

	TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES	Código	PRO022
		Revisión	08
		Vigencia	06/08/14
		Página	1 de 7

Contenido

- 1- Objetivo
- 2- Alcance
- 3- Responsabilidad
- 4- Definiciones
- 5- Abreviaturas
- 6- Referencias documentales
- 7- Condiciones Generales
 - 7.1 Quejas
 - 7.2 Apelación
- 8- Quejas
 - 8.1 Tratamiento de las Quejas
 - 8.1 a Recepcion de quejas
 - 8.1 b Investigación de la Queja
 - 8.1 c Decisiones en respuesta a la queja
- 9- Tratamiento de no conformidades del ONA derivadas de quejas
- 10- Apelaciones
 - 10.1 Conformación del Comité de Apelación
 - 10.2 Tratamiento de las Apelaciones
- 11- Plazos para la recepcion de quejas/apelaciones
 - 11.1 Quejas
 - 11.2 Apelaciones
- 12- Registros
- 13- Informes sobre las Quejas y Apelaciones
- 14- Modificación y aprobacion del documento
- 15- Documentos Relacionados

Firma	Firma	Firma
Modificado por: Rossana Barrios Fecha: 23/07/14	Verificado por: Yrene Caballero Fecha: 30/07/14	Aprobado por: Alba Cabrera Fecha: 06/08/14

1- OBJETIVO

Este documento tiene como objetivo establecer la sistemática que aplica el ONA para la gestión de quejas y apelaciones, tanto en sus servicios de acreditación como de los servicios de sus organismos acreditados.

El presente documento se distribuye como copia no controlada. Debe confirmarse su vigencia antes de hacer uso de esta versión, por si ha sido modificada.

	TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES	Código	PRO022
		Revisión	08
		Vigencia	06/08/14
		Página	2 de 7

2- ALCANCE

Se aplica a todos los servicios del ONA y a quejas de clientes de los organismos acreditados.

Este procedimiento reemplaza al PRO022, rev.07.

3- RESPONSABILIDADES

Las Responsabilidades están establecidas en el cuerpo del documento

4- DEFINICIONES

Queja: Expresión de insatisfacción, diferente de la “apelación”, realizada por una persona u organización a un organismo de acreditación, con respecto a las actividades de ese organismo de acreditación o de un OEC acreditado, para la cual se espera respuesta.

Apelación: Solicitud presentada por un OEC, para reconsiderar cualquier decisión adversa tomada por el organismo de acreditación con relación al estado de acreditación deseado

5- ABREVIATURAS

CA	: Comité de Apelación
CONACYT	: Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología
ONA	: Organismo Nacional de Acreditación
SE	: Secretaria Ejecutiva
CTPA	: Comité Técnico Permanente de Acreditación
DDC	: Dirección de Desarrollo de Calidad
NC	: No Conformidad
SGC	: Sistema de Gestión de Calidad
OEC	: Organismo de Evaluación de la Conformidad

6- REFERENCIAS DOCUMENTALES

- Norma ISO/IEC 17011 : Requisitos Generales para los organismos de Acreditación Que Operan la Acreditación de Organismos de Evaluación de la Conformidad.
- MC001 : Manual de Calidad del ONA
- RG001 : Reglamento General de Acreditación
- MD008 - IAF/ILAC A5:11/2013 : Acuerdos de Reconocimiento Mutuo Multi-lateral de IAF/ILAC (Acuerdos): Aplicación de la ISO/IEC 17011:2004.

7- CONDICIONES GENERALES

7.1 QUEJAS

El ONA recibe quejas sobre:

- a. Los servicios ofrecidos por el ONA;
- b. Contra organismos acreditados;
- c. Los servicios prestados o uso indebido de la acreditación por parte de los organismos acreditados o en proceso de acreditación por el ONA.
- d. Cualquier otra queja relacionada a la organización o personas relacionadas al proceso de acreditación.

	TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES	Código	PRO022
		Revisión	08
		Vigencia	06/08/14
		Página	3 de 7

7.2 APELACION

El ONA recibe apelaciones sobre decisiones adversas relacionadas con dictámenes emitidos por algunos de los siguientes Comités o Sub Comités: Comité Técnico Permanente de Acreditación, Sub Comités de Acreditaciones, Comité Técnico de Mantenimiento del ONA, respecto a acreditación inicial, reacreditación, ampliación de alcance, vigilancia.

