

	TRATAMIENTO DE QUEJAS	Código N° : ODAC-DT-P-12	Páginas: 1 de 7
		Fecha entrada en vigencia: 2022/01/17	Versión: 04

TABLA DE CONTENIDO

1	OBJETIVO	1
2	ALCANCE	1
3	DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	1
4	DEFINICIONES.....	2
5	RESPONSABILIDADES.....	2
6	LINEAMIENTOS GENERALES.....	2
7	DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LAS ACTIVIDADES	3
8	FORMULARIOS.....	6
9	IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS	6
10	ANEXOS	7

1 OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la atención de las quejas 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.

Asegurar que cualquier parte interesada tiene acceso al ODAC-DT-P-12 procedimiento Tratamiento de Quejas, en la página web de ODAC se puede encontrar el procedimiento en su versión vigente, también se indicará en los documentos que establezcan acuerdos con el OEC.

2 ALCANCE

Aplica para la atención de las quejas indicadas en el objetivo.

3 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Modificado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Neil Castro Técnico Evaluador Fecha: 2021/12/30	Jesús Iván Espinal Director Técnico Alexandra Camilo González Encargada Calidad en la Gestión Fecha: 2021/12/30	Ángel David Taveras Difo Director Ejecutivo Fecha: 2022/01/14

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

	TRATAMIENTO DE QUEJAS	Código N° : ODAC-DT-P-12	Páginas: 2 de 7
		Fecha entrada en vigencia: 2022/01/17	Versión: 04

- 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

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.

5 **RESPONSABILIDADES**

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

- Dirección Ejecutiva [DE]
- Planificación y Desarrollo [PD]
- Calidad en la Gestión [CG]
- Departamento de Acreditación [DA]
- Personal ODAC [PODAC]
- Equipo Evaluador [EE]
- Persona que interpone la queja [PQ]
- Organismo de Evaluación de la Conformidad [OEC]

6 **LINEAMIENTOS GENERALES**

El personal de ODAC debe asegurarse que el ODAC-DT-P12-F02 Registro de Quejas se encuentra correctamente completado con las informaciones y evidencias de la persona que emite la queja.

Cuando sea designado un sustituto por el Encargado del Departamento de Planificación y Desarrollo debe asegurarse de que la persona a quien designa no esté relacionada con la queja que se emite.

Se debe asignar el código del registro de la queja como se define en el ejemplo del procedimiento y el formulario de Registro de Quejas.

Ante una queja calumniosa contra el ODAC, se tomarán acciones legales.

	TRATAMIENTO DE QUEJAS	Código N° : ODAC-DT-P-12	Páginas: 3 de 7
		Fecha entrada en vigencia: 2022/01/17	Versión: 04

7 DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LAS ACTIVIDADES

- 7.1 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, mediante el formulario ODAC-DT-P12-F02 Registro de Quejas, que se encuentra en la página web del ODAC o impreso. [PQ]
- 7.2 Cuando la queja, se presente de forma verbal o escrita en otro documento distinto al ODAC-DT-P12-F02, el personal del ODAC debe completar el ODAC-DT-P12-F02 solicitándole toda la información que contiene el formulario y las evidencias que presenta como respaldo de la queja que interpone y la traslada a Calidad en la Gestión. [PODAC][PQ]
- 7.3 En caso de que Calidad en la Gestión se encuentre ausente del ODAC, 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. [PD]
- 7.4 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 7.11 del presente procedimiento para que sea este quien la trate conforme a su procedimiento. En ambos casos, acusa de recibo de la misma a la persona que interpone la queja. El ODAC mediante la respuesta oportuna y del seguimiento dado se hace responsable de las decisiones que se tomen para su tratamiento. [CG] [PQ]
- 7.5 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]
- 7.6 Calidad en la Gestión recopilará y verificará toda la información necesaria para validar las quejas, 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] [PD]
- 7.7 Si la queja se declara inadmisibile, Calidad en la Gestión notifica a la persona que emitió la queja y procede a su archivo. [CG]
- 7.8 Las quejas no serán admitidas en los casos siguientes:
- a) Cuando el objeto de la queja es ajeno a las atribuciones y competencias del ODAC;

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

	TRATAMIENTO DE QUEJAS	Código N° : ODAC-DT-P-12	Páginas: 4 de 7
		Fecha entrada en vigencia: 2022/01/17	Versión: 04

