	QUEJAS, SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES	Código N° : ODAC-DT-P-12	Páginas: 1 de 7
		Fecha entrada en vigencia: 2019/12/11	Versión: 03

TABLA DE CONTENIDO

1	OBJETIVO	1
2	ALCANCE	1
3	DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	1
4	DEFINICIONES.....	2
5	RESPONSABILIDADES.....	2
6	DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LAS ACTIVIDADES	2
7	REGISTROS.....	6
8	FORMULARIOS.....	7

1 OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la atención de las quejas, sugerencias u observaciones presentadas por la prestación de los servicios de acreditación por parte del ODAC, así como por los servicios que reciben los clientes de los OEC acreditados por el ODAC.

2 ALCANCE


Aplica para la atención de las quejas, sugerencias u observaciones indicadas en el objetivo.

3 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- NORDOM-ISO/IEC 17011: 2017 Evaluación de la conformidad — Requisitos para los organismos de acreditación que realizan la acreditación de organismos de evaluación de la conformidad.
- ODAC-SGA Manual del Sistema de Gestión de Acreditación
- ODAC-CG-P-03 Gestión de No Conformidades y Acciones Correctivas
- ODAC-DT-P-11 Procedimiento de Investigación

Modificado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Ing. Grace Batista Analista Calidad en la Gestión	Lic. Jesús Iván Espinal Director Técnico Lic. Alexandra Camilo Encargada Calidad en la Gestión	Ing. Fernando Reyes Alba Director Ejecutivo
Fecha: 2019/10/18	Fecha: 2019/12/07	Fecha: 2019/12/09

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

	<p style="text-align: center;">QUEJAS, SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES</p>	Código N° : ODAC-DT-P-12	Páginas: 2 de 7
		Fecha entrada en vigencia: 2019/11/28	Versión: 03

4 DEFINICIONES

OEC: Organismo de Evaluación de la Conformidad.

Queja: Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización a un organismo de acreditación, relacionada con las actividades de dicho organismo de acreditación o de un organismo de evaluación de la conformidad acreditado, para el que 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:

- Planificación y Desarrollo: [PD]
- Calidad en la Gestión: [CG]
- Departamento de Acreditación: [DA]
- Personal ODAC: [PODAC]
- Persona que interpone la queja, sugerencia u observación: [PQS]
- Organismo de Evaluación de la Conformidad: [OEC]

6 DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LAS ACTIVIDADES

6.1 Para asegurar que cualquier parte interesada conoce que se dispone de un procedimiento para el tratamiento de las quejas, el ODAC incluirá en los documentos en los que establezca acuerdos con los clientes (por ejemplo, en la solicitud de acreditación) un apartado específico indicando que se dispone de un procedimiento para el tratamiento de las quejas y que está a su disposición, si lo solicitan.

Además, en la página web se informará de la existencia de dicho proceso indicando que se encuentra a su disposición, así como el proceso a seguir, lo que asegura la disponibilidad para otras partes interesadas como otros organismos de acreditación.

6.2 **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, mediante el formulario ODAC-DT-P12-F02 Registro de Quejas, Sugerencias u Observaciones, que se encuentra en la página web del ODAC o impreso. [PQS]

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

	QUEJAS, SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES	Código N° : ODAC-DT-P-12	Páginas: 3 de 7
		Fecha entrada en vigencia: 2019/11/28	Versión: 03

Nota. Cuando la queja, se presente de forma verbal o escrita en otro documento distinto al ODAC-DT-P12-F02, el funcionario del ODAC debe completar el formulario indicado. [PODAC]

- 6.3 Al recibir la queja, el personal del ODAC, debe indicar en el ODAC-DT-P12-F02 la fecha y hora de recibido, junto con su nombre y firma (del funcionario del ODAC); y trasladarla el próximo día hábil a Calidad en la Gestión. [PODAC]

Nota: En caso de que Calidad en la Gestión se encuentre ausente del ODAC por más de 1 día, las quejas deben ser canalizadas por el Encargado de Planificación y Desarrollo o por quien este designe, es oportuno que haya un sustituto o designado disponible en el orden de la consecución del proceso.

