

Dirección Técnica de Acreditación



<i>Tipo:</i>	<i>Procedimiento</i>
<i>Código:</i>	<i>DTA-PR-006</i>
<i>Versión:</i>	<i>5</i>
<i>Título:</i>	<i>Gestión de apelaciones</i>

Vigente desde el 02 de mayo de 2024

Control de documentos

<i>Elaborado por:</i>	<i>Julia Choque</i>
<i>En fecha:</i>	<i>2024-03-06</i>
<i>Revisado por:</i>	<i>Miriam Yevara Morales</i>
<i>En fecha:</i>	<i>2024-03-07</i>
<i>Aprobado por:</i>	<i>Hortencia Davila Gonzales</i>
<i>En fecha:</i>	<i>2024-03-07</i>

CONTENIDO

1.	OBJETIVO	3
2.	ALCANCE	3
3.	DEFINICIONES	3
4.	ABREVIATURAS	3
5.	REFERENCIAS DOCUMENTALES	3
6.	TRATAMIENTO DE LAS APELACIONES	3
6.1	RECEPCIÓN DE APELACIONES	3
6.2	EVALUACIÓN DE LA APELACIÓN	4
6.3	INVESTIGACIÓN DE LA APELACIÓN	4
6.4	ACCIONES O DECISIONES A TOMAR	5
6.5	EVALUACIÓN DE LAS ACCIONES O DECISIONES	5
	¡Error! Marcador no definido.	
7.	COMUNICACIÓN CON EL APELANTE	5
8.	CIERRE DE LA APELACIÓN	5
9.	ACCESO A LOS REGISTROS	5
9.	FORMULARIOS ASOCIADOS	6

1. OBJETIVO

Establecer la sistemática para recibir, evaluar y decidir sobre las apelaciones recibidas durante el proceso de acreditación a un OEC u OEC-A.

2. ALCANCE

Se aplica durante el proceso de acreditación brindado por la Dirección Técnica de Acreditación del IBMETRO.

3. DEFINICIONES

Apelación [1]

Solicitud de una persona u organización que proporciona, o que es, el objeto de evaluación de la conformidad a un organismo de evaluación de la conformidad o un organismo de acreditación, para que ese organismo reconsidere la decisión que ha tomado en relación con dicho objeto.

4. ABREVIATURAS

DTA	Dirección Técnica de Acreditación
IBMETRO	Instituto Boliviano de Metrología
RSG	Responsable del Sistema de Gestión
RT	Responsable de trámite
DA	Director(a) de Acreditación
OEC	Organismo de Evaluación de la Conformidad
OEC-A	Organismo de Evaluación de la Conformidad Acreditado

5. REFERENCIAS DOCUMENTALES¹

- [1] NB ISO/IEC 17000 Evaluación de la conformidad – Vocabulario y principios generales.
- [2] 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.

6. TRATAMIENTO DE LAS APELACIONES

Una apelación es presentada por un OEC u OEC-A, para reconsiderar la decisión tomada por la DTA-IBMETRO en el marco de su trámite de acreditación.

Las decisiones para reconsiderar se refieren a:

- Decisiones de negar, suspender, retirar la acreditación, reducir el alcance y no aceptar la ampliación de alcance.

La DTA-IBMETRO es responsable de todas las decisiones tomadas a todos los niveles del proceso de tratamiento de las apelaciones, recopilación de la información y documentación referente a la apelación.

6.1 Recepción de apelaciones

Todo OEC u OEC-A podrá apelar la decisión tomada por la DTA de la siguiente manera:

- Ingresando una nota formal dirigida al Director(a) de Acreditación con todos los

¹ Todos los documentos mencionados en su versión vigente

antecedentes y respaldos que el apelante considere necesario adjuntar, o

- Mediante la página web de IBMETRO, donde se documentan en el Formulario "Recepción de reclamos y sugerencias" IBM-PG-09/F02. Este proceso está a cargo del equipo de atención al cliente y del RSGC, estos llevan a cabo una evaluación inicial de la apelación para determinar su pertinencia dentro de las áreas de IBMETRO. En el caso de que la apelación esté relacionada con la DTA-IBMETRO, se deriva a esta para su registro en el formulario DTA-FOR-161 "Recepción de quejas y apelaciones", gestionado por el RSG.

La apelación debe ser presentada por el OEC u OEC-A dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de comunicación de la decisión del comité de acreditación. Las apelaciones que ingresan a la DTA-IBMETRO, deben ser derivados al secretario(a) del comité de apelaciones (RSG), quien debe acusar recibo de la apelación al apelante, para registrarla en el formulario DTA-FOR-161 "Recepción de quejas y apelaciones".

6.2 Evaluación de la apelación

La evaluación de las apelaciones tiene por objeto la revisión de las decisiones tomadas por la DTA-IBMETRO, para aclararlas, modificarlas, revocarlas o adoptar otra decisión. Si la apelación no corresponde a la actividad de acreditación, el secretario(a) debe comunicar al apelante esta situación, y registrarlo en el formulario DTA-FOR-161. En caso de confirmar la apelación, el secretario(a) debe regístralo en el formulario DTA-FOR-167 "Atención de quejas y apelaciones".

Si la apelación procede, el secretario(a) convoca al comité de apelación, el cual está compuesto por:

- Un técnico de acreditación,
- Dos miembros del padrón de evaluadores que no hayan participado en la evaluación de acreditación o en la decisión apelada.

La designación y convocatoria del comité, se comunicará mediante correo electrónico por el secretario(a).

El comité de apelación debe validar si la apelación corresponde a la decisión tomada en el marco de la acreditación por parte de la DTA-IBMETRO.