Para considerar cualquier decisión adversa emitida por el ONA, relacionada proceso de acreditación como

- a) Rechazo a aceptar una solicitud
- b) Rechazo a proceder con una evaluación
- c) Cambios en el alcance de la acreditación
- d) Cualquier otra acción que impida el obtener la acreditación

Las funciones del Comité de Apelación se encuentran definidas en el ítem 8.12 del MF001 Manual de Organización y Funciones.

8- QUEJAS

8.1 TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS

8.1 a. Recepción de quejas

Las quejas son recibidas en el ONA por cualquier vía (fax, e-mail, telefónica o verbalmente) siempre y cuando el responsable de la queja se identifique plenamente. Las quejas escritas serán remitidas al Presidente del CONACYT, y derivadas a la SE del ONA.

Se encuentra disponible en la recepción del CONACYT un buzón de quejas y/o sugerencias. Es responsabilidad de la DDC verificar periódicamente que los formularios de quejas y/o sugerencias del ONA estén disponibles para su uso, los mismos deben estar numerados correlativamente en todas las hojas.

Cualquier miembro del personal del ONA que reciba la queja debe entregar a la Dirección de Desarrollo de Calidad para que este habilite en el formulario FOR040 Gestión de Quejas y Apelaciones. La Dirección de Desarrollo de Calidad, numerará en orden secuencial de recepción siguiendo la Codificación ONA-QUEJA-001, donde 001 corresponde a un código numérico.

Cuando se trate de una queja de un cliente de un OEC acreditado por el ONA, dicha queja será atendida siempre y cuando el motivo de la queja este dentro de las atribuciones que le confiere el alcance de la acreditación otorgada. Si la queja no se encuentra dentro del alcance acreditado, la dirección de acreditación afectada comunicará a la DDC vía Memo las razones por las que no se acepta la queja a fin de que la DDC informe al peticionante.

Si se determina que la queja del cliente del OEC es procedente, se informa al peticionante que la queja debe ser atendida en primera instancia por el OEC, y que el ONA informará a éste para que proceda a su tratamiento. En evaluaciones posteriores el ONA instruirá a los evaluadores para que verifiquen específicamente el tratamiento dado por el OEC a la queja en cuestión.

8.1. b Investigación de la Queja

Una vez que el FOR040 sea codificado, la DDC remitirá al área afectada para su investigación.

El seguimiento de quejas debe realizarse con referencia al número de registro. Este número debe ser utilizado en cualquier comunicación relacionada con la queja.

Las áreas afectadas (Direcciones o jefaturas del ONA) son responsables, de realizar la investigación, el análisis, registrando los resultados en el FOR040 "Gestión de quejas y apelaciones" en los ítems correspondientes, respetando los plazos mencionados en punto 11.

	TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES	Código	PRO022
		Revisión	08
		Vigencia	06/08/14
		Página	4 de 7

8.1. c Decisiones en respuesta a la queja

Una vez realizada la investigación y análisis por el área afectada, registrado en el FOR040, ésta área derivará el mencionado formulario a la DDC, quien a su vez remitirá al área de Asesoría Jurídica del CONACYT adjuntando todos los antecedentes de la queja, a fin de que el mismo emita una conclusión en respuesta a la queja recepcionada, esta conclusión deberá ser informada a través de memorándum a la SE del ONA, con copia a la DDC.

En caso de que el área de Asesoría Jurídica del CONACYT necesite más información sobre la queja deberá recurrir a los responsables del área afectada.

En cuanto se haya concluido la queja, la DDC firma el FOR040 en el campo de fecha de finalización de la gestión de la queja, conserva en su poder todos los documentos pertinentes a la queja, y comunica al afectado, a través de una nota, la(s) conclusión(es) sobre su queja, teniendo en cuenta los requisitos de confidencialidad establecidos.

El ONA posee la autoridad para solicitar informes y la presentación de todas las quejas, apelaciones y documentos relacionados; recibidos o producidos por un organismo acreditado bien sea durante la vigencia de la acreditación, en las evaluaciones de vigilancia o como una actividad relacionada con una investigación.

9- TRATAMIENTO DE NC DEL ONA DERIVADAS DE QUEJAS

La DDC, verifica si la queja evidenció la existencia de una o más no conformidades en el sistema de la calidad del ONA. En caso que la queja tenga resultado positivo debe proceder conforme al Procedimiento PRO021 Gestión de No Conformidades, Observaciones y Acciones Correctivas, citando en el campo 11 del formulario FOR040 "Gestión de quejas y Apelaciones", la cantidad y tipo de no conformidades.

La DDC, verifica la implantación de la acción correctiva, y el levantamiento satisfactorio de la no conformidad, con lo que puede proceder a archivar la documentación en la carpeta pertinente a queja.

