	SISTEMA NACIONAL DE ACREDITACION Procedimiento para el Tratamiento de las Quejas	PGA 17
		Revisión: 05
		Aprobado en : Septiembre 2008
		Página 1 de 3

1. OBJETIVO Y ALCANCE

Este documento establece el procedimiento a seguir para el tratamiento de las quejas presentadas al ONARC por cualquier usuario de la acreditación. No abarca las apelaciones ni las reclamaciones.

Estas quejas podrán estar relacionadas con las operaciones del ONARC o con las operaciones de un organismo evaluador de la conformidad acreditado.

2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- NC ISO IEC 17011:2005 Evaluación de la conformidad. Requisitos generales para los organismos de acreditación que realizan la acreditación de organismos de evaluación de la conformidad
- PGA 01 Procedimiento General para la acreditación
- PGA 14 Procedimiento para la identificación y gestión de hallazgos en las operaciones del ONARC

3. DEFINICIONES

3.1 **Solicitante:** Parte interesada que tramita una queja.

3.2 **Queja:** Expresión de insatisfacción, diferente de la “apelación”, realizada por un solicitante al ONARC, relacionada con las actividades que éste realiza, para la cual se espera una respuesta.

Nota: Se ha personalizado la definición establecida en la NC/ISO/IEC 17000:2004 a los efectos de este procedimiento

3.3 **Apelación:** Solicitud presentada por un organismo evaluador de la conformidad, para reconsiderar cualquier decisión adversa tomada por el ONARC con relación a su estado de acreditación deseado.

Nota: Se ha personalizado la definición establecida en la NC/ISO/IEC 17000:2004 a los efectos de este procedimiento

4. RESPONSABILIDADES


La máxima responsabilidad por el cumplimiento de este procedimiento recae en el Presidente del ONARC y su control y ejecución en el Jefe de la Secretaría Ejecutiva del mismo.

5. GENERALIDADES

5.1 Tipos de quejas:

- a) Cuando el solicitante es parte interesada directa y la queja está relacionada con su proceso de acreditación.
- b) Cuando el solicitante es parte interesada directa y la queja está relacionada con los servicios de un OEC acreditado.
- c) Cuando el solicitante es parte interesada indirecta y la queja está relacionada con cualquiera de las actividades del servicio de acreditación.
- d) Cuando el solicitante es parte interesada y la queja no está comprendida en los casos anteriores

5.2 Las quejas serán atendidas y procesadas por la Secretaría Ejecutiva ONARC. Cuando la validez de la queja sea positiva relativa a la gestión del ONARC, se identificará como un hallazgo y se procederá según el PGA 14.

	SISTEMA NACIONAL DE ACREDITACION Procedimiento para el Tratamiento de las Quejas	PGA 17
		Revisión: 05
		Aprobado en : Septiembre 2008
		Página 2 de 3

5.3 Las quejas deberán ser formuladas por escrito al Jefe de la Secretaría Ejecutiva; debiendo el solicitante adjuntar a la misma toda la información y documentación que considere oportuna para fundamentar la misma.

5.4 Al solicitante se le garantizará el tratamiento adecuado de la queja recibida, así como la confidencialidad requerida sobre la información que se derive del procesamiento de la misma. Se le informará además sobre el procedimiento a seguir.

5.5 El plazo para dar respuesta a una queja estará en dependencia de la envergadura de la misma. Cuando exceda los 30 días hábiles, contados a partir de la fecha de su recepción oficial, se le informará al solicitante el plazo estimado para ofrecer su respuesta, así como las situaciones específicas que estén implicadas para la misma.

5.6 Toda queja tramitada debe ser informada al Consejo ONARC o a su Presidente en caso de que no esté próxima una sesión del Consejo, el cual valorará en general, la eficacia de las acciones tomadas.

6 PROCEDIMIENTO

6.1 Cuando el solicitante es parte interesada directa y la queja está relacionada con su proceso de acreditación.

6.1.1 Una vez recibida la queja el Jefe de la Secretaría Ejecutiva designará a un Secretario Técnico, quien será el encargado de su procesamiento y registro. Este Secretario Técnico no puede haber participado en la actividad específica del proceso de acreditación objeto de la queja.


6.1.2 Con los datos aportados por el solicitante, el Secretario Técnico procederá a establecer las acciones que considere pertinentes con el objetivo de aportar elementos que permitan un análisis objetivo de la queja. Estas acciones incluirán investigaciones y comprobaciones.

6.1.3 Con los elementos recopilados el Secretario Técnico elaborará un informe que presentará a la consideración del Jefe de la Secretaría Ejecutiva. Este informe contendrá al menos:

- a) fecha de la solicitud
- b) nombre de la entidad o persona solicitante
- c) código que identifica la queja
- d) breve descripción de la queja
- e) investigaciones realizadas
- f) causas detectadas
- g) validez de la queja
- h) conclusiones.

6.1.4 Basándose en el informe presentado por el Secretario Técnico, el Jefe de la Secretaría Ejecutiva, decidirá las conclusiones finales al respecto, tomando las acciones apropiadas.

6.1.5 Las conclusiones finales serán enviadas al solicitante por escrito, anexándose a la misma toda la documentación considerada necesaria para su fundamentación. Se pedirá al solicitante información escrita sobre su satisfacción con las conclusiones.

	SISTEMA NACIONAL DE ACREDITACION Procedimiento para el Tratamiento de las Quejas	PGA 17
		Revisión: 05
		Aprobado en : Septiembre 2008
		Página 3 de 3

6.2 Cuando el solicitante es parte directa y la queja está relacionada con los servicios de un OEC acreditado.

- 6.2.1** La Secretaría Ejecutiva se asegurará primeramente, que el OEC solicitante haya realizado la queja al OEC acreditado y que éste último haya tramitado la misma.
- 6.2.2** Se procederá según lo establecido en 6.1, incluyendo en las investigaciones la información brindada por el OEC acreditado objeto de la queja.
- 6.2.3** Las conclusiones finales serán informadas además al OEC acreditado objeto de la queja, así como el criterio de satisfacción del solicitante. La Secretaría Ejecutiva en dependencia de las conclusiones podrá tomar acciones con el OEC acreditado objeto de la queja, de acuerdo a sus procedimientos.

6.3 Cuando el solicitante es parte interesada indirecta y la queja está relacionada con cualquiera de las actividades del servicio de acreditación.

- 6.3.1** Se procederá según lo establecido en 6.1 haciendo las variaciones necesarias en dependencia del objeto de la queja, velando por la imparcialidad y justeza del personal que realiza la investigación.
- 6.3.2** En dependencia del alcance del objeto de la queja con respecto a las actividades de la Secretaría Ejecutiva, las conclusiones serán tomadas por los niveles superiores a ésta.

6.4 Cuando el solicitante es parte interesada y la queja no está comprendida en los casos anteriores.

- 6.4.1** Se establecerá el procedimiento específico a ejecutar, tomando como base lo establecido en 6.1.

7 REGISTRO

Toda queja será registrada en el Registro de Quejas (RA 12) de la Secretaría Ejecutiva, conjuntamente con el Informe de la misma y toda la documentación generada o recopilada durante la investigación y procesamiento de la misma. En los casos en que la queja está relacionada con un organismo evaluador de la conformidad acreditado o en proceso de acreditación, copia del Informe se archivará en el Expediente de acreditación (RA-15) del mismo; en los casos que sea válida con respecto a la gestión del ONARC, se registrará el hallazgo en el RA-07.

Documentación relacionada:
RA/ 07; 12; 15