

	ORGANISMO NACIONAL DE CERTIFICACION	Código	ONC-PRO-018
		Revisión	05
		Vigencia	2014 - 09 - 16
		Página	1 de 2
GESTIÓN DE LAS APELACIONES Y QUEJAS			

1. OBJETIVO

Este procedimiento establece la metodología para el tratamiento de las quejas y/o apelaciones presentadas ante el ONC con relación al proceso de certificación o al producto, proceso o servicio certificado, o cualquier otro asunto relacionado con ellos.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todas las quejas y/o apelaciones respecto al proceso de Certificación de productos, procesos y servicios por Marca de Conformidad y por Lotes de Productos, desde la presentación de la solicitud hasta la decisión y archivo del mismo, o cualquier otro asunto relacionado con ellas.

3. REFERENCIAS

- NP-NM ISO 9000. Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario. Diciembre/2008. Tercera Edición.
- NP ISO/IEC 17000. Evaluación de la Conformidad. Vocabulario y principios Generales. Octubre/2013. Segunda Edición.
- NP – ISO/IEC 17065. Evaluación de la Conformidad. Requisitos para Organismos que certifican productos, procesos y servicios. Julio/2014. Primera Edición.

4. PROCEDIMIENTOS Y RESPONSABILIDADES

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
	INICIO		
1	Recepción y Registro de la apelación y/o queja	Secretaría ONC	Registra la solicitud en Mesa de Entrada del ONC con la asignación de número de entrada y deriva a la Dirección del ONC. La solicitud de apelación puede ser presentada formalmente mediante nota o correo electrónico. La solicitud de queja puede ser presentada por nota, por correo o por teléfono, en este último caso se debe identificar la persona que presenta la queja y la persona quien recibió.
2	Procesamiento de la apelación y/o queja	Dirección ONC	Deriva a la Coordinación del SGC, adjuntando los antecedentes correspondientes.
3	Registro de la apelación y/o queja	Coordinación SGC	Evalúa y Registra la apelación y/o queja en el formulario ONC-FOR-025 " <i>Registro de Apelaciones y Quejas</i> ", y remite a la Dirección del ONC.
4	Remisión de la Queja y/o Apelación	Dirección ONC	Remite a la Dirección General del INTN el ONC-FOR-025 " <i>Registro de Apelaciones y Quejas</i> ", con los antecedentes correspondientes.
5	Análisis de