El ONA identifica el punto de mejora o acciones preventivas que son resultados del tratamiento de la queja y La DDC lo incorpora en Sistema de Calidad o las Direcciones en el proceso de acreditación.

10- APELACIONES

10.1 CONFORMACIÓN DEL COMITÉ DE APELACIÓN

El Comité de Apelación estará conformado por:

- a) representantes de los Sub Comités de Acreditación (1 representante por cada Sub Comité. Ej. En el caso de que se reciba una apelación relacionada al área de acreditación de laboratorio, la SE convocará a los Sub Comités de Inspección y Certificación, y así respectivamente,
- b) 2 técnicos del ONA no relacionados a la Apelación presentada,
- c) un representante de Asesoría Jurídica del CONACYT
- d) Podrían eventualmente formar parte de este Comité, en caso de que se precise, especialistas (evaluadores, expertos técnicos) con la adecuada competencia técnica para realizar la investigación y análisis de la validez de la apelación. Este Comité perdurará el tiempo que lleve la investigación, el análisis y la conclusión del expediente en cuestión.

Una vez conformado el Comité de Apelación, se deriva a la Presidencia a fin de que se emita la Resolución de conformación, esta resolución tendrá vigencia hasta la Conclusión emitida por el Comité de Apelación.

El presente documento se distribuye como copia no controlada. Debe confirmarse su vigencia antes de hacer uso de esta versión, por si ha sido modificada.

	TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES	Código	PRO022
		Revisión	08
		Vigencia	06/08/14
		Página	5 de 7

Una vez recibida la Nota de Apelación la SE realiza lo siguiente:

- a) comunica a la Dirección de Acreditación afectada para conocimiento;
- b) designa a 2 técnicos del ONA no relacionados con la Apelación;
- c) convoca a los 2 Sub Comités de Acreditación no relacionados con la apelación, a fin de que cada Sub Comité designe 1 representantes para conformar el Comité de Apelación. con la adecuada competencia técnica para realizar la investigación y análisis de la validez de la apelación, pudiendo convocar a especialista del tema para obtener información sobre la apelación planteada, en todos los casos la SE formará parte del comité de apelación,
- d) invita a la Asesoría Jurídica del CONACYT a designar un representante para formar parte del Comité.

Una vez emitida la Resolución de Presidencia del CONACYT para los representantes del CA, la SE convoca a los miembros del mismo a una reunión para el tratamiento de la apelación. Esta reunión será presidida por la SE, con la participación de la Dirección de Acreditación afectada.

De acuerdo al tipo de apelación mencionada en el ítem 7.2 del presente procedimiento, el Comité de Apelación tendrá la potestad de convocar, si aplica, a las personas u órganos afectados por la solicitud de apelación, a fin de esclarecer alguna duda que surja de la investigación.

10.1 TRATAMIENTO DE LAS APELACIONES

Las apelaciones son recibidas por la Presidencia del CONACYT y derivadas a la SE del ONA, en la forma que remita el interesado (nota, memo) y deben ser remitidas a La DDC para su registro, en el FOR040 "Gestión de Quejas y Apelaciones", deberá contener como mínimo los siguientes datos:

1. Nombre o identificación del OEC;
2. Nombre y Cargo del Representante legal, y/o de su representante autorizado ante el ONA;
3. Los argumentos en los que base su apelación;
4. Lugar y Fecha del escrito de apelación;
5. Firma del interesado.

Las apelaciones deben ser registradas en orden secuencial de recepción siguiendo la codificación ONA-APEL-001, donde 001 corresponde a un código numérico.

La SE remite a la Dirección de Acreditación afectada y esta analiza la viabilidad de la apelación y prepara la carpeta conteniendo todas las informaciones y documentaciones relacionadas a la apelación en cuestión. La SE, a su vez convoca a una reunión al Comité de Apelación a través de memorándum, con una antelación de 6 (seis) días hábiles, informando a los miembros la agenda del orden del día. A su vez los miembros del comité deberán elevar un informe a la SE del ONA (registrando en el FOR181) proporcionando información sobre:

- a. Si forma parte de una institución o empresa cuya actividad este relacionada con evaluación de la conformidad sean estas: certificación de productos, sistemas de gestión de Calidad, sistema de gestión ambiental, certificación de personas, inspección o verificaciones, laboratorios de ensayos y laboratorios de calibración.
- b. La información relevante requerida son aquellas en las cuales haya participado como miembro del equipo evaluador (Ev. líder, Evaluador en Entrenamiento o Experto técnico del ONA), auditor interno, asistencia técnica, consultor de organismos, de la evaluación de la conformidad (mencionadas en el ítem a) de acuerdo al procedimiento PRO006 Objetividad e Imparcialidad en las Actividades del ONA y en el FOR046 Declaración de Conflicto de Interés.

	TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES	Código	PRO022
		Revisión	08
		Vigencia	06/08/14
		Página	6 de 7

c. Si guarda algún parentesco con directivos de la institución o empresa declaradas en el formulario.

Inhibición de los miembros

La información proporcionada por los miembros servirá de base para que la Secretaria Ejecutiva del ONA pueda identificar de entre los miembros del comité de apelación presentes que no tengan o hayan tenido participación en ninguna etapa del proceso de acreditación sujeto de la apelación de esta manera salvaguardar la imparcialidad de las documentaciones a evaluar.

La SE presenta el resultado de la investigación realizada por la dirección afectada para el tratamiento de la apelación.

El resultado de la investigación realizada por el Comité de Apelación quedará registrado en el FOR040 "Gestión de Quejas y Apelaciones, en el ítem 10, con la firma de los miembros del Comité de Apelación.

La investigación y evaluación se llevará acabo siempre en la oficina del ONA.

La SE comunica a la Presidencia del CONACYT que la apelación ha sido atendida, éste a vez comunicará al afectado, a través de una nota, la(s) el resultado de la investigación realizada a la apelación.

11- PLAZOS PARA LA RECEPCION DE QUEJAS/APELACIONES

11.1_ Quejas

Una vez que algunas de las direcciones afectadas identifiquen una queja, deben informar a la DDC, el tiempo que incidirá la investigación en un plazo máximo de (3) días hábiles.

Las quejas deben ser respondidas en un plazo máximo de quince (15) días hábiles. Todas las quejas deben ser manejadas bajo los criterios de confidencialidad establecidos.

En caso de exceder el plazo máximo de respuesta, por cualquier motivo, deberá comunicarse al afectado el tiempo de retraso y su respectiva justificación.

11.2 Apelaciones

Las apelaciones deben ser respondidas en un plazo máximo de cuarenta y cinco (45) días hábiles, a través de una carta se debe comunicar, la(s) conclusión(es) sobre la apelación. Todas las apelaciones deben ser manejadas bajo los criterios de confidencialidad establecidos.

En caso de exceder el plazo máximo de respuesta, por cualquier motivo, deberá comunicarse al afectado, el tiempo de retraso y su respectiva justificación.

12- REGISTROS

Todos los documentos pertinentes a quejas y apelaciones deben ser gestionados en las oficinas del ONA y conservados en la misma, por el periodo establecido en el PRO025 Gestión de Registros, en orden cronológico, en un expediente propio y debidamente identificado por su número de registro.

Los registros de quejas y apelaciones relacionadas al proceso de acreditación y a la Gestión de Calidad del ONA deben estar conservados en la, Dirección de Desarrollo de Calidad y disponibles a la Dirección de Acreditación afectada y para la Secretaria Ejecutiva del ONA.

	TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES	Código	PRO022
		Revisión	08
		Vigencia	06/08/14
		Página	7 de 7

Luego de la solución de una queja o apelación, los documentos pueden ser consultados por las personas directamente interesadas y solamente se podrá proveer informaciones a otras partes, previa autorización expresa de los afectados e involucrados.

Los documentos pertinentes a la apelación están a disposición de la SE, y del Presidente del Consejo del CONACYT, en todos los casos ningún documentos de la apelación puede se reproducido o extraída de la oficina del ONA, excepto por disposiciones legales.

13- INFORMES SOBRE LAS QUEJAS Y APELACIONES.

Cuando una autoridad legal requiera información sobre algún aspecto tratado en las quejas y apelaciones, se comunicará al interesado que esta información está siendo remitida a una autoridad en cumplimiento de disposiciones legales.

La Dirección de Desarrollo de Calidad, debe elaborar anualmente (si hubiere quejas), un informe interno en forma de Memo, dirigida a la SE conteniendo un análisis estadístico de las quejas recibidas, abarcando su naturaleza y frecuencia, que será utilizado como documentación de apoyo en las Revisiones por la Dirección del Sistema de la Calidad del ONA.

14- MODIFICACION Y APROBACION DEL DOCUMENTO

Para la modificación, revisión y/o aprobación del presente documento se regirá a lo establecido en el PRO029 Elaboración, Control y Distribución de Documentos en su versión vigente.

15- DOCUMENTOS RELACIONADOS

FOR040 Gestión de Quejas y Apelaciones.
FOR181 Informe de los miembros de Comites/Sub Comités sobre actividades realizadas con OEC'