

1. Propósito

Establecer los lineamientos para recibir, evaluar, validar, investigar y tomar decisiones para las apelaciones hechas por los OEC sobre cualquier decisión de acreditación adversa, relacionada con su estado de acreditación deseado.

2. Alcance

Aplica a la comisión de apelaciones, iniciando con la recepción de la apelación y finalizando con la entrega de la toma de decisión para su atención.

3. Responsabilidades

Responsable	Actividad
OEC	Presentar la apelación.
<u>Dirección Técnica</u>	Conformar la comisión de apelación.
Jefe de Departamento de Acreditación	Recopilar la información de la apelación. Notificar al OEC sobre la decisión de la comisión de apelación y resultados sobre modificaciones relacionadas al informe de evaluación <u>cuando aplique.</u>
Comisión de Apelación	Estudiar las pruebas presentadas por el OEC. Tomar la decisión sobre la apelación.

4. Documentos o registros

4.1 Documentos de referencia

- DE-01: Norma NTS ISO/IEC 17011 "Evaluación de la conformidad. Requisitos para los organismos de acreditación que realizan la acreditación de organismos de evaluación de la conformidad". Requisito 7.13.
- DE-45: Reglamento del Organismo Salvadoreño de Acreditación para la Acreditación de Organismos de evaluación de la Conformidad.

4.2 Registros generados

- F 3.1.1 Solicitud de apelación.
- F 3.1.3 Acta de la comisión de apelación.
- F 3.1.4 Control de las apelaciones.
- F 3.1.5 Evaluación del desempeño comisión de apelación

4.3 Relación con otros documentos del sistema de calidad.

- P 9.1 Procedimiento de acreditación.
- F 10.2.5 Resolución de la comisión de acreditación.
- F 7.1.3 Compromiso de confidencialidad e imparcialidad para el personal del OSA.
- F 7.1.10 Compromiso de confidencialidad. Personal externo.

5. Procedimiento

5.1 Definición

Apelación: Solicitud de un organismo de evaluación de la conformidad para reconsiderar cualquier decisión de acreditación adversa, relacionada con su estado de acreditación deseado.

Decisión de acreditación: Decisión sobre otorgar, mantener, ampliar, reducir, suspender y retirar la acreditación.

5.2 Recepción de la apelación

El OEC solicitante deberá interponer su apelación a la Dirección Técnica del OSA por medio del **F 3.1.1 Solicitud de apelación**, la cual deberá ser presentada a más tardar 5 días calendario después de recibido el **F 9.1.8 Informe de no conformidades y observaciones** o cualquier otra notificación sobre el proceso realizado por el OSA.

El F 3.1.1 deberá acompañarse de:

- Los documentos que el OEC considere necesarios para sustentar el objeto de su apelación.

Una vez recibida la apelación, el organismo informará al apelante sobre la recepción de la misma.

Con la información **que sea presentada**, la Dirección Técnica del OSA, procede a conformar la Comisión de Apelación para evaluar, **validar, investigar** y tomar la decisión sobre la apelación.

5.2.1 Identificación y registro de la apelación.

La Dirección Técnica solicita a la Jefatura de Sistema de Gestión la identificación que le corresponde a la apelación **que se ha presentado al OSA.**

La Jefatura de Sistema de Gestión identifica la apelación de la siguiente forma:

SIGLA XX-YY

Dónde:

- **SIGLA:** Corresponde **colocar una letra "A"** a la apelación.
- **XX:** **Año en el que se recibió.**
- **YY:** **Número correlativo, iniciando desde 01. Este número inicia nuevamente a principio de año.**

5.3 Conformación y funcionamiento de la comisión de apelación.

Las apelaciones podrán estar relacionadas con:

- Rechazo a aceptar una solicitud
- Rechazo a proceder con una evaluación
- **Hallazgo(os) provenientes de una evaluación**
- **Cambios en el alcance de acreditación**
- **Negar la acreditación**
- **Retirar la acreditación**
- **Suspender la acreditación**
- **Reducir la acreditación**
- **Otras que tengan que ver con una decisión de acreditación adversa, relacionada con el estado de acreditación deseado de un OEC**

La comisión de apelación estará conformada por la Dirección Técnica y las Jefaturas no involucradas con la apelación recibida. Si la Dirección Técnica lo considera necesario, también invitará a uno o más profesionales con conocimiento en el objetivo de la apelación.

En caso de ser requerido, la Dirección Técnica convocará para que conformen la comisión de apelación los profesionales que cumplan con lo establecido en el **anexo 1.** **Esta convocatoria debe llevarse a cabo a más tardar 12 días hábiles después de presentada la solicitud de apelación y toda la información que el OEC considere necesarios para sustentar el objeto de su apelación.**

La Dirección Técnica deberá tener el cuidado de que los profesionales **a incluir** no hayan estado involucrados dentro del proceso de evaluación que se está apelando, ni tengan conflictos de interés. Todos deberán de firmar el **F 7.1.10 Compromiso de confidencialidad. Personal externo.**

Si los convocados aceptan su invitación, se procede según 5.5. Si no aceptan, se vuelve a girar una nueva invitación a otro profesional.

La Comisión de Apelación, deberá ser conformada a más tardar **17** días hábiles después de haber recibido la apelación, **Dicha comisión** solo funcionará mientras se estudie la apelación hecha por el OEC.