6.3 Investigación de la apelación

El secretario(a) deriva el formulario DTA-FOR-167 junto con toda la documentación enviada por el apelante al comité para realizar el análisis de la apelación, en función a:

- Descripción de la apelación;
- Revisión de toda la documentación relacionada con la apelación;
- Consultas pertinentes a las personas relacionadas con el proceso;
- En caso necesario, comunicación con el apelante para la recolección de mayor información;
- Los resultados del análisis se registran en el formulario DTA-FOR-167. De ser necesario se solicitará el apoyo del DA.

El comité, se responsabiliza de recopilar y verificar toda la información necesaria para

gestionar la apelación y de todas las decisiones a todo el proceso de tratamiento de las apelaciones.

La apelación deberá ser revisada y discutida en sesión del comité, en un plazo de quince (15) días hábiles a partir de la fecha de recepción. En caso de requerir tiempo adicional para la revisión, comunicar el secretario(a) sobre esta situación.

6.4 Acciones o decisiones a tomar

El comité, debe implementar las correcciones, acciones correctivas o decisiones adecuadas de manera oportuna, mismas que son registradas en el formulario DTA-FOR-167, se asignan responsables y plazos de ejecución.

La investigación y la decisión sobre las apelaciones no deben resultar en ninguna acción discriminatoria.

Si la decisión es atender la apelación, el secretario(a) debe derivar la misma junto con todos los registros al Comité de Acreditación, para su análisis de reconsiderar la decisión inicial y si fuera el caso, cambiar dicha decisión.

6.5 Evaluación de las acciones o decisiones

Una vez atendida la apelación, el secretario(a), verificará que se realizaron cada una de las acciones o decisiones propuestas en los plazos establecidos y oportunos, para posteriormente guardar una copia de los registros y documentación generada.

7. COMUNICACIÓN CON EL APELANTE

La comunicación con el apelante se realiza antes, durante y después de realizar la evaluación y posterior a la verificación de las acciones ejecutadas para la atención de la apelación; el secretario(a) debe comunicarse con el apelante para informarle el progreso, solución adoptada y los resultados. El aviso formal de la finalización del proceso de tratamiento de la apelación, se realizará mediante correo electrónico o nota formal, de ser necesario con copia a los miembros del comité.

La decisión de comunicar al apelante deben tomarla, o revisarla y aprobarla, personas que no estén implicadas en las actividades en cuestión.

8. CIERRE DE LA APELACIÓN

El secretario(a) realiza el cierre de la apelación y el archivo de los registros y documentos generados.

9. ACCESO A LOS REGISTROS

Los registros y documentación de las apelaciones incluida la descripción del proceso de tratamiento de apelación debe estar disponibles para los miembros del comité, el Director(a) Técnico(a) de Acreditación, Responsable del Sistema de Gestión y los Responsables de trámite, y para cualquier parte interesada previa autorización por el DA. Cabe aclarar, que posterior a la solución de una apelación, los documentos pueden ser consultados por las personas directamente interesadas y solamente se podrá proveer información a otras partes interesadas previa autorización de los demandantes e

involucrados.

10. FORMULARIOS ASOCIADOS

DTA-FOR-161 Recepción de quejas y apelaciones

DTA-FOR-167 Atención de quejas y apelaciones

Apéndice A: Historial de revisiones del documento

<i>Fecha</i>	<i>Versión</i>	<i>Descripción</i>
2018-01-24	1	<ul style="list-style-type: none"> Creación del documento Reemplaza y anula el procedimiento DTA-PRO-027
2022-05-02	2	<p>Actualización de documento</p> <ul style="list-style-type: none"> Eliminación en el punto 6 Ley 2341 Eliminación del punto 7 quejas y punto 8 tratamiento de quejas Elimino 9.7.1 Recurso jerárquico, punto 10 registros Elimino el punto 11 informes sobre las quejas y apelaciones Se incorporó; análisis de apelaciones, Acciones o decisiones a tomar, evaluaciones de las acciones o decisiones Comunicación con el apelante, cierre de apelación
2022-10-24	3	<ul style="list-style-type: none"> Se revisó el objetivo y alcance del procedimiento. Se revisó la definición de apelación Se añadió en el apartado 6 "Decisión de negar la apertura de trámite de un nuevo OEC; Decisión de negar la evaluación in situ o remota, posterior de la revisión documental por parte del equipo evaluador;"
2022-12-28	4	<ul style="list-style-type: none"> Se cambió el logo de la DTA Se revisó el objetivo Se añadió la norma ISO/IEC 17011 Se añadió en el apartado 6 "Decisiones de negar, suspender, retirar la acreditación, reducir el alcance y no aceptar la ampliación de alcance." Se añadió en el apartado 6.1 "La apelación debe ser presentada dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de comunicación de la decisión del comité de acreditación de la DTA." Se cambia el nombre del apartado 6.2 "evaluación de la apelación" y se incorpora un comité de apelación Se añade en el apartado 6.3 "La apelación deberá ser revisada y discutida en sesión del comité, en un plazo de quince (15) días hábiles a partir de la fecha de recepción. En caso de requerir tiempo adicional para la revisión, comunicar el secretario(a) sobre esta situación." Se mejora la redacción del apartado 6.4 "Si la decisión es atender la apelación, el secretario(a) debe derivar la misma junto con todos los registros al Comité de Acreditación, para su análisis de reconsiderar la decisión inicial y si fuera el caso, cambiar dicha decisión."
2024-03-06	5	<ul style="list-style-type: none"> Revisión del documento Se añade la vigencia desde el 02 de mayo de 2024