

### 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**

<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>
OEC	Presentar la apelación.
<b><u>Dirección Técnica</u></b>	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 <b><u>cuando aplique.</u></b>
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 o más** profesionales **es** 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 esta 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 esta 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 todo 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).**

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:**

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

**\* 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.**