



CONSEJO NACIONAL DE ACREDITACIÓN

PROCEDIMIENTOS

Procedimiento de Apelaciones

Ref. DGNTI-COPANIT ISO/IEC 17011:2017; 7.13

Área	Proceso
Secretaría Técnica	Acreditación

Revisado por:	Aprobado por:
 _____ Jefe de la Unidad Técnica de Acreditación	 _____ Secretario Técnico del Consejo Nacional de Acreditación

Código	Nro. de Revisión	Fecha de Revisión
CNA-P-12	02	Diciembre 2022

CONTENIDO

	Página
I. OBJETIVO.....	3
II. RESPONSABILIDAD.....	3
III. GENERALIDADES	3
IV. DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS.....	3
V. PROCEDIMIENTO DE RECONSIDERACIÓN.....	4
VI. PROCEDIMIENTO DE APELACIONES.....	8
VII. REVISIONES.....	11
- Historial de cambios.....	12

I. OBJETIVO

Establecer la metodología para evaluar el recurso de reconsideración y/o apelación, que interponga la parte interesada que haya sido notificada de una resolución y que la misma no esté conforme con la toma de decisión expuesta dentro de la resolución notificada ante el Consejo Nacional de Acreditación (CNA).

II. RESPONSABILIDAD

La responsabilidad del contenido de este procedimiento le corresponde a la Secretaría Técnica del Consejo Nacional de Acreditación, como a los miembros de la Unidad Técnica de Acreditación.

III. GENERALIDADES

El Procedimiento de Apelaciones aplica para cualquier parte interesada (Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC), evaluadores, Comité Técnico de Acreditación, Pleno CNA, entre otros), que hayan sido notificados ante una resolución y no se encuentren conformes con la toma de decisión. Por lo antes expuesto, el OEC puede aplicar la Ley 38 de 31 de julio de 2000, que cita que cuenta con el recursos de reconsideración y de apelación para que pueda ser interpuesto ante el CNA, como primera y segunda instancia respectivamente.

En base a ello, el procedimiento de apelaciones cuenta también con el proceso de reconsideración, donde ambos van desde la recepción del recurso de reconsideración y/o apelación hasta la toma de decisión final, dicho procedimiento se encuentra disponible para cualquier parte interesada. El procedimiento se ejecuta de manera imparcial, no discriminatoria, donde el CNA es el responsable de toda la documentación que se genere y que su personal no permita que las presiones comerciales, económicas u otras presiones comprometan su imparcialidad.

Nota 1: El procedimiento de apelaciones va ligado con los lineamientos establecidos en la Ley 38 de 31 de julio de 2000.

Nota 2: Las notas formales generadas dentro del procedimiento son firmadas por el Jefe de la U.T.A., en caso dado que no se encuentre disponible puede ser firmadas por el Secretario Técnico (exceptuando las notas con decisión final de Pleno que son firmadas por el Secretario Técnico).

IV. DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS

Para la ejecución del procedimiento se toma en cuenta los siguientes documentos:

1. Políticas
 - CNA-PO-06: Política de Imparcialidad, Competencia, Independencia, Coherencia e Integridad.
 - CNA-PO-10: Política de Confidencialidad.
2. Formatos de Gestión
 - CNA-FG-35: Registro de Recursos de Reconsideración y/o Apelación.

3. Formatos Técnicos

- CNA-FT-15: Evaluación del Expediente del OEC (si le aplica).
- CNA-FT-16: Lista de Asistencia.

V. PROCEDIMIENTO DE RECONSIDERACIÓN

El Procedimiento de Reconsideración es aplicado ante el CNA por las partes interesadas como medio de impugnación ordinario que se interpone ante la misma autoridad de primera o de única instancia para que ésta revoque, aclare, modifique o anule su decisión dentro de la toma de decisión plasmada en la resolución que haya sido notificada previamente.

