

	OFICINA NACIONAL DE ACREDITACIÓN		Ministerio de Fomento, Industria y Comercio  ONA Oficina Nacional de Acreditación
	Atención y Resolución de Apelaciones		
	PRO-ONA-13-028	Versión Nº:04	

1. OBJETIVO

Establecer el proceso para recibir, evaluar y tomar decisiones sobre las apelaciones ante decisiones de acreditación que puedan interponer los Organismos de Evaluación de la Conformidad.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a los OEC acreditados o en proceso de acreditación, y el personal de ONA que gestiona la apelación incluyendo al Comité de Evaluación Técnica.

3. DEFINICIONES / ABREVIACIONES

3.1 DEFINICIONES:

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

Sub Comité: Comité ad hoc creado para abordar un tema específico y cuya conformación será por tiempo determinado.

Comité de Evaluación Técnica: Comité formado por partes interesadas, integrado por una equilibrada representación sin que predomine ninguna de ellas, independiente de las actividades, y no posee ningún vínculo ni relación con una organización en particular, el cual está organizado y opera de forma tal que salvaguarde la objetividad e imparcialidad de las actividades de la ONA y gestione las apelaciones.

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

Día hábil: Para efectos del presente documento, se refiere a los días de trabajo establecidos por el Estado (Lunes a viernes), lo cual no incluye días feriados/vacaciones.

Nota 1: Los días feriados/vacaciones son los que apliquen a ONA (ubicada en Managua). ONA notificará al personal implicado la fecha límite de los días hábiles.

Mesa Directiva del CET: Grupo de personas que dirigen al CET, conformada por el Presidente, Vicepresidente y el Secretario del CET.

Organismo de Evaluación de la Conformidad: Organismo que realiza actividades de Evaluación de la Conformidad y que puede ser objeto de acreditación.

Página 1 de 6

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Ing. Brenda Vado García Responsable Dpto. O.I Fecha: 2024-02-21	Lic. Samuel A. Orochena J Responsable Dpto. Laboratorios Fecha: 2024-02-22	Ing. Walter A. Orozco M. Director de la ONA Fecha: 2024-02-23

Este documento se distribuye como copia no controlada. Remitirse a ONA para obtener la versión más reciente.

	OFICINA NACIONAL DE ACREDITACIÓN		Ministerio de Fomento, Industria y Comercio  ONA Oficina Nacional de Acreditación
	Atención y Resolución de Apelaciones		
	PRO-ONA-13-028	Versión Nº:04	

Padrón Nacional de Evaluadores: Base de Datos de los Evaluadores/Expertos Técnicos donde se establecen las diferentes categorías en correspondencia a los diferentes esquemas de acreditación que demuestran competencia, así como el registro que soporta los expedientes individuales.

Parte Interesada: Persona u organización con un interés directo o indirecto en la acreditación.

Nota 2: El interés directo se refiere al interés de aquéllos que se someten a la acreditación; el interés indirecto se refiere al interés de aquéllos que usan o confían en los organismos de evaluación de la conformidad acreditados.

Nota 3: Las partes interesadas pueden incluir: el organismo de acreditación, los organismos de evaluación de la conformidad, sus asociaciones y sus clientes, los servicios de la industria, las asociaciones de comercio, los dueños de esquemas, los organismos reglamentarios gubernamentales y otros servicios gubernamentales, u organizaciones no gubernamentales incluyendo asociaciones de consumidores.

Responsable del Proceso: Responsable de Departamento que gestiona el proceso de evaluación del OEC, conforme los procedimientos establecidos en el Sistema de Gestión de la Oficina Nacional de Acreditación.

Secretario del CET: Miembro suplente en representación de la ONA para el CET.

3.2 ABREVIACIONES:

CET: Comité de Evaluación Técnica.

OEC: Organismo de Evaluación de la Conformidad.

ONA: Oficina Nacional de Acreditación.

PNE: Padrón Nacional de Evaluadores.

RP: Responsable del Proceso.