- b) 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;
- c) Cuando las quejas correspondan a actividades de un OEC que no esté acreditado ante el ODAC;
- d) Cuando se cuente con una decisión tomada mediante acto resolutorio por el ODAC, en cuyo caso se presentará una apelación;
- e) 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;

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

7.10 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]

7.11 Si la queja se refiere a las actividades de un OEC acreditado:

- a) Determinar en primera instancia, de acuerdo con la naturaleza de la queja, si procede y es responsabilidad del ODAC. [CG]
- b) Calidad en la Gestión luego de concluir su análisis remite la queja, al Departamento de Acreditación correspondiente. [CG] [DA]
- 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 se extiende el plazo al OEC para responder por la misma.

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

	TRATAMIENTO DE QUEJAS	Código N° : ODAC-DT-P-12	Páginas: 5 de 7
		Fecha entrada en vigencia: 2022/01/17	Versión: 04

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

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.

7.12 En caso de que la queja no sea resuelta por el OEC acreditado, se inicia un proceso de investigación conforme a lo establecido en ODAC-DT-P-11 Procedimiento de Investigación.

7.13 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. [DA] [EE]

7.14 El ODAC notifica a la persona que interpuso la queja 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] [PQ]

7.15 Todos los registros generados por quejas deben ser archivados en orden cronológico, debidamente identificados por su número de registro. [CG]

7.16 Acceso a los registros:

- a) Los registros de quejas 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] [PQ] [DE]
- b) 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.

	TRATAMIENTO DE QUEJAS	Código N° : ODAC-DT-P-12	Páginas: 6 de 7
		Fecha entrada en vigencia: 2022/01/17	Versión: 04

8 FORMULARIOS

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

9 IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS

Cambios realizados

Se cambia el título del procedimiento a Tratamiento de Quejas.

Se modifica el apartado 1 de Objetivo, para que documente: asegurar que cualquier parte interesada tiene acceso al ODAC-DT-P-12 procedimiento Tratamiento de Quejas, en la página web de ODAC se puede encontrar el procedimiento en su versión vigente, también se indicará en los documentos que establezcan acuerdos con el OEC.

Se modifica el apartado 2 de Alcance, eliminando Sugerencias y Observaciones.

Se modifica el apartado 4 de Definiciones, eliminando las definiciones Sugerencias y Observaciones.

Se modifica el apartado 5 de Responsabilidades, incluyendo Equipo Evaluador y Eliminando las palabras Sugerencias y Observaciones.

Se incluye el apartado 6 de Lineamientos Generales.

En el apartado 7 de Descripción narrativa de las actividades, se modifican los siguientes numerales:

7.1 Se elimina Sugerencias y Observaciones.

7.2 Se elimina "Al recibir la queja, el personal del ODAC, debe indicar en el" "la fecha y hora de recibido, junto con su nombre y firma (del funcionario de ODAC)" "Que se remite a Calidad en la Gestión en un día hábil"

Se incluye que el personal de ODAC, le solicitará toda la información que establece el formulario ODAC-DT-P12-F02 solicitándole toda la información que contiene el formulario y las evidencias que presenta como respaldo de la queja que interpone.

7.3 "Se elimina por más de un día" y se incluye la responsabilidad.

7.4 Se cambia la referencia al punto que indicaba como se debía proceder y se incluye que se debe de acusar de recibido a la persona que interpone la queja.

7.6 Se elimina lo referente al acuse de recibo.
Se incluye la responsabilidad.

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.

	TRATAMIENTO DE QUEJAS	Código N° : ODAC-DT-P-12	Páginas: 7 de 7
		Fecha entrada en vigencia: 2022/01/17	Versión: 04

7.11 Se elimina “o en proceso de acreditación” “Se agrega en el literal a) la responsabilidad” “En el literal b) se agrega luego de concluir su análisis, se elimina en los siguientes 2 días hábiles, y se agrega la responsabilidad”

Se elimina el literal “g)”

7.13 se agregan las responsabilidades.

7.14 Se sustituye “da” por “notifica” y se incluye una responsabilidad.

7.15 Se elimina Sugerencia y Observación y se agrega la responsabilidad.

7.16 Se elimina Sugerencia y Observación.

En el apartado 8 se modifica el nombre de los formularios eliminando sugerencias y observaciones.

Se agrega el apartado 10 de Anexos.

10 Anexos

N/A