<i>Paso</i>	<i>Descripción de la actividad</i>	<i>Responsable</i>
1	Recurso de reconsideración	
	La parte interesada puede interponer el recurso de reconsideración ante la Secretaria Técnica del CNA, luego de la notificación de la resolución o acto impugnado en el tiempo establecido dentro de la Ley 38 de 31 de julio de 2000; la misma es interpuesta por un Abogado idóneo con poder debidamente notariado; dicho recurso debería contar con las pruebas y los fundamentos claramente definidos.	Parte interesada
2	Recepción del recurso de reconsideración	
	<p>Cuando el Abogado idóneo de la parte interesada se apersona a la oficina del CNA para la entrega del recurso de reconsideración, el Asistente Administrativo del CNA verifica que la documentación entregada sea un recurso legal, y una vez verificado busca al Asesor legal (Abogado) de la Dirección, para que el Asesor legal reciba el recurso colocándole el sello de recepción, la fecha y hora de entrada (al original y a la copia de recibido).</p> <p>Nota: En caso dado que el Asesor legal de la Dirección no se encuentre disponible, el Asistente administrativo le coloca el sello de recepción colocando la fecha y hora de entrada, y se lo envía al Asesor legal.</p> <p>Una vez que se haga oficial la recepción del recurso de reconsideración, el Asesor legal se reúne con el Jefe de la U.T.A. y con el Secretario Técnico, para comunicarle los pasos a seguir, en dicha reunión se decide si requieren el apoyo de un Coordinador de esquema para tratar dicho recurso.</p> <p>Pasada la reunión, el Jefe de la U.T.A. o quien designe, procede a registrar el recurso de reconsideración en el formato CNA-FG-35; y así proceder a dar lectura de todo el recurso interpuesto al CNA, asegurándose de que cualquier acción se toma en el tiempo apropiado.</p>	Parte interesada / Asistente Administrativo / Jefe de la U.T.A. o quien designe / Asesor legal

3	Evaluación del recurso de reconsideración	
	<p>El Jefe de la U.T.A. o quien designe, realiza la investigación del recurso de reconsideración de la información plasmada dentro de la documentación entregada por la parte interesada. Una vez concluida la investigación se realiza un informe de respuesta (ya sea informe técnico o informe administrativo, según le aplique), que contenga todos los acontecimientos validados de forma cronológica, si llegase a existir alguna falencia es necesario plasmarlo dentro del informe.</p> <p>Dicho informe puede contener:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nombre de la parte interesada. 2. Hora y fecha de recepción del recurso de reconsideración. 3. Nombre del Abogado idóneo que lleva el caso. 4. Validación y descargos por cada acontecimiento plasmado dentro del recurso de reconsideración. 5. Fundamento legal (si le aplica). 6. Evidencias. <p>Dicho informe se le entrega al Asesor legal de la Dirección para que sea revisado y/o aprobado junto con el expediente físico del OEC que interpone el recurso de reconsideración. En caso de existir algún tipo corrección la persona que realizó el informe lo corrige; en caso de ser aprobado, el Asesor Legal de la Dirección realiza el borrador de la nueva resolución con la recomendación para la toma de decisión final de dicho recurso de reconsideración.</p>	<p>Jefe de la U.T.A. o quien designe/ Asesor Legal</p>
4	Decisión por el Pleno del CNA	
	<p>El Jefe de la U.T.A. o quien designe previo a la reunión del Pleno del CNA realiza las diapositivas del expediente del recurso de reconsideración a través de un resumen cronológico de lo que se ha realizado previo y dentro del proceso del recurso de reconsideración antes de la fecha de la realización de la reunión del Pleno del CNA.</p> <p>Nota: En los casos de ser un personal designado se la envía al Jefe de la U.T.A. para que sean verificadas y si existe algún tipo de error se realiza las correcciones pertinentes.</p> <p>Las reuniones del Pleno del CNA se pueden llevar a cabo de dos (2) formas:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. De forma presencial. b. De forma remota (virtual). <p>Para ambas formas (opción a. y b.), una vez iniciada a la reunión el Jefe de la U.T.A. o quien designe le autoriza al Coordinador de esquema presentar las diapositivas del expediente del OEC que interpuso el recurso de reconsideración, donde luego de escuchar, analizar y verificar los datos cronológicos del expediente; los miembros del Pleno del CNA</p>	<p>Pleno del CNA / Secretario Técnico / Jefe de la U.T.A. o quien designe</p>

