

| | | | |
|--|--------------------------------------------|------------------------------|--------------------|
| | QUEJAS, SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES | Código N° : ODAC-GC-P07 | Páginas: 1 de 6 |
| | | Fecha emisión: 2015/10/15 | Versión: 01 |

TABLA DE CONTENIDO

| | | |
|----|--------------------------------|---|
| 1 | OBJETIVO..... | 1 |
| 2 | ALCANCE..... | 1 |
| 3 | DOCUMENTOS DE REFERENCIAS..... | 1 |
| 4 | DEFINICIONES..... | 2 |
| 5 | RESPONSABILIDADES..... | 2 |
| 6 | QUEJAS..... | 2 |
| 7 | SUGERENCIAS..... | 4 |
| 8 | OBSERVACIONES..... | 5 |
| 9 | REGISTROS..... | 5 |
| 10 | ANEXOS..... | 6 |
| 11 | IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS..... | 6 |

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la atención de las quejas, sugerencias u observaciones presentadas por la prestación de los servicios ofrecidos por el ODAC, así como por los servicios brindados por los OECs acreditados por el ODAC a sus clientes.

2. ALCANCE

Se aplica para la atención de todas las quejas, sugerencias u observaciones que se presenten ante el ODAC.

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

ODAC-MC Manual de Calidad
ODAC-GC-P07-F01 Control de Quejas y Sugerencias
ODAC-GC-P07-F02 Registro de Quejas, Sugerencias u Observaciones
ODAC-GC-P04 Gestión de Acciones Correctivas y Acciones Preventivas
ODAC-DT-P11 Procedimiento de Investigación

| Modificado por: | Revisado por: | Aprobado por: | Fecha de entrada en vigencia: |
|----------------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------|
| Licda. Giordana Castillo Asesora Jurídica | Lic. Iván Espinal Director Técnico | Ing. Fernando Reyes Director Ejecutivo | 2015/10/27 |

Este documento se distribuye como COPIA NO CONTROLADA, favor confirmar su vigencia en <http://www.odac.gob.do> antes de hacer uso de esta versión, por si ha sido modificada.

| | | | |
|--|--------------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------|
| | <p>QUEJAS, SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES</p> | <p>Código N° : ODAC-GC-P07</p> | <p>Páginas: 2 de 6</p> |
| | | <p>Fecha emisión: 2015/10/15</p> | <p>Versión: 01</p> |

4. DEFINICIONES

ODAC: Organismo Dominicano de Acreditación.

OEC: Organismo de Evaluación de la Conformidad.

Queja: Expresión de insatisfacción, diferente de los recursos ordinarios y extraordinarios de impugnación, tales como la revocatoria y/o apelación, realizada por una persona física o jurídica, en relación con las actividades del ODAC o de un OEC acreditado por el ODAC, para la cual se espera respuesta.

Sugerencia: Cualquier recomendación que se reciba en el ODAC, para la mejora de los servicios o actividades.

Observación: Cualquier comentario que se reciba en el ODAC sobre los servicios o actividades.

5. RESPONSABILIDADES

Las responsabilidades se detallan en cada actividad incluida dentro del procedimiento. La simbología utilizada es la siguiente:

- Responsable Dirección Ejecutiva: [DE]
- Responsable Gestión de Calidad: [GC]
- Responsable Departamento de Acreditación de Área: [DAA]
- Responsable Personal ODAC: [PODAC]
- Responsable persona que interpone la queja, sugerencia u observación: [PQS]
- Responsable OEC: [OEC]

6. QUEJAS


- 6.1 Las quejas pueden presentarse de forma verbal o escrita por el interesado ante el ODAC, en días y horas hábiles en las instalaciones del ODAC o por medio del formulario ODAC-GC-P07-F02 Registro de Quejas, Sugerencias u Observaciones, que se encuentra en la página web del ODAC o impreso. [PQS]

Nota. Cuando la queja, se presente de forma verbal o escrita en otro documento distinto al ODAC-GC-P07-F02, el funcionario del ODAC debe completar el formulario indicado. [PODAC]

- 6.2 El personal del ODAC que reciba la queja debe indicar en el ODAC-GC-P07-F02 fecha y hora de recibido, junto con su nombre y firma (del funcionario del ODAC); y trasladarla el próximo día hábil a Gestión de Calidad. [PODAC]

Nota: En caso de que Gestión de Calidad se encuentre ausente del ODAC por más de 1 día, las quejas deben ser canalizadas por el Director Ejecutivo o por quien este designe.

