

INSTRUCTIVO PARA EL TRATAMIENTO DE REPOSICIONES/APELACIONES



1. OBJETIVO

Este instructivo establece las actividades y responsabilidades para la recepción, trámite y decisión de las reposiciones y apelaciones interpuestas para reconsiderar decisiones tomadas por IC&T como OEC, respecto al estado de certificación deseado por un solicitante o un titular.

2. ALCANCE

Las decisiones adversas al solicitante o titular de certificación a las que se da tratamiento en IC&T con este instructivo son:

- Rechazo a aceptar una solicitud de certificación.
- Cambios en el alcance de certificación.
- Decisiones de no otorgar, suspender, reducir o retirar la certificación.
- Cualquier acción que impida al solicitante o titular obtener la certificación, excepto los incumplimientos contractuales como: no realizar el pago de las obligaciones adquiridas, no entregar la documentación requerida para una evaluación, no permitir la realización de una auditoría o la suspensión cautelar de la certificación.

3. DEFINICIONES Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Apelación: petición de un solicitante o un titular de certificación para que alguien competente y de rango superior, diferente a quien tomó la decisión en IC&T, reconsidere cualquier decisión de certificación adversa para éste, relacionada con su estado de certificación deseado. La apelación se puede surtir con o sin agotar la reposición.

Reposición: petición de un solicitante o un titular de certificación para que quien tomó la decisión adversa a éste, la reconsidere sin necesidad de acudir al competente superior. El recurso de reposición puede ser interpuesto subsidiariamente o no con el de apelación.

Alcance de certificación: actividades específicas de auditoría para las que se pretende o se ha otorgado la certificación.

OEC: Organismo Evaluador de la Conformidad.

INSTRUCTIVO PARA EL TRATAMIENTO DE REPOSICIONES/APELACIONES



IC&T: International Certification and Training

Derecho de petición: es una acción constitucional que pueden ejercer los ciudadanos para que el accionado les atienda peticiones de interés general o particular.

Documentos de definición

- ✓ ISO/IEC 17000. Evaluación de la Conformidad. Vocabulario y Principios Generales.
- ✓ ISO/IEC 17011. Evaluación de la Conformidad. Requisitos generales para los Organismos de Certificación que realizan la certificación de Organismos de Evaluación de la Conformidad.
- ✓ ISO/IEC 17021-1. Evaluación de la conformidad - Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión - parte 1: Requisitos.

Documentos de referencia

- ✓ Constitución Política de Colombia
- ✓ Ley 1437 de 2011 Por la cual se establece el Código Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- ✓ Ley 1564 de 2012 Por la cual se establece el Código General del Proceso.
- ✓ Decreto 1595 de 2015 Por el cual se dictan normas relativas al Subsistema Nacional de Calidad.
- ✓ ICT-F-04 Contrato de auditoría con fines de Certificación.
- ✓ ICT-R-01 Reglamento de Certificación.
- ✓ ICT-R-03 Contrato de Comodato de Registro de Certificación.
- ✓ ICT-R-05 Reglamento de la Comisión de Apelaciones.

4. PARTICIPANTES Y RESPONSABILIDADES

4.1 Comisión de apelaciones

- Revisar las decisiones del Comité de Certificación, para mantenerlas, modificarlas, aclararlas o revocarlas y decidir sobre el estado de la certificación, en los casos en que el solicitante o titular presenten el recurso de apelación.

4.2 Gerencia

- Establecer los lineamientos, disposiciones y directrices para el tratamiento y decisión de las reposiciones y apelaciones presentadas por los solicitantes y titulares ante IC&T.
- Velar porque se aplique el Reglamento de la Comisión de Apelaciones.

CÓDIGO: IC&T-I-06A	REVISIÓN: 12	APROBÓ: MAPP	FECHA: 2020/09/10
--------------------	--------------	--------------	-------------------

INSTRUCTIVO PARA EL TRATAMIENTO DE REPOSICIONES/APELACIONES



- Integrar y hacer la secretaría de la Comisión de Apelaciones.

