de ICONTEC para identificar si éstas comunicaciones también hacen referencia a una queja por el servicio

## TRATAMIENTO A LAS REPOSICIONES Y APELACIONES

prestado, con el propósito de darle el respectivo manejo, según lo descrito en el procedimiento P-SC-002 TRATAMIENTO A PQRS Y QUEJAS DE TERCEROS con el registro trazable del análisis realizado y las acciones tomadas, así mismo se deberá socializar dicha revisión con el Director/Gerente del Servicio.

### 5. DESCRIPCIÓN/ACTIVIDADES

#### 5.1. Recurso de reposición

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

- a. No aceptación de no conformidades o hallazgos comunicadas en la reunión de cierre de la auditoria, evaluación o inspección correspondiente.
- b. 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.
- c. No aceptación de modificaciones de alcance por parte del equipo auditor.
- d. No aceptación de las declaraciones de conformidad emitidas por el laboratorio
- e. 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 (en medio físico o a través de los canales dispuestos para ello), dentro de los plazos establecidos y condiciones indicadas en el reglamento del servicio correspondiente o en el acuerdo comercial respectivo según aplique. Esta solicitud se interpone ante la instancia responsable del proceso, es decir; ante la Dirección/Gerencia 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.

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

## TRATAMIENTO A LAS REPOSICIONES Y APELACIONES

si la solicitud llega por este medio o usando el formato F-PS-515 CARTA DE ACUSE DE RECIBIDO REPOSICIONES Y APELACIONES y deben ser registradas para su control en el F-PS-511 CUADRO DE CONTROL DE REPOSICIONES Y APELACIONES. 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 al Director/Gerente del servicio correspondiente.

### 5.1.1 Revisión y preparación de respuesta del recurso de reposición

El Director/Gerente del servicio o quien este delegue, debe comunicar a las partes interesadas que se ha recibido el recurso de reposición.

El Director/Gerente 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 Director/Gerente 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.

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

- 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 Director/Gerente del servicio. En este caso el Director/Gerente 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 con lo dispuesto en el procedimiento P-GO-004 MEJORA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.

## TRATAMIENTO A LAS REPOSICIONES Y APELACIONES

- 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**.

La respuesta al recurso de reposición debe realizarse por parte del Director/Gerente del servicio en el formato F-PS-514 RESOLUCION DE RECURSO DE REPOSICIÓN, (monitoreando el cumplimiento de los tiempos de acuerdo con el cuadro de control y registro de reposiciones y apelaciones Ver F-PS-511 CUADRO DE CONTROL DE REPOSICIONES Y APELACIONES 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 Director/Gerente del servicio de acuerdo con el análisis realizado por el equipo evaluador.

ICONTEC responderá los recursos de reposición presentados en el plazo máximo requerido por el reglamento de cada servicio o en el acuerdo comercial respectivo según aplique.

Nota: De acuerdo a los plazos y condiciones especificados en cada reglamento del servicio o en el acuerdo comercial respectivo según aplique, 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.

La decisión sobre la reposición será comunicada al solicitante y a las partes interesadas al interior de ICONTEC mediante el formato F-PS-514 RESOLUCION DE RECURSO DE REPOSICION y la respectiva carta de respuesta de recurso de reposición según lo indicado en el documento F-PS-513 CARTA DE RESPUESTA A REPOSICIONES.

Nota: Ver ítem 5.2 Apelaciones, puede suceder que en las apelaciones se modifique la decisión de reposición.

### 5.1.2 Seguimiento a disposiciones contenidas en la resolución de del recurso de reposición

El Director/Gerente de cada servicio o quien él delegue, debe realizar seguimiento oportuno 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.

### 5.2 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 o acuerdo comercial respectivo según aplique**. 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.

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, o usando el formato F-PS-515 CARTA DE ACUSE DE RECIBIDO REPOSICIONES Y APELACIONES y deben ser registradas para su control en el cuadro de control de recursos de reposiciones y apelaciones F-PS-511 CUADRO DE CONTROL DE REPOSICIONES Y APELACIONES. Si la solicitud es recibida por correo electrónico, quien la recibe debe confirmar por este mismo medio la recepción de ésta, y copiar el mensaje al Director/Gerente del servicio correspondiente.

El Director/Gerente del servicio informará a las partes interesadas (Auditor, Ponente, Director Operaciones, profesional asignado para la investigación y representantes del comité de apelaciones), 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: 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 con los plazos y condiciones especificados en cada reglamento del servicio.

## TRATAMIENTO A LAS REPOSICIONES Y APELACIONES

### 5.2.1 Revisión y análisis de la apelación

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. Para convocar sesión del comité, el(los) colaborador(es) asignado(s) deben realizar solicitud al Asistente Dirección Técnica, suministrándole la información necesaria para que se envíe según corresponde.

El **Comité De Apelaciones** debe realizar el análisis de la información y si considera pertinente podrá pedir información adicional a las partes involucradas (auditor/ evaluador, ponente, cliente y/o autoridades) de manera que se asegure un completo análisis de dicha información que permita tomar decisiones de manera independiente.