- 6.4 Al recibir una queja, Calidad en la Gestión debe confirmar si esta se refiere a las actividades de acreditación para que sea tratada por el ODAC o si la queja es respecto a un organismo de evaluación de la conformidad, en cuyo caso se actuará conforme a lo establecido en el apartado 6.9.2 del presente procedimiento para que sea este quien la trate conforme a su procedimiento. En ambos casos, el ODAC mediante la respuesta oportuna y del seguimiento dado se hace responsable de las decisiones que se tomen para su tratamiento.[CG]

- 6.5 Para el registro de las quejas, Calidad en la Gestión debe enumerar la queja en orden secuencial de recepción asignando el siguiente número de registro: año-consecutivo (ejemplo: 20XX-001). En el seguimiento de quejas se utiliza únicamente el número de registro otorgado al momento de su recepción, para proteger la identidad de las personas que las presentan, evitándoles posibles inconvenientes y reclamos en futuras operaciones, y evitar discriminaciones. [CG]


- 6.6 Calidad en la Gestión recopilará y verificará toda la información necesaria para validar las quejas, y acusar recibo de las mismas, proporcionando al reclamante informe del progreso y el resultado. En caso de ser necesario solicita orientación al Encargado de Planificación y Desarrollo o, a quien este designe o a la Asesoría Legal y declara su admisibilidad para lo cual cuenta con 10 días hábiles. [CG]

- 6.7 Si la queja se declara inadmisibile, Calidad en la Gestión notifica a la persona que emitió la queja y procede a su archivo. [CG]

- 6.8 Las quejas no serán admitidas en los casos siguientes:

- Cuando el objeto de la queja es ajeno a las atribuciones y competencias del ODAC;
- Cuando las quejas son como consecuencia de las actividades de un OEC acreditado por el ODAC, cuyo ámbito de acción se encuentren fuera del alcance de la acreditación otorgada;
- Cuando las quejas correspondan a actividades de un OEC que no esté acreditado ante el ODAC;
- Cuando se cuente con una decisión tomada mediante acto resolutive por el ODAC, en cuyo caso se presentará una apelación;

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

	<p style="text-align: center;">QUEJAS, SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES</p>	Código N° : ODAC-DT-P-12	Páginas: 4 de 7
		Fecha entrada en vigencia: 2019/11/28	Versión: 03

- Si el documento en el cual se describe la queja no tiene la identificación y firma de responsabilidad correspondiente de la persona que realiza la misma;

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

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

- a. Calidad en la Gestión debe seguir el procedimiento ODAC-CG-P-03 Gestión de No Conformidades y Acciones Correctivas; y elaborar un plan de acción para el tratamiento oportuno de la queja. Este plan debe ser informado al interesado, junto con el responsable y período de implementación. [CG]
- b. Para investigar las quejas, Calidad en la Gestión puede conformar un grupo de trabajo para la elaboración del plan de acción, el grupo de trabajo debe estar conformado por personal distinto del área afectada y con competencia para dicha tarea. Si Calidad en la Gestión es el área directamente involucrada en la queja, se debe solicitar al Encargado de Planificación y Desarrollo o a quien este designe realizar el tratamiento respectivo. [CG]
- c. Calidad en la Gestión mediante la revisión del Plan de Acción se asegura que las acciones propuestas den solución eficaz a la queja planteada, que no son discriminatorias, que se identifican los riesgos y se implementan acciones para mitigarlo, decidiendo de manera objetiva, libres de presión indebida, comercial, financiera o de otra índole. [CG]
- d. Calidad en la Gestión debe dar seguimiento a las acciones tomadas y evaluar su eficacia. [CG]

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


- a. Determinar en primera instancia, de acuerdo con la naturaleza de la queja, si procede y es responsabilidad del ODAC.
- b. Calidad en la Gestión remite la queja en los siguientes 2 días hábiles, al Departamento de Acreditación correspondiente. [CG]
- c. El Departamento de Acreditación correspondiente notifica al OEC sobre la queja recibida y le indica que dispone de 10 días hábiles para ser atendida conforme a lo establecido en los procedimientos internos de quejas del OEC. [DA]

Nota 1: No se informará al OEC sobre quien ha interpuesto la queja, con el fin de asegurar la confidencialidad del mismo, a no ser que autorice a que se facilite su identificación.

