

# ***Dirección Técnica de Acreditación***



|                        |                                      |
|------------------------|--------------------------------------|
| <i><b>Tipo:</b></i>    | <i><b>Procedimiento</b></i>          |
| <i><b>Código:</b></i>  | <i><b>DTA-PR-006</b></i>             |
| <i><b>Versión:</b></i> | <i><b>7</b></i>                      |
| <i><b>Título:</b></i>  | <i><b>Gestión de apelaciones</b></i> |

*Vigente desde el 25 de septiembre de 2026*

### Control de documentos

|                       |                                  |
|-----------------------|----------------------------------|
| <i>Elaborado por:</i> | <i>Miriam Yevara Morales</i>     |
| <i>En fecha:</i>      | <i>2026-09-22</i>                |
| <i>Revisado por:</i>  | <i>Julia Choque</i>              |
| <i>En fecha:</i>      | <i>2026-09-22</i>                |
| <i>Aprobado por:</i>  | <i>Hortencia Davila Gonzales</i> |
| <i>En fecha:</i>      | <i>2026-09-25</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.....                          | 4 |
| 6.2 | VALIDACIÓN DE LA APELACIÓN.....                        | 4 |
| 6.3 | CONFORMACIÓN DE COMITÉ DE APELACIÓN .....              | 4 |
| 6.4 | INVESTIGACIÓN DE LA APELACIÓN .....                    | 4 |
| 6.5 | ACCIONES A TOMAR .....                                 | 5 |
| 7.  | COMUNICACIÓN CON EL APELANTE .....                     | 5 |
| 8.  | CIERRE DE LA APELACIÓN.....                            | 5 |
| 9.  | ACCESO A LOS REGISTROS.....                            | 6 |
| 10. | FORMULARIOS ASOCIADOS.....                             | 6 |
|     | APÉNDICE A: HISTORIAL DE REVISIONES DEL DOCUMENTO..... | 7 |

## **1. OBJETIVO**

Establecer la sistemática para recibir, validar, investigar y decidir sobre las apelaciones recibidas durante el proceso de acreditación de un OEC acreditado o en proceso de acreditación acerca de una toma de decisión.

## **2. ALCANCE**

Se aplica para la toma de decisión 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        |
| DA      | Director(a) de acreditación               |
| RT      | Responsable de trámite                    |
| OEC     | Organismo de Evaluación de la Conformidad |

## **5. REFERENCIAS DOCUMENTALES<sup>1</sup>**

- |                   |                                                                                                                                                                    |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| [1] 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 acreditado o en proceso de acreditación, 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.

---

<sup>1</sup> Todos los documentos mencionados en su versión vigente

|            |           |               |
|------------|-----------|---------------|
| DTA-PR-006 | Versión 7 | Página 4 de 8 |
|------------|-----------|---------------|

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 podrá apelar la decisión tomada por la DTA-IBMETRO de la siguiente manera:

- Ingresando una nota formal dirigida al Director(a) de Acreditación con todos los antecedentes y respaldos que el apelante considere necesario adjuntar,
- Mediante la página web de IBMETRO, donde se puede ingresar describir la apelación, ya que esta información será recibida vía correo electrónico por el personal de la DTA-IBMETRO.

La apelación debe ser presentada por el OEC 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 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 Validación de la apelación**

Para la validación de las apelaciones, el RSG debe recopilar información para poder verificarla.

Si la apelación corresponde o no a la actividad de acreditación, el RSG debe comunicar al apelante esta situación, y registrarlo en el formulario DTA-FOR-161.

## **6.3 Conformación de comité de apelación**

Si la apelación procede, el RSG convoca a un comité de apelación, el cual está compuesto por:

- Un técnico de acreditación (secretario),
- Dos o más 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 RSG.

## **6.4 Investigación de la apelación**

El RSG deriva 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 de acreditación;

|            |           |               |
|------------|-----------|---------------|
| DTA-PR-006 | Versión 7 | Página 5 de 8 |
|------------|-----------|---------------|

- En caso necesario, comunicación con el apelante para la recolección de mayor información;

De cada reunión desarrollada por el Comité conformado, se deberá elaborar el acta correspondiente utilizando el formato DTA-FOR-201, en la cual se dejará constancia de los temas tratados, las decisiones adoptadas y conclusiones y, cuando corresponda, los acuerdos y acciones definidas.

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

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 RSG sobre esta situación.

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

## **6.5 Acciones a tomar**

De ser necesario se establecerán las acciones pertinentes, para lo cual, el RSG aplicará el DTA-FOR-167, mismas que serán tomadas de manera oportuna.