Este documento se distribuye como COPIA NO CONTROLADA, favor confirmar su vigencia en <http://www.odac.gob.do> antes de hacer uso de esta versión, por si ha sido modificada.

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------|
|  | <p>QUEJAS, SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES</p> | <p>Código N° : ODAC-GC-P07</p> | <p>Páginas: 3 de 6</p> |
| | | <p>Fecha emisión: 2015/10/15</p> | <p>Versión: 01</p> |

6.3 Gestión de Calidad debe enumerar la queja en orden secuencial de recepción asignando el siguiente número de registro: año-consecutivo (ejemplo: 20XX-001). [GC]

Nota: Este número debe ser utilizado en toda comunicación relacionada.

6.4 Gestión de Calidad debe revisar las quejas, en caso de ser necesario solicita consejo al Director Ejecutivo, a quien este designe o a la Asesoría Legal y declara su admisibilidad para lo cual cuenta con 10 días hábiles. [GC]

6.5 Si la queja se declara inadmisibles, Gestión de Calidad notifica a la persona que emitió la queja y procede a su archivo. [GC]

6.6 Si la queja procede, se pueden presentar los siguientes casos:

6.6.1 Que las quejas se refieran a las actividades propias del ODAC para lo que se debe:

a. Gestión de Calidad debe seguir el procedimiento ODAC-GC-P04 Gestión de Acciones Correctivas y Preventivas; y elaborar un plan de acciones correctivas para la queja. Dicho plan debe ser informado al interesado, junto con el responsable y período de implementación. [GC]

b. Gestión de Calidad debe dar seguimiento a las acciones tomadas y evaluar su eficacia [GC].

Nota: En caso de requerirlo, Gestión de Calidad puede conformar un grupo de trabajo para la elaboración del plan de acciones correctivas, el grupo de trabajo debe estar conformado por personal distinto del área afectada. Si Gestión de Calidad es el área directamente involucrada en la queja, se debe solicitar al Director Ejecutivo o a quien este designe realizar el tratamiento respectivo. [GC]


6.6.2 Si la queja se refiere a las actividades de un OEC acreditado o en proceso de acreditación:

a. Gestión de Calidad debe trasladarla en los siguientes 3 días hábiles, al Departamento de Acreditación de Área respectiva. [GC]

b. El Departamento de Acreditación del Área debe notificar al OEC la queja e indicarle que dispone de 10 días hábiles para ser atendida conforme a lo establecido en los procedimientos internos de quejas del OEC. [DAA] [OEC]

c. El OEC debe proponer un plan de acciones correctivas, indicando su responsable y el período de implementación. [OEC]

d. En caso de que la queja no sea resuelta por el OEC acreditado, se iniciará un proceso de investigación conforme a lo establecido en ODAC-DT-P11 Procedimiento de Investigación.

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------|
|  | <p>QUEJAS, SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES</p> | <p>Código N° : ODAC-GC-P07</p> | <p>Páginas: 4 de 6</p> |
| | | <p>Fecha emisión: 2015/10/15</p> | <p>Versión: 01</p> |

- e. En caso de que la queja no sea resuelta por el OEC en proceso de acreditación, debe ser remitida al equipo evaluador para que en específico revise la queja presentada y su efecto en las labores del OEC. [DAA]
- f. El seguimiento de las acciones propuestas para atender las quejas se realizará en las evaluaciones de seguimiento o reevaluación o de manera extraordinaria por parte del Departamento de Acreditación del Área correspondiente. [DAA]

6.6.3 Toda la información generada durante el análisis de las quejas y las conclusiones del análisis de las mismas, es resguardada de forma confidencial por Gestión de Calidad y en estos mismos términos es comunicada al interesado o afectado. [GC]

7. SUGERENCIAS

7.1 Las sugerencias pueden presentarse de forma verbal o escrita por el interesado ante el ODAC, en días y horas hábiles en las instalaciones del ODAC o por medio del formulario de encuesta de satisfacción al cliente. [PQS]

7.2 El personal del ODAC que reciba la sugerencia debe trasladarla el próximo día hábil a Gestión de Calidad. [PODAC]

Nota: En caso de que Gestión de Calidad se encuentre ausente del ODAC por más de 1 día, las sugerencias deben ser canalizadas por el Director Ejecutivo o por quien este designe.