	<p>ratifican la recomendación emitida por el Asesor legal de la Dirección o la desestiman indicando la nueva toma de decisión, dichas decisiones quedan plasmadas mediante acta y en casos de ser dictámenes negativos se coloca la justificación pertinente de la toma de decisión.</p> <p>Nota: <i>La decisión sobre el recurso reconsideración no puede resultar en ninguna acción discriminatoria para la parte interesada (No se considera discriminatorio cuando sean causas comprobadas de comportamiento fraudulento, falsificación de información o violación deliberada de los requisitos de acreditación).</i></p> <p>Adicionalmente para las reuniones presenciales (opción a.), antes de iniciar la reunión el Jefe de la U.T.A. o quien designe pasa la Lista de Asistencia (CNA-FT-16) y una vez finalizada la reunión, el Coordinador encargado de la transcripción del acta lo imprime, para que los miembros del Pleno le den lectura, y procedan a su firma (preferiblemente en tinta azul); si llegase a existir algún tipo de error el Coordinador realiza la corrección correspondiente.</p> <p>En el caso de las reuniones remotas (opción b.), el Jefe de la U.T.A. o quien designe, una vez que inicie la reunión procede a grabarla (si le aplica) y envía una encuesta para la toma de asistencia de los participante. Una vez finalizada la reunión, el Coordinador encargado de la transcripción del acta lo imprime junto con la asistencia generada en la encuesta enviada.</p> <p>En base a lo antes expuesto, el Coordinador encargado de la transcripción escanea el acta junto con la Lista de Asistencia (CNA-FT-16) si es presencial o la lista generada por la encuesta si es remota, para guardarlo de forma física y digital dentro de la plataforma de acreditación.</p> <p>El Coordinador de esquema realiza una nota formal al OEC con la toma de decisión final, notificándole que su expediente ha sido presentado ante los miembros del Pleno del CNA, la nota se la suministra al Jefe la U.T.A para su revisión y luego que sea revisada se pasa a firma del Secretario Técnico; en dicha nota sólo se coloca que actualmente los miembros de la U.T.A., se encuentran realizando la documentación legal para formalizar la decisión final del recurso de reconsideración.</p> <p>Una vez firmada y revisada la nota por el Secretario Técnico del CNA, el Coordinador de esquema escanea la nota, y la guarda en la plataforma de acreditación, prosiguiendo con el envío de forma física mediante correspondencia y digital vía correo electrónico al OEC.</p>	
--	---	--