Según las conclusiones tomadas por el comité, el secretario(a) elabora un informe con la información proporcionada por el comité.

El secretario(a) debe entregar al RSG el informe y los registros generados por el comité, para que esta instancia convoque al Comité de Acreditación con el objetivo de que revise el informe junto con todos los registros generados, para su análisis de reconsiderar la decisión inicial y si fuera el caso, cambiar dicha decisión.

Una vez atendida la apelación, el RSG, 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 RSG 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 relacionadas con la apelación.

## **8. CIERRE DE LA APELACIÓN**

El RSG realiza el cierre de la apelación y el archivo de los registros y documentos generados.

|            |           |               |
|------------|-----------|---------------|
| DTA-PR-006 | Versión 7 | Página 6 de 8 |
|------------|-----------|---------------|

## **9. ACCESO A LOS REGISTROS**

Los registros y documentación de las apelaciones incluida la descripción del proceso de tratamiento de apelación está disponible para los miembros del comité de apelación y de acreditación, RSG y los RT, 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

DTA-FOR-201 Acta de reunión de revisión de apelación

## Apéndice A: Historial de revisiones del documento

| Fecha      | Versión | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2018-01-24 | 1       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Creación del documento</li> <li>Reemplaza y anula el procedimiento DTA-PRO-027</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 2022-05-02 | 2       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización de documento</li> <li>Eliminación en el punto 6 Ley 2341</li> <li>Eliminación del punto 7 quejas y punto 8 tratamiento de quejas</li> <li>Elimino 9.7.1 Recurso jerárquico, punto 10 registros</li> <li>Elimino el punto 11 informes sobre las quejas y apelaciones</li> <li>Se incorporó; análisis de apelaciones, Acciones o decisiones a tomar, evaluaciones de las acciones o decisiones Comunicación con el apelante, cierre de apelación</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 2022-10-24 | 3       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Se revisó el objetivo y alcance del procedimiento.</li> <li>Se revisó la definición de apelación</li> <li>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;”</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 2022-12-28 | 4       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Se cambió el logo de la DTA</li> <li>Se revisó el objetivo</li> <li>Se añadió la norma ISO/IEC 17011</li> <li>Se añadió en el apartado 6 “Decisiones de negar, suspender, retirar la acreditación, reducir el alcance y no aceptar la ampliación de alcance.”</li> <li>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.”</li> <li>Se cambia el nombre del apartado 6.2 “evaluación de la apelación” y se incorpora un comité de apelación</li> <li>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.”</li> <li>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.”</li> </ul> |
| 2024-03-06 | 5       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Revisión del documento</li> <li>Se añade la vigencia desde el 02 de mayo de 2024</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 2025-01-22 | 6       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Se revisó el objeto y alcance</li> <li>Se cambio la modalidad de recepción de las apelaciones</li> <li>Se añadió la elaboración de un informe por parte del secretario(a)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 2026-09-22 | 7       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Apartado 1: se modifica la redacción, añadiendo “de un OEC acreditado o en proceso de acreditación acerca de una toma de decisión” y eliminando “u OEC-A”.</li> <li>Apartados 4, 6 y 6.1: se elimina la abreviatura “OEC-A” y sus menciones (“OEC u OEC-A”); se indica que la apelación es presentada por un “OEC acreditado o en proceso de acreditación”.</li> <li>Apartado 6.2: se reemplaza el primer párrafo por “Para la validación de las apelaciones, el RSG debe recopilar información para poder verificarla”</li> <li>Apartado 6.2: se elimina “En caso de confirmar la apelación, el RSG debe registrarlo en el formulario DTA-FOR-167”.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

| Fecha | Versión | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       |         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se añade el subtítulo 6.3 “Conformación de comité de apelación”.</li> <li>• Apartado 6.4: se añade “De cada reunión desarrollada por el Comité conformado, se deberá elaborar el acta correspondiente utilizando el formato DTA-FOR-201...” y se elimina “Se puede llegar a obtener un acta de las reuniones con el comité”.</li> <li>• Apartado 6.4: se elimina “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”.</li> <li>• Apartado 6.5: se cambia el título “Acciones o decisiones a tomar” por “Acciones a tomar” y se elimina el párrafo “El comité debe decidir las acciones a tomar de manera oportuna, mismas que son registradas en el formulario DTA-FOR-167, se asignan responsables y plazos de ejecución, en caso de ser necesario”.</li> <li>• Apartado 6.6 (Análisis de la información, antes “Evaluación de las acciones o decisiones”): se cambia el título</li> <li>• Apartado 10: se añade “DTA-FOR-201 Acta de reunión de revisión de apelaciones”.</li> </ul> |