Nota 2: En casos complejos, es conveniente otorgarle un mayor tiempo al OEC para responder por la misma.

- d. El OEC propone un plan de acciones (inmediatas y correctivas), incluyendo su responsable y el período de implementación. [OEC]. Asimismo, deberá:

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

	<p style="text-align: center;">QUEJAS, SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES</p>	<p>Código N° : ODAC-DT-P-12</p>	<p>Páginas: 5 de 7</p>
		<p>Fecha entrada en vigencia: 2019/11/28</p>	<p>Versión: 03</p>

1. Responder al cliente de acuerdo con la pertinencia y tratamiento realizado a la queja, si ha sido informado de la identidad del mismo;
2. Preparar informes del estado de las quejas, para su posterior análisis;
3. Atender las quejas donde el cliente considere que la respuesta del OEC no ha sido gestionada adecuadamente o no es aceptable; así como aquellas que afecten la confianza en la acreditación;
4. Mantener actualizados los registros de control y seguimiento de las quejas.

- e. 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-P-11 Procedimiento de Investigación.
- f. 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 impacto en las labores del OEC. [DA]
- g. El seguimiento de las acciones propuestas para atender las quejas se realiza en las evaluaciones de seguimiento o reevaluación o de manera extraordinaria por parte del Departamento de Acreditación correspondiente.

6.9.3 El ODAC da al reclamante un aviso formal de la finalización del proceso de tratamiento de la queja. Toda la información generada durante el análisis de las quejas y las conclusiones del análisis de las mismas, es resguardada de forma confidencial por Calidad en la Gestión y en estos mismos términos es comunicada al interesado o afectado. [CG]

6.10 **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]


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

Nota 1: En caso de que Calidad en la Gestión se encuentre ausente del ODAC por más de 1 día, las sugerencias deben ser canalizadas por el Encargado de Planificación y Desarrollo o por quien este designe. Es oportuno que haya un sustituto o designado disponible en el orden de la consecución del proceso. Calidad en la Gestión debe enumerar la sugerencia en orden secuencial de recepción asignando el siguiente número de registro: año-consecutivo (ejemplo: 2019-001). [CG]

Nota 2: Este número debe ser utilizado en toda comunicación relacionada.

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

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

	<p style="text-align: center;">QUEJAS, SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES</p>	Código N° : ODAC-DT-P-12	Páginas: 6 de 7
		Fecha entrada en vigencia: 2019/11/28	Versión: 03

- 6.13 La sugerencia puede requerir la elaboración de un plan de oportunidades de mejora en un plazo de 10 días hábiles. [CG]
- 6.14 Dicho plan debe ser informado a los interesados, indicando su responsable y período de implementación. [CG]
- 6.15 Calidad en la Gestión debe dar seguimiento a las acciones tomadas y evaluar su eficacia. [CG]
- 6.16 **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]
- 6.17 El personal del ODAC que reciba la observación debe trasladarla el próximo día hábil a Calidad en la Gestión. [PODAC]

Nota: En caso de que Calidad en la Gestión se encuentre ausente del ODAC por más de 1 día, las observaciones deben ser canalizadas por el Encargado de Planificación y Desarrollo o por quien este designe. Es oportuno que haya un sustituto o designado disponible en el orden de la consecución del proceso.

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

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

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

El personal involucrado debe informar a Calidad en la Gestión sobre las acciones tomadas. [CG]

- 6.20 Calidad en la Gestión debe dar seguimiento a las acciones tomadas cuando sea necesario. [CG]


7 REGISTROS

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

7.2 Acceso a los registros:

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

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

	QUEJAS, SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES	Código N° : ODAC-DT-P-12	Páginas: 7 de 7
		Fecha entrada en vigencia: 2019/11/28	Versión: 03

7.2.2 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, salvo que la legislación lo prohíba.

8 FORMULARIOS

Código	Nombre del Formulario	Responsable	Medio de disponible	Tiempo de retención
ODAC-DT-P12-F01	Control de Quejas y Sugerencias	[CG]	Digital	10 años
ODAC-DT-P12-F02	Registro de Quejas, Sugerencias u Observaciones	[CG]	Digital/Impreso	10 años

[A1]