El **Comité de Apelaciones** con el análisis realizado podrá modificar las decisiones iniciales y las establecidas en la resolución de reposición. ICONTEC responderá la apelación en un plazo de máximo treinta (30) días, luego de haberse recibido la comunicación de la apelación. Mientras que ICONTEC resuelve la apelación, se suspenden los términos para presentar el plan de acción y para resolver las no conformidades, los cuales continuarán corriendo una vez se decida la apelación.

La respuesta al recurso de apelación debe realizarse por parte del Comité de Apelaciones en el formato F-PS-510 RESOLUCION DE APELACIÓN, esta respuesta debe incluir:

- La relación registrada de hechos que motivan al apelante (la organización) a 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

## TRATAMIENTO A LAS REPOSICIONES Y APELACIONES



apelación será comunicada al solicitante formalmente y por escrito mediante el formato F-PS-510 RESOLUCION DE APELACIÓN y la respectiva carta de respuesta de recurso de apelación F-PS-512 CARTA DE RESPUESTA A APELACIONES.

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 Director/ Gerente del servicio. En este caso el Director/Gerente del servicio, debe determinar e implementar la corrección y la acción correctiva a la que haya lugar. Las acciones correctivas que se tomen como resultado de un recurso de apelación se establecerán de acuerdo con lo dispuesto en el procedimiento P-GO-004 MEJORA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION.

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 F-PS-510 RESOLUCIÓN DE APELACIÓN, para que se proceda a dar cumplimiento a lo allí definido y el caso se cierra.

### **5.2.2 Seguimiento a disposiciones contenidas en la resolución de la apelación**

El Director/Gerente de cada servicio o quien él delegue, 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 F-PS-511 CUADRO DE CONTROL DE REPOSICIONES Y APELACIONES.

## TRATAMIENTO A LAS REPOSICIONES Y APELACIONES

### 5.3 Reglas de funcionamiento del comité de apelaciones

#### 5.3.1 Miembros del comité de apelaciones

El Comité de apelaciones estará integrado por:

- Director Técnico o su delegado
- Jefe Jurídico o su delegado
- Director de Normalización o su delegado.
- El Director/Gerente 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 la secretaría.

Si el comité considera necesario el soporte técnico de un tema específico para analizar en el recurso de apelación o la aclaración técnica de la reposición a la que dio respuesta la Unidad Técnica correspondiente, podrá solicitar la participación de un experto técnico.

#### 5.3.2 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.
- 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.

### 5.3.3 Secretaría del comité de apelaciones

Las actividades de secretario del Comité de Apelaciones serán realizadas por el Director/Gerente del servicio de evaluación de la conformidad correspondiente. La secretaria 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 lo descrito en el presente procedimiento.

### 5.3.4 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.

### 5.3.5 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

## TRATAMIENTO A LAS REPOSICIONES Y APELACIONES

miembros. El comité se reunirá cada vez que se reciba una apelación, por solicitud del Director/Gerente 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. Cuando sea necesario, es decir; cuando las circunstancias no permitan esta sesión presencial, tendrá lugar según los medios tecnológicos disponibles.

### 5.3.6 Actas del comité

De las decisiones tomadas en las sesiones del comité se dejará el registro F-PS-510 RESOLUCIÓN DE APELACIÓN, donde se dejará constancia mediante firma 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 un acta anexa a la resolución de apelación.

## 6. DOCUMENTOS REFERENCIADOS

- R-PS-013 REGLAMENTO PARA LA CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS
- R-PS-007 REGLAMENTO DE LA CERTIFICACIÓN DE ICONTEC DE SISTEMAS DE GESTIÓN
- R-PS-015 REGLAMENTO PARA LA CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS DE INSPECCIÓN ACREDITADOS SIA COLOMBIA
- R-PS-003 REGLAMENTO COMITÉ DE RECLAMACIONES A LA DECISIÓN DE ACREDITACIÓN EN SALUD
- R-PS-012 REGLAMENTO PARA SERVICIOS DE VALIDACIÓN Y VERIFICACIÓN
- P-GO-004 MEJORA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
- P-SC-002 TRATAMIENTO A PQRS Y QUEJAS DE TERCEROS
- F-PS-510 RESOLUCIÓN DE APELACIÓN
- F-PS-511 CUADRO DE CONTROL DE RESOLUCIÓN Y APELACIONES.
- F-PS-512 CARTA DE RESPUESTA A APELACIONES
- F-PS-513 CARTA DE RESPUESTA A REPOSICIONES.
- F-PS-514 RESOLUCION DE RECURSO DE REPOSICION
- F-PS-515 CARTA DE ACUSE DE RECIBIDO REPOSICIONES Y APELACIONES

## 7. CARGOS REFERENCIADOS

Gerente de Certificación

Gerente de Inspección

Gerente de Laboratorios

Gerente de Educación

Gerente de Validación y Verificación

Director Técnico

Director Acreditación Salud

Director de Normalización

Director de Operaciones

Director de Relaciones Corporativas

Jefe Jurídico

Líder Técnico de Certificación Sistema

Líder Técnico de Certificación Producto

Líder Técnico de Inspección

Profesionales de Cada Unidad Técnica asignado para la investigación y actividades de tratamiento de la reposición y/o apelación

Asistente Dirección/Gerencia del servicio que realiza el tratamiento a la reposición y/o apelación

Coordinador de Servicio al Cliente

Asistente Dirección Técnica