	<i>Nota: Puede existir que el Pleno del CNA, delegue a la Secretaría Técnica la toma de decisión final de los procesos, según lo citado en el Decreto Ejecutivo N°55 de 6 de julio de 2006.</i>	
5	Elaboración de la documentación legal	
	<p>El Asesor legal le entrega el borrador final de la resolución al Jefe de la U.T.A. o quien designe, para seguir con la culminación de la elaboración de la documentación legal del recurso de reconsideración, dicha documentación incluye:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Resolución de la toma de decisión del recurso de reconsideración. b. Evaluación del Expediente del OEC, CNA-FT-15 (si le aplica). c. Informe de la investigación realizado en la reconsideración. d. Copias de documentación clave (copia de actas, recurso de reconsideración, copias de resoluciones previas, entre otras). e. Memorando de entrega de la documentación legal para el recorrido de firma. <p>Una vez que se culmine con la documentación y se encuentre correcta pasa a recorrido de firma por las autoridades correspondientes. Cuando dicha documentación se encuentre con las firmas pertinentes, el Jefe de la U.T.A. o quien designe envía un correo electrónico a la parte interesada notificándole que la documentación legal para formalizar la toma de decisión del recurso de reconsideración se encuentra lista, por lo que, el Abogado idóneo se puede apersonar con previa cita a la oficina del CNA para realizar la notificación de la resolución.</p>	Asesor Legal / Jefe de la U.T.A. o quien designa / Autoridades
6	Notificación	
	<p>El Abogado idóneo se apersona a la oficina del CNA para la notificación de la resolución del recurso de reconsideración. El Jefe de la U.T.A. o quien designe, le solicita la cédula o pasaporte al Abogado idóneo para verificar que sus datos concuerden con las que se encuentran dentro del recurso de reconsideración, y procede a obtener copia de la cédula o pasaporte para que quede de constancia dentro del expediente físico.</p> <p>Una vez verificada la persona, el Jefe de la U.T.A. o quien designe, llena la Lista de Asistencia (CNA-FT-16), y le entrega la resolución del proceso del recurso de reconsideración para que la parte interesada proceda a su lectura y verificación de los datos ingresados dentro de la documentación; una vez verificado y que los mismos se encuentren correctos el Jefe de la U.T.A. o quien designe, procede a tomar el número de resolución para la notificación.</p> <p>Una vez notificado, el Jefe de la U.T.A. o quien designe obtiene un (1) juego de copia de la resolución del proceso del recurso de reconsideración y procede a colocarle el sello de fiel copia del original; la resolución original se le entrega al Asistente administrativo para que sea guardado en su debido folder.</p>	Parte interesada / Asesor legal / Jefe de la U.T.A. o quien designa

	<p>El Jefe de la U.T.A. o quien designe, realiza la nota formal de la constancia de la entrega de la fiel copia del original de la resolución del proceso del recurso de reconsideración. La nota es revisada y firmada por el Jefe de la U.T.A., y una vez firmada la nota se escanea y se guarda en la plataforma de acreditación; como la parte interesada se encuentra presente en la oficina del CNA se le facilita la nota para culminar con la notificación.</p> <p>Nota 1: Las resoluciones del proceso de recurso de reconsideración no se publican en Gaceta Oficial, sólo quedan guardadas dentro del CNA.</p> <p>Nota 2: En caso dado de que la parte interesada no esté conforme con la decisión tomada en el recurso de reconsideración puede interponer el recurso de apelación.</p>	
--	---	--

VI. PROCEDIMIENTO DE APELACIONES

El Procedimiento de Apelaciones es aplicado ante el CNA por la parte interesada como alzada, ya que es aquel medio de impugnación que se dirige a la autoridad de segunda instancia para que revoque, aclare, modifique o anule la decisión de la autoridad de primera instancia (recurso de reconsideración) dentro de la resolución previamente notificada ante el CNA.

Paso	Descripción de la actividad	Responsable
1	Recurso de apelación	
	<p>La parte interesa puede interponer el recurso de apelación ante la Alta Dirección (Presidente del CNA o Ministro) del Ministerio de Comercio e Industrias, luego de la notificación de la resolución o acto impugnado en el tiempo establecido dentro de la Ley 38 de 31 de julio de 2000; la misma es interpuesta por un Abogado idóneo con poder debidamente notariado; dicho recurso cuenta con las pruebas y los fundamentos claramente definidos.</p> <p>Nota: Si el apelante pretende utilizar nuevas pruebas en la segunda instancia de las permitidas por la Ley para esa etapa procesal, es necesario que lo indique en el acto de interposición o proposición del recurso.</p>	Parte interesada
2	Recepción del recurso de apelación	
	<p>Cuando el Abogado idóneo de la parte interesada se apersona a la oficina del CNA para la entrega de la documentación del recurso de apelación, el Asistente administrativo, verifica que la documentación entregada sea un recurso legal, y una vez verificado busca al Asesor legal (Abogado) de la Dirección, para que el Asesor legal reciba el recurso colocándole el</p>	Parte interesada / Asistente Administrativo / Jefe de la U.T.A. o quien

