

	TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES	Código	PRO022
		Revisión	14
		Vigencia	23/04/2025
		Página	1 de 6

Contenido

- 1- Objetivo
- 2- Alcance
- 3- Responsabilidad
- 4- Definiciones
- 5- Abreviaturas
- 6- Referencias documentales
- 7- Condiciones Generales
 - 7.1 Quejas
 - 7.2 Apelación
- 8- Registros
- 10- Modificación y aprobación del documento
- 11- Documentos Relacionados

Modificado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de entrada en vigencia:
Dirección de Desarrollo de Calidad	Comité de Calidad	Secretaría Ejecutiva	23/04/2025

1- OBJETIVO

Este documento tiene como objetivo describir el procedimiento que aplica el ONA para el tratamiento de las quejas y apelaciones.

2- ALCANCE

Se aplica a todas las quejas (internas/externas) y apelaciones relacionadas a las actividades del ONA y quejas recibidas con relación a organismos acreditados por el ONA.

Este procedimiento reemplaza al PRO022, rev.13.

3- RESPONSABILIDADES

El ONA es responsable de todas las decisiones en todos los niveles del proceso de tratamiento de quejas y apelaciones.

Otras responsabilidades están establecidas en el cuerpo del documento.

4- DEFINICIONES

Apelante: Persona Jurídica que presenta al ONA una apelación.

Apelación: Solicitud de un OEC para reconsiderar cualquier decisión de acreditación adversa relacionado con su estado de acreditación deseado.

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

	TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES		Código	PRO022
			Revisión	14
			Vigencia	23/04/2025
			Página	2 de 6

Reclamante: persona, organización o su representante, que expresa una queja.

5- ABREVIATURAS

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

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

7- CONDICIONES GENERALES

El presente documento describe la forma en que el ONA recibe, evalúa y toma decisiones sobre las quejas y apelaciones.

Así mismo, el ONA se asegura de que, una queja respecto a un organismo de evaluación de la conformidad, la trata primero el organismo de evaluación de la conformidad. e informará a OEC para que proceda a su tratamiento teniendo en cuenta sus procedimientos establecidos para el efecto. Una vez concluida la atención de la queja, el OEC deberá remitir al ONA la conclusión del mismo como así también su procedimiento de quejas, el ONA evaluará su conformidad al resultado de la investigación.

El ONA, en su sitio web pone a disposición de todas las partes interesadas y del público en general el procedimiento de quejas y apelaciones.

7.1. QUEJAS

7.1.1. Recepción

El ONA recibe las quejas remitidas mediante nota, fax, correo electrónico y el buzón de quejas situado en la página web del ONA y siempre que el reclamante esté debidamente identificado.

	TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES		Código	PRO022
			Revisión	14
			Vigencia	23/04/2025
			Página	3 de 6

Las quejas recibidas son remitidas a la Dirección de Desarrollo de Calidad (DDC), que determina si la queja se refiere a las actividades de acreditación, en cuyo caso se procede a su tratamiento.

La DDC codifica y registra la queja en el FOR040 Tratamiento de quejas y apelaciones. La codificación consta de la siguiente frase alfanumérica: ONA-QUEJA-001. Donde la parte numérica varía por cada queja que se va recibiendo hasta completar el ejercicio anual, volviendo a 001 a principio del año siguiente.

La DDC presenta la queja al Comité de Calidad del ONA (CC), que se encarga de recopilar y verificar toda la información necesaria para validar la queja. Una vez validada la queja, el CC designa a un miembro del ONA para llevar a cabo la investigación sobre la queja, según la pertinencia de cada caso.

7.1.2 Investigación de la Queja

La DDC remitirá el FOR040 al o las área/s correspondiente/s 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.

El/las área/s correspondiente/s (Direcciones o Jefaturas del ONA) es/son responsable/s, 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.

7.1.3 Informes de progreso

La DDC proporcionará al reclamante informe de progreso, indicando en qué situación se encuentra su queja, dicho informe podrá ser realizado vía correo electrónico.

7.1.4 Decisiones en respuesta a la queja

Una vez realizada la investigación y análisis por el área correspondiente, registrado en el FOR040, ésta área derivará el mencionado formulario a la DDC, quien a su vez remitirá a otra área del ONA/CONACYT que no esté implicada en las actividades en cuestión 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 del FOR040.

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 reclamante, 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.

En el caso de quejas que resulten en hallazgos relacionados al sistema de gestión de calidad del ONA, los mismos reciben el tratamiento descrito en el PRO021 Tratamiento de No Conformidades, observaciones y acciones correctivas del ONA vigente

La investigación y decisión sobre una queja no resulta en ninguna acción discriminatoria hacia el reclamante.

El ONA es responsable de todas las decisiones a todos los niveles del proceso de tratamiento de quejas.

	TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES		Código	PRO022
			Revisión	14
			Vigencia	23/04/2025
			Página	4 de 6

Las quejas deben ser respondidas en un plazo máximo de veinte (20) 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 reclamante el tiempo de retraso y su respectiva justificación.

7.2. APELACIONES

Las apelaciones serán presentadas mediante nota dirigida a la secretaria ejecutiva del ONA por los OEC acreditados sobre decisiones adversas tomadas por el ONA (decisión de otorgar, mantener, ampliar, reducir, suspender y retirar la acreditación), en un plazo no mayor a treinta (30) días hábiles posterior a la comunicación de la decisión sobre un proceso de acreditación. La SE ONA, a su vez deriva la nota a la DDC.

La DDC codifica y registra la apelación en el FOR040 Tratamiento de quejas y apelaciones. La codificación consta de la siguiente frase alfanumérica: ONA-APEL-001. Donde la parte numérica varía por cada queja que se va recibiendo hasta completar el ejercicio anual, volviendo a 001 a principio del año siguiente.

La DDC presenta la apelación al Comité de Calidad del ONA (CC), que se encarga de recopilar y verificar toda la información necesaria para validar la apelación. Una vez validada la apelación, el CC solicita la conformación del Comité de Apelación.

7.2.1 CONFORMACIÓN DEL COMITÉ DE APELACIÓN

El Comité de Apelación estará conformado por:

- 1 Representante de cada sub comité de acreditación no relacionado al esquema de acreditación con relación al cual ha sido apelada una decisión.
- 1 Técnico del ONA de un área de acreditación no relacionado al esquema de acreditación con relación al cual ha sido apelada una decisión.
- 1 Representante de la Asesoría Legal del CONACYT.
- 1 Experto del ámbito relacionado a los alcances de acreditación sobre cuya decisión ha sido apelada, pero que no haya participado en la evaluación relacionada a dicho proceso,

La SE ONA eleva un memorando al Presidencia del CONACYT informando la conformación del Comité de Apelación. La Presidencia del CONACYT aprueba la conformación del Comité de Apelación emitiendo una Resolución del CONACYT.

La SE ONA convoca y preside la primera reunión del Comité de Apelación, la cual puede ser presencial, virtual o mixta. En dicha reunión, la dirección de acreditación relacionada al proceso de acreditación cuya decisión fue apelada, presenta al Comité de Apelación toda la documentación de dicho proceso.

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.

Antes de realizar la investigación, 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 esté 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.

	TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES		Código	PRO022
			Revisión	14
			Vigencia	23/04/2025
			Página	5 de 6

- b. La información relevante requerida es 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.
- c. Si guarda algún parentesco con directivos de la institución o empresa declaradas en el formulario.

Nota: la investigación y la decisión sobre una apelación no resulta en ninguna acción discriminatoria para el apelante.

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

7.2.2 Investigación de la apelación

La Dirección de Acreditación relacionada con la apelación prepara la carpeta conteniendo todas las informaciones y documentaciones relacionadas al proceso de evaluación cuyo resultado ha sido apelado.

Durante la investigación, el Comité de Apelación puede realizar consultas al apelante, a miembros del CTPA u otras personas u órganos relacionados al objeto de la apelación, que ayuden a esclarecer las dudas que surjan en la investigación.

El resultado de la investigación realizada por el Comité de Apelación se registra en el FOR040 (ítem 10), con la firma de los miembros del Comité de Apelación.

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

7.2.3 Informes de progreso

La SE proporcionará al apelante informe de progreso, indicando en qué situación se encuentra su apelación, dicho informe podrá ser realizado vía correo electrónico.

7.2.4 Resultado de la investigación de la apelación

Culminada la investigación de la apelación la SE procede a informar a la Presidencia del CONACYT la culminación del tratamiento de la apelación y el resultado obtenido. Así mismo, comunica al apelante, por medio de nota, el resultado de la investigación.

El tratamiento de las apelaciones no superará el plazo máximo de cuarenta y cinco (45) días hábiles.

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

	TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES		Código	PRO022
			Revisión	14
			Vigencia	23/04/2025
			Página	6 de 6

8- 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 serán archivados por la DDC.

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 de la presidencia del CONACYT.

En todos los casos, ningún documento de la queja o apelación puede ser reproducido o extraído del ONA, excepto por disposiciones legales.

En el caso de requerimiento legal de información relacionada a un caso de queja o apelación, la SE ONA informará oportunamente al apelante o reclamante sobre dicha situación.

La DDC elaborará un informe anual sobre quejas y apelaciones para su uso como insumo de la revisión por la dirección del ONA (FOR182 Informe sobre el desempeño del SGC del ONA)

9- MODIFICACION Y APROBACION DEL DOCUMENTO

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

10- DOCUMENTOS RELACIONADOS

- FOR040 Gestión de Quejas y Apelaciones.
- FOR181 Informe de los miembros de Comites/Sub Comités sobre actividades realizadas con OEC
- FOR182 Informe sobre el desempeño del SGC del ONA