4. DESCRIPCIÓN

4.1 GENERALIDADES

- a) ONA asegura que este procedimiento y el FOR-ONA-06-035 “Captación de Apelaciones” se encuentren disponibles en la página web de ONA, de acuerdo a lo documentado en el PRO-ONA-23-040 “Gestión de la Página Web de ONA”.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Ing. Brenda Vado García Responsable Dpto. O.I Fecha: 2024-02-21	Lic. Samuel A. Orochena J Responsable Dpto. Laboratorios Fecha: 2024-02-22	Ing. Walter A. Orozco M. Director de la ONA Fecha: 2024-02-23

	OFICINA NACIONAL DE ACREDITACIÓN		Ministerio de Fomento, Industria y Comercio  ONA Oficina Nacional de Acreditación
	Atención y Resolución de Apelaciones		
	PRO-ONA-13-028	Versión Nº:04	

- b) ONA es responsable de las decisiones tomadas en todos los niveles, del proceso de tratamiento de las apelaciones, evaluando y tomando la decisión con el apoyo del CET.
- c) La participación del CET en este proceso garantizará que en la investigación y la decisión sobre las apelaciones no tenga como resultado ninguna acción discriminatoria, asegurando la imparcialidad y transparencia de las decisiones.
- d) ONA es responsable de recopilar y verificar toda la información necesaria para validar la apelación.
- e) Toda apelación contará con el acuse de recibo, avances de progreso y resultado.
- f) La decisión sobre la apelación será tomada o revisada y aprobada, por personas que no estén implicadas en las actividades que fueron apeladas y que no tengan conflicto de interés.
- g) ONA informará al OEC la finalización del proceso de tratamiento a su apelación.
- h) En el FOR-ONA-06-035 “Captación de Apelaciones” se registrará todo el proceso de gestión de la apelación, incluyendo la investigación, análisis de los registros y las indagaciones pertinentes concerniente a la apelación.

4.2 RECEPCIÓN DE APELACIONES

4.2.1 Un OEC acreditado o en proceso de acreditación puede presentar una apelación sobre cualquier decisión de acreditación de su proceso. Las diferentes Decisiones de Acreditación se encuentran descritas en el PRO-ONA-13-031 “Conformación, Integración y Funcionamiento del Comité de Acreditación”.

4.2.2 La apelación debe ser presentada mediante el FOR-ONA-06-035¹ “Captación de Apelaciones” o bien a través de una carta formal (firmada y sellada por el Director del OEC o el Representante Legal, dirigida a la Dirección de ONA); en el formato/comunicación se debe indicar la descripción de la apelación y motivos por el cual no se está de acuerdo con la Decisión de Acreditación, adjuntando la documentación que sustente la apelación. La apelación debe ser enviada a la Dirección de ONA a través de correo electrónico y copiando al Responsable del Proceso.

4.2.3 El OEC cuenta con un plazo de 5 días hábiles a partir de la notificación sobre la Decisión de Acreditación, para presentar la apelación ante ONA. Una vez transcurrido ese tiempo, la Decisión de Acreditación emitida por ONA se considerará aceptada por parte del OEC.

4.2.4 En caso que el FOR-ONA-06-035 “Captación de Apelaciones” no esté debidamente cumplimentado o no se adjunten los soportes necesarios, la Dirección de ONA comunicará al OEC, quien contará con 2 días hábiles posteriores a dicha comunicación para presentar la

¹ Disponible en la página web de ONA.

Elaborado por: Ing. Brenda Vado García Responsable Dpto. O.I Fecha: 2024-02-21	Revisado por: Lic. Samuel A. Orochena J Responsable Dpto. Laboratorios Fecha: 2024-02-22	Aprobado por: Ing. Walter A. Orozco M. Director de la ONA Fecha: 2024-02-23
--	--	---

	OFICINA NACIONAL DE ACREDITACIÓN		Ministerio de Fomento, Industria y Comercio  ONA Oficina Nacional de Acreditación
	Atención y Resolución de Apelaciones		
	PRO-ONA-13-028	Versión Nº:04	

apelación nuevamente y/o la documentación necesaria.

4.2.5 Una vez se ha recibido la apelación con toda la documentación, la Dirección de ONA debe acusar recibido de la apelación y remitirla al Secretario del CET, para su gestión.

4.3 DETERMINACIÓN DE LA VALIDÉZ DE LA APELACIÓN

4.3.1 Una apelación se consideran válida si cumple con los siguientes aspectos:

- a) Se presentó dentro del plazo establecido en este procedimiento;
- b) La apelación presentada cumple con los tipos de Decisión de Acreditación para interponer una apelación, de acuerdo a lo descrito en el PRO-ONA-13-031 “Conformación, Integración y Funcionamiento del Comité de Acreditación”.

4.3.2 Una vez que el Secretario del CET recibe la apelación cuenta con 3 días hábiles para convocar al Presidente y Vicepresidente del CET, con el fin de realizar la revisión de la validez de la misma, registrándose en el FOR-ONA-06-035 “Captación de Apelaciones”. Si la apelación no es válida, se informa a la Dirección de ONA y al RP, este último deberá informar al OEC sobre el resultado de la validez de la apelación. En caso que la apelación sea válida, el Presidente y Vicepresidente del CET elige un Sub Comité de entre sus miembros, para la gestión de apelación.