Dentro de la comisión de apelación se seleccionará un secretario, quien será responsable de tomar nota de los acuerdos; **además** de elaborar el F 3.1.3 "Acta de la comisión de apelación". **Una vez elaborada, esta será remitida a todos los miembros del comité para su retroalimentación previo a proporcionar al apelante el resultado final.**

NOTA:

Si se diera la circunstancia de que un miembro de la comisión de apelación tuviera vínculos económicos, familiares o de cualquier asociación previa con el OEC que realiza la apelación, que pudiera comprometer su imparcialidad; está obligado a renunciar voluntariamente a la selección si está ya se hubiera efectuado y notificado. En dicho caso la Dirección Técnica nombrará a otra persona **teniendo en cuenta lo establecido en el anexo 1.**

5.4 Análisis de la apelación.

La Dirección Técnica convocará a la primera reunión a la comisión de apelación a más tardar 5 días hábiles después de su conformación.

El Jefe de Departamento al que corresponde la apelación, presentará a la comisión de apelación un resumen de la situación que motiva la apelación.

La Comisión de Apelación estudiará las pruebas presentadas y si considera necesario solicitará más información al OEC. Dicha información deberá ser presentada en un lapso no mayor de **8** días hábiles. De no presentarse la información, la comisión de apelación tomará la decisión con base a las pruebas presentadas por el OEC.

Si después de revisar y estudiar la información presentada, se presentan dudas. La comisión de apelación podrá solicitar la participación del jefe de departamento, técnico de acreditación **o alguno de los miembros del equipo evaluador (en caso aplique).**

La comisión de apelación deberá tomar en tiempo oportuno la resolución sobre la apelación, **así como proporcionar al apelante información sobre el avance de la misma.**

La Comisión de Apelación, podrá resolver:

- Desechar por improcedente la apelación del OEC.
- Confirmar la resolución reclamada.
- Ordenar la modificación de la resolución reclamada o dictar expedir una nueva que la sustituya.

Una vez emitidas, revisadas y aprobadas las decisiones de la comisión de apelación, se notificarán estas al apelante y se indicará la finalización del proceso de tratamiento.

5.5 Toma de decisión.

La decisión sobre la apelación deberá de ser tomada por consenso. Si no se puede por consenso, la decisión será tomada por mayoría simple. La decisión de la comisión será definitiva.

5.6 Notificación sobre la apelación.

La Dirección Técnica notifica sobre el resultado de apelación dentro de **3** días hábiles posteriores a la toma del acuerdo de la comisión de apelación.

La Dirección Técnica entrega toda la documentación que respalde el proceso de apelación a la Jefatura de Sistema de Gestión para que registre en el F 3.1.4 "Control de las apelaciones" y archive la documentación.

La Jefatura de Sistema de Gestión notificará al departamento respectivo, la decisión tomada por la Comisión de Apelación **y las acciones a tomar por el departamento (en caso aplique).**

SISTEMA DE GESTIÓN
P 3.1 APELACIONES AL PROCESO DE ACREDITACIÓN
VERSIÓN 3 APROBADO 23/12/2024

Si como resultado de la apelación, el F 9.1.8 Informe de no conformidades y observaciones, entregado al organismo de evaluación de la conformidad debe ser modificado, la Jefatura/Técnico encargado del proceso; deberá proporcionar [el informe modificado y](#) una explicación por escrito al respectivo organismo.

5.7 Seguimiento al desempeño.

La Dirección Técnica evalúa el desempeño de los miembros de la comisión de apelación utilizando el F 3.1.5 "Evaluación del desempeño comisión de apelación." La Jefatura de Sistema de Gestión cuantificará la información y almacenará los registros.

La evaluación se realiza una vez finaliza el [trabajo del](#) comité. El resultado de las apelaciones es presentado en la revisión por la dirección.

FIN DEL PROCEDIMIENTO

ANEXO 1

COMISIÓN DE APELACIÓN

Los miembros de la comisión de apelación del OSA deberán cumplir los requisitos siguientes:

- 1. Atributos personales**
 - **Responsable**
 - **Puntual**
 - **Ordenado**
 - **Analítico**
 - **Propositivo**
 - **Trabajo en equipo**
 - **Objetivo**

- 2. Formación profesional.**
 - **Profesional graduado en cualquier rama con experiencia; o persona con experiencia demostrada en el tema a tratar.**

- 3. Conocimientos requeridos por esquema de acreditación.**

Para la comisión de apelación que se conforme en:

<u>Esquemas de acreditación de laboratorios:</u>	<u>Norma ISO/IEC 17025 en su versión vigente *</u>
<u>Esquemas de acreditación de organismos:</u>	<u>Norma ISO 15189 en su versión vigente *</u>
	<u>Norma ISO/IEC 17020 en su versión vigente *</u>
	<u>Norma ISO/IEC 17021 en su versión vigente. *</u>

*** Estos conocimientos en las diferentes normas se solicitarán cuando aplique. Estos conocimientos pueden ser brindados por la comisión en su conjunto.**

- 4. Experiencia**
 - **Experiencia profesional de al menos 2 años en su área de especialización.**

- 5. Responsabilidades**
 - **Participar en las reuniones de la comisión de apelación.**
 - **Mantener la confidencialidad de la información a la que tiene acceso**
 - **Firmar el compromiso de confidencialidad establecido por el OSA.**
 - **Estudiar las evidencias presentadas por el OEC.**
 - **Determinar la validez de la apelación.**
 - **Emitir resolución sobre la apelación.**

- 6. Atestados de competencia.**
 - **Copia del currículum vitae actualizado**
 - **Atestados relacionados con el numeral 3 según aplique a cada esquema.**