	<p>sello de recepción, la fecha y hora de entrada (al original y a la copia de recibido).</p> <p><i>Nota: En caso dado que el Asesor legal de la Dirección no se encuentre disponible, el Asistente administrativo le coloca el sello de recepción colocando la fecha y hora de entrada, y se lo envía al Asesor legal.</i></p> <p>Una vez que se haga oficial la recepción del recurso de apelación, el Asesor legal se reúne con el Jefe de la U.T.A. y con el Secretario Técnico, para comunicarle los pasos a seguir, en dicha reunión se decide si requieren el apoyo de un Coordinador de esquema para tratar dicho recurso de apelación.</p> <p>Pasada la reunión, el Jefe de la U.T.A. o quien designe, procede a registrar el recurso de apelación en el formato CNA-FG-35; para dar lectura de todo el recurso interpuesto en el CNA, asegurándose de que cualquier acción se toma en el tiempo apropiado.</p>	<p>designe / Asesor Legal</p>
3	Evaluación del recurso de apelación	
	<p>El Jefe de la U.T.A. o quien designe, verifica que la información plasmada es igual a la del recurso de reconsideración, en caso dado que sea diferente realiza una nueva investigación del recurso de apelación de la información plasmada dentro del recurso por la parte interesada. Una vez concluida la investigación se realiza un informe de respuesta (ya sea informe técnico o informe administrativo, según le aplique) que contenga todos los acontecimientos validados de forma cronológica, si llega a existir alguna falencia es necesario plasmarlo.</p> <p>Dicho informe puede contener:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nombre del apelante. 2. Hora y fecha de recepción del recurso de apelación. 3. Nombre del Abogado idóneo que lleva el caso. 4. Validación y descargos por cada acontecimiento plasmado dentro del recurso de apelación. 5. Fundamento legal (si le aplica). 6. Evidencias. <p>Dicho informe se le entrega al Asesor legal de la Dirección para que sea revisado y/o aprobado, de existir algún tipo corrección la persona que realizó el informe lo corrige; en caso de ser aprobado se prosigue con el envío de la documentación a la Dirección de Asesoría Legal del Ministerio de Comercio e Industrias para que tomen una decisión.</p> <p><i>Nota: En caso dado de que el contenido del recurso de apelación sea igual que el contenido del recurso de reconsideración se le entrega el informe realizado de la investigación del recurso de reconsideración a la Dirección de Asesoría Legal.</i></p>	<p>Coordinador de esquema / Jefe de la U.T.A. / Abogado designado</p>

4	Toma de decisión	
	<p>Al ser un recurso de apelación interpuesto ante la Alta Dirección (Presidente del CNA o Ministro) del Ministerio de Comercio e Industrias, le corresponde la toma de decisión final del recurso a la Dirección de Asesoría Legal ya que son los asesores legales del Presidente del CNA y del Ministro del Ministerio de Comercio e Industrias.</p> <p>El Departamento de Asesoría Legal analiza y verifican el recurso de apelación con las evidencias plasmadas por el apelante junto con el informe de la investigación realizada por el CNA; apoyándose en la estructura legal del Decreto Ejecutivo N°55 de 6 de julio de 2006, Ley 38 de 31 julio de 2000 y/o Ley 23 de 15 de julio de 1997; dejando la toma de decisión final plasmada mediante memorando interno.</p> <p><i>Nota: La decisión sobre la apelación no puede resultar en ninguna acción discriminatoria para el apelante (No se considera discriminatorio cuando sean causas comprobadas de comportamiento fraudulento, falsificación de información o violación deliberada de los requisitos de acreditación).</i></p>	<p>Coordinador de esquema / Asesoría Legal</p>
5	Realización de la documentación legal	
	<p>Cuando se reciba la toma de decisión final por la Dirección de Asesoría Legal, el Asesor legal de la Dirección con el apoyo del Jefe de la U.T.A. o quien designe, elabora la documentación legal pertinente al proceso de apelación, dicha documentación incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> f. Resolución de la toma de decisión del recurso de apelación. g. Evaluación del Expediente del OEC, CNA-FT-15 (si le aplica). h. Informe de la investigación realizado en la apelación. i. Copias de documentación clave (recurso de apelación, resolución del recurso de reconsideración, copias de actas, entre otras). j. Memorando de la toma de decisión por Asesoría Legal. k. Memorando de entrega de la documentación legal para el recorrido de firma. <p>Una vez que se culmine con la documentación y se encuentre correcta pasa a recorrido de firma por las autoridades correspondientes. Cuando dicha documentación se encuentre con las firmas pertinentes, el Jefe de la U.T.A. o quien designe envía un correo electrónico al apelante notificándole que la documentación legal para formalizar la toma de decisión del recurso de apelación se encuentra lista, por lo que, el Abogado idóneo se puede apersonar a la oficina del CNA para realizar la notificación de la resolución.</p>	<p>Coordinador de esquema / Asesor Legal / Jefe de la U.T.A. / Autoridades</p>
6	Notificación	
	<p>El Abogado idóneo se apersona a la oficina del CNA con previa cita para la notificación de la resolución del recurso de apelación. El Jefe de la U.T.A. o quien designe, le solicita la cédula o pasaporte al Abogado idóneo para verificar que sus datos concuerden con las que se</p>	<p>Parte interesada / Asesor legal / Jefe de la</p>