4.3 Dirección Operativa

- Entregar a la Comisión de Apelaciones la información, los documentos y las aclaraciones que correspondan, con respecto a las decisiones tomadas sobre las cuales se hayan presentado apelaciones.
- Recibir y radicar las reposiciones y apelaciones que se presenten en IC&T.
- Convocar a la Comisión de Apelaciones y solicitar el concurso de expertos técnicos, de requerirse.
- Programar las reuniones de la Comisión de Apelaciones, previa convocatoria y confirmación de la agenda de los expertos designados.
- Gestionar la logística necesaria para la realización de las reuniones de la Comisión de Apelaciones.
- Preparar y presentar a los expertos y a la Gerencia, la información, documentación y evidencias de los casos a tratar en la Comisión de Apelaciones.
- Elaborar y gestionar la firma de las actas de la Comisión de Apelaciones, así como el envío y la notificación a los recurrentes, acerca de las decisiones tomadas por la Comisión.

5. CONSIDERACIONES GENERALES

IC&T define el instructivo para dar tratamiento a los recursos de reposición y apelación, considerando los siguientes criterios:

- El plazo para presentar el recurso de reposición es de 3 días hábiles, contados a partir de la notificación de la decisión de primera o única instancia.
- So pena de caducidad y firmeza del acto, el plazo para presentar el recurso de apelación es de 10 días hábiles, contados a partir de la notificación de la decisión de primera o de la notificación de la resolución del recurso de reposición.
- Los recursos de reposición y apelación deben ser motivados con base en argumentación técnica, relacionada con los procesos de auditoría y certificación. Para inconformidades relacionadas con la calidad del servicio o aspectos financieros, el procedimiento a seguir es el de queja (ver ICT-I-06).
- La versión vigente de este instructivo estará disponible para consulta de los recurrentes, en los repositorios de documentos del Sistema de Gestión de IC&T y en la página web www.ict.com.co
- IC&T es responsable de las decisiones tomadas en todos los niveles, en el marco de este instructivo.
- La investigación y la decisión sobre las reposiciones y apelaciones no tendrá como resultado ninguna acción discriminatoria, asegurando la imparcialidad y transparencia de las decisiones tomadas en la Comisión e instancias de reposición.
- IC&T es responsable de recopilar y verificar toda la información necesaria para validar las reposiciones y apelaciones.

INSTRUCTIVO PARA EL TRATAMIENTO DE REPOSICIONES/APELACIONES



Página 4 de 6

- Todas las reposiciones y apelaciones contarán con el acuse de recibo y resultado de fondo, de conformidad con las leyes 1437 de 2011 y 1564 de 2012.
- Las decisiones sobre los recursos de reposición serán tomadas por quienes concluyeron acerca de la decisión recurrida.
- Las decisiones sobre las apelaciones serán tomadas por personas que no están implicadas en las actividades que fueron apeladas.
- IC&T informará al recurrente de reposición acerca de la finalización del proceso de tratamiento de su reposición, informándole que contra esa decisión, a su vez, procede el recurso de apelación, en un plazo perentorio no mayor a 10 días hábiles, a partir de esta notificación.
- IC&T informará al apelante la finalización del proceso de tratamiento a su apelación y la firmeza del acto al concluir este trámite.

6. TRATAMIENTO DE REPOSICIONES Y APELACIONES

Todas las decisiones de fondo acerca de otorgar, renovar, mantener, suspender, reducir o retirar una certificación son tomadas por el Comité de Certificación y éstas permiten ser recurridas en segunda instancia, esto es, que cuando el solicitante o titular de la certificación o esté de acuerdo, según su criterio y argumentación técnica, con dichas decisiones, tiene la posibilidad de interponer recursos de reposición (ante el mismo Comité de Certificación) y de manera subsidiaria o insular el de apelación (ante la Comisión de Apelaciones).

Las demás decisiones, aquellas que impulsan el proceso de auditoría y certificación, solamente tienen la posibilidad de recurrir en sede de reposición; por ejemplo, la negativa reglamentaria de prestar el servicio ante una solicitud de certificación, programaciones y reprogramaciones de auditoría, designación del equipo auditor, reporte de no conformidades por parte del equipo auditor, respuesta a un plan de acción de cierre de no conformidades, entre otros.