4.3.3 Para la elección del Sub Comité se deberá garantizar que los participantes tengan la competencia técnica y no posean conflicto de interés con el OEC apelante. En este Sub Comité podría participar el representante titular o suplente de los OEC acreditados y/o del PNE. En caso que dentro de los Miembros del CET no se tenga disponible un participante con competencia técnica y que no tenga conflictos de interés, se podrá invitar a un experto técnico que aporte con conocimiento técnico al Sub Comité.

4.3.4 El Secretario del CET deberá consultar a los miembros elegidos que confirmen que no tienen conflictos de interés con el OEC apelante ni con los demás miembros del Sub Comité. De haber algún conflicto se deberá elegir a un nuevo miembro del CET que no tenga conflicto de interés.

4.4 INVESTIGACIÓN Y TOMA DE DECISIÓN DE LA APELACIÓN

4.4.1 Una vez conformado el Sub Comité, el Secretario del CET los convoca a reunión en un plazo máximo de 8 días hábiles posterior a la conformación, para presentar la apelación e iniciar con la investigación de la misma.

4.4.2 El Sub Comité tendrá un plazo máximo de 10 días hábiles para realizar la investigación,

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Ing. Brenda Vado García Responsable Dpto. O.I Fecha: 2024-02-21	Lic. Samuel A. Orochena J Responsable Dpto. Laboratorios Fecha: 2024-02-22	Ing. Walter A. Orozco M. Director de la ONA Fecha: 2024-02-23

	OFICINA NACIONAL DE ACREDITACIÓN		Ministerio de Fomento, Industria y Comercio  ONA Oficina Nacional de Acreditación
	Atención y Resolución de Apelaciones		
	PRO-ONA-13-028	Versión Nº:04	

análisis de registros y toma de decisión.

4.4.3 El Secretario del CET deberá proporcionar al apelante informes de progreso de la gestión de la apelación.

4.4.4 Una vez el Sub Comité tome la decisión sobre la apelación deberá ser notificada a la Mesa Directiva, por correo electrónico, en un plazo no mayor de 3 días hábiles posterior a la fecha de la decisión tomada.

4.4.5 El Secretario del CET deberá notificar al OEC en un plazo de 2 días hábiles, por medio de un aviso formal de la finalización del proceso de tratamiento de la apelación.

4.5 SEGUIMIENTO

El Secretario del CET hará el seguimiento de las acciones propuestas por el Sub Comité (en caso que aplique), documentándolo en el FOR-ONA-06-035 “Captación de Apelaciones” y se archivará de manera electrónica en la carpeta correspondiente.

5. INSTRUCTIVOS

No aplica.

6. REGISTROS

- a) FOR-ONA-06-035 “Captación de Apelaciones”.
- b) Carta formal de presentación de la Apelación.
- c) Comunicaciones entre OEC y ONA.
- d) Comunicaciones entre ONA y CET.
- e) Comunicaciones entre el Secretario del CET y OEC.
- f) Evidencias adjuntas a la presentación de la Apelación.
- g) Registros de investigación.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- a) MCF-ONA “Manual de Cargos y Funciones”.
- b) PRO-ONA-06-016 “Conformación, Integración y Funcionamiento del Comité de Evaluación Técnica”.
- c) PRO-ONA-13-031 “Conformación, Integración y Funcionamiento del Comité de Acreditación”.
- d) PRO-ONA-23-040 “Gestión de la Página Web de ONA”.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Ing. Brenda Vado García Responsable Dpto. O.I Fecha: 2024-02-21	Lic. Samuel A. Orochena J Responsable Dpto. Laboratorios Fecha: 2024-02-22	Ing. Walter A. Orozco M. Director de la ONA Fecha: 2024-02-23

	OFICINA NACIONAL DE ACREDITACIÓN		Ministerio de Fomento, Industria y Comercio  ONA Oficina Nacional de Acreditación
	Atención y Resolución de Apelaciones		
	PRO-ONA-13-028	Versión Nº:04	

- e) EXT-ONA-029 “NTN ISO/IEC 17011 Evaluación de la Conformidad – Requisitos para los organismos de acreditación que realizan la acreditación de organismos de evaluación de la conformidad”.

8. ANEXOS

No aplica.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Ing. Brenda Vado García Responsable Dpto. O.I Fecha: 2024-02-21	Lic. Samuel A. Orochena J Responsable Dpto. Laboratorios Fecha: 2024-02-22	Ing. Walter A. Orozco M. Director de la ONA Fecha: 2024-02-23