<p>encuentran dentro del recurso de apelación, y procede a obtener copia de la cédula o pasaporte para que quede de constancia dentro del expediente físico.</p> <p>Una vez verificada la persona, el Jefe de la U.T.A. o quien designe, llena la Lista de Asistencia (CNA-FT-16); y le entrega la resolución de la toma de decisión final del recurso de apelación para que el apelante proceda a su lectura y verificación de los datos ingresados dentro de la documentación; una vez verificado y que los mismos se encuentren correctos el Jefe de la U.T.A. o quien designe, procede a tomar el número de resolución para la notificación.</p> <p>Una vez notificado, el Jefe de la U.T.A. o quien designe obtiene un (1) juego de copia de la resolución del recurso de apelación y procede a colocarle el sello de fiel copia del original; la resolución original se le entrega al Asistente administrativo para que sea guardado en su respectivo folder.</p> <p>El Jefe de la U.T.A. o quien designe, realiza la nota formal de la constancia de la entrega de la fiel copia del original de la resolución del proceso del recurso de apelación. La nota es revisada y firmada por el Jefe de la U.T.A., y una vez firmada la nota se escanea y se guarda en la plataforma de acreditación; como la parte interesada se encuentra presente en la oficina del CNA se le facilita la nota para culminar con la notificación.</p> <p>En caso dado de ser una decisión que desestime la toma de decisión de las resoluciones a las que apelan, el Jefe de la U.T.A. o quien designe no puede publicar la resolución original en Gaceta Oficial, sino que da continuidad al proceso de acreditación del OEC.</p> <p>En caso dado de ser una decisión que ratifique la toma de decisión de las resoluciones a las que apelan, el Jefe de la U.T.A. o quien designe fotocopia un (1) juego de la resolución original de la toma de decisión y procede a colocarle el sello de fiel copia del original para ser enviado a Gaceta Oficial de la República de Panamá.</p>	<p>U.T.A. o quien designe</p>
--	-------------------------------

Nota: Todo el proceso de apelación se lleva a cabo con los tiempos estipulados dentro de la Ley 38 de 31 de julio de 2000, desde la recepción del recurso de apelación.

VII. REVISIONES

El CNA considera conveniente que este procedimiento necesita ser revisado conforme su aplicación y a medida que surjan adecuaciones o actualizaciones internacionales afines, tales como las declaraciones conjuntas de la ISO, IAAC, ILAC e IAF.

- *Historial de Cambios*

Fecha	Versión	Historial de Cambios
Octubre, 2014	00	- Creación del documento.
Enero, 2021	01	- Se incluyó en el índice de contenido. - Se adecuó con el nuevo logo del CNA. - Se actualizó documentación con la nueva versión de la norma ISO/IEC 17011.
Diciembre, 2022	02	- Se adecuó con el nuevo logo del CNA.