Los incumplimientos contractuales, como por ejemplo, la imposibilidad de realizar las auditorías de seguimiento, el incumplimiento en los pagos, la inhabilidad por conflicto de intereses entre el titular y IC&T o sus auditores, no son susceptibles de interposición de recursos.

Interposición de recursos acerca de no otorgar, no renovar, suspender, reducir o retirar la certificación

INSTRUCTIVO PARA EL TRATAMIENTO DE REPOSICIONES/APELACIONES



Página 5 de 6

Todo solicitante o titular de certificación respecto del cual el Comité de Certificación haya tomado alguna de las decisiones anteriormente mencionadas, podrá interponer recursos contra estas decisiones mediante un escrito dirigido al Gerente de IC&T, donde exponga el objeto y los puntos o cuestiones técnicas de la certificación que fundamentan dicho recurso. Las peticiones de temas que no comprometan el estado deseado de la certificación, no son susceptibles de ser apeladas y deberán ser tramitadas por IC&T en el marco bien de una queja o de un derecho de petición.

El escrito que contiene el recurso de reposición y/o apelación, según sea el caso, debe ser presentado ante el Gerente de IC&T, dentro de los plazos establecidos en el presente instructivo, mediante entrega física radicada en la sede de IC&T o a través de correo electrónico.

El recurso de reposición no suspende la decisión, en tanto el de apelación sí suspende el efecto de la decisión, salvo en caso de suspensión cautelar de la certificación, previsto en el numeral 7.3.3.1 del Reglamento de Certificación de IC&T. El incumplimiento contractual relacionado con la suspensión cautelar, tendrá el tratamiento en el contexto que prevé el Reglamento de Certificación ICT-R-01.

Las decisiones del Comité de Certificación se notifican mediante comunicación suscrita por la Dirección Operativa, la cual es remitida al correo electrónico del solicitante o titular conocido por IC&T.

La apelación tiene como objeto que la Comisión de Apelaciones revise la decisión tomada por el Comité de Certificación (sea la decisión original o la decisión al recurso de reposición), para aclararla, modificarla, revocarla o adoptar cualquier otra decisión que permita la verificación de conceder o no la condición de certificación deseada.

En la reposición sólo se revisan los puntos o cuestiones planteados por el solicitante o titular en el documento de reposición.

En la apelación sólo se revisan los puntos o cuestiones planteados por el solicitante o titular en el documento de apelación.

La apelación deberá ser revisada y discutida en sesión de la Comisión de Apelaciones dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su radicación en IC&T.

Si para poder tomar la decisión, la Comisión de Apelaciones considera necesario que se realice una auditoría o una visita complementaria, la Gerencia de IC&T así lo solicitará. En estos casos, el plazo

CÓDIGO: IC&T-I-06A	REVISIÓN: 12	APROBÓ: MAPP	FECHA: 2020/09/10
--------------------	--------------	--------------	-------------------

INSTRUCTIVO PARA EL TRATAMIENTO DE REPOSICIONES/APELACIONES



Página 6 de 6

para decidir se extenderá hasta por diez (10) días adicionales, una vez finalizada la visita o auditoría complementaria.

Por ser órgano de cierre de la certificación, contra las decisiones que adopte la Comisión de Apelaciones no procede recurso alguno.

7. FORMATOS Y DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

- ✓ IC&T-R-01 Reglamento para la certificación de sistemas de gestión
- ✓ IC&T-R-03 Contrato de comodato de registro de certificación
- ✓ ICT-R-05 Reglamento de la Comisión de Apelaciones.
- ✓ IC&T-P-07 Gestión de riesgos
- ✓ IC&T-F-04 Contrato de servicios de auditoría con fines de certificación
- ✓ IC&T-F-07A Registro de solicitudes de reposición/apelación
- ✓ Información soporte de la reposición/apelación.

CRÉDITOS Y TRAZABILIDAD DEL DOCUMENTO

Siguiendo la línea de jerarquía en materia de certificación y acreditación internacional, este documento ha sido elaborado con base en el procedimiento de atención de quejas del ONAC, código PR-3.0-03 versión 03.

CÓDIGO: IC&T-I-06A	REVISIÓN: 12	APROBÓ: MAPP	FECHA: 2020/09/10
--------------------	--------------	--------------	-------------------