7.3 Gestión de Calidad debe enumerar la sugerencia en orden secuencial de recepción asignando el siguiente número de registro: año-consecutivo (ejemplo: 2015-001). [GC]

Nota: Este número debe ser utilizado en toda comunicación relacionada.

7.4 Se debe informar al personal involucrado sobre la sugerencia recibida y las acciones a seguir si aplica. [PODAC]


7.5 La sugerencia puede requerir la elaboración de un plan de oportunidades de mejoras en un plazo de 10 días hábiles. [GC]

7.6 Dicho plan debe ser informado a los interesados, indicando su responsable y período de implementación. [GC]

7.7 Gestión de Calidad debe dar seguimiento a las acciones tomadas y evaluar su eficacia [GC].

8. OBSERVACIONES

8.1 Las observaciones se pueden presentar de forma verbal o escrita por el interesado ante el ODAC, en días y horas hábiles en las instalaciones del ODAC. [PQS]

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------|
|  | <p>QUEJAS, SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES</p> | <p>Código N° : ODAC-GC-P07</p> | <p>Páginas: 5 de 6</p> |
| | | <p>Fecha emisión: 2015/10/15</p> | <p>Versión: 01</p> |

8.2 El personal del ODAC que reciba la observación debe trasladarla el próximo día hábil a Gestión de Calidad. [PODAC]

Nota: En caso de que Gestión de Calidad se encuentre ausente del ODAC por más de 1 día, las observaciones deben ser canalizadas por el Director Ejecutivo o por quien este designe.

8.3 Gestión de Calidad debe enumerar la observación en orden secuencial de recepción asignando el siguiente número de registro: año-consecutivo (ejemplo: 20XX-001). [GC]

Nota: Este número debe ser utilizado en toda comunicación relacionada.

8.4 Se debe informar al personal involucrado sobre la observación recibida para que se tomen las acciones necesarias. [PODAC]

8.5 El personal involucrado debe informar a Gestión de Calidad sobre las acciones tomadas. [GC]

8.6 Gestión de Calidad debe dar seguimiento a las acciones tomadas cuando sea necesario. [GC].

9. REGISTROS

9.1 Todos los registros generados por quejas, sugerencias u observaciones deben ser archivados en orden cronológico, debidamente identificados por su número de registro.

9.2 Acceso a los registros.


9.2.1 Los registros de quejas, sugerencias u observaciones deben estar resguardados por Gestión de Calidad y están disponibles a la persona que interpone la queja (el registro correspondiente a su queja) o al personal autorizado por la Dirección Ejecutiva. [GC] [DE]

9.2.2 Cuando una autoridad legal requiera información sobre algún aspecto tratado en las quejas, el ODAC debe comunicar al interesado o afectado, que esta información está siendo remitida a una autoridad, en cumplimiento con disposiciones legales.

10. ANEXOS

N/A

11. IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------|
|  | <p>QUEJAS, SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES</p> | <p>Código N° : ODAC-GC-P07</p> | <p>Páginas: 6 de 6</p> |
| | | <p>Fecha emisión: 2015/10/15</p> | <p>Versión: 01</p> |

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Motivo: | <p>Modificación o elaboración del procedimiento ODAC-GC-P07 Quejas, Sugerencias y Observaciones.</p> |
| <p>Solicitud: Refiérase a la solicitud de elaboración o modificación del documento número 2015-020</p> | |
| <p>Observaciones:</p> <p>Se corrige el tamaño de letras de la Tabla de Contenido.</p> <p>En los documentos de referencia, se elimina el tercer elemento de la codificación de los documentos (punto 3).</p> <p>En el margen inferior se eliminan las casillas correspondientes a las firmas del documento a partir de la segunda página. Se agregan los nombres de los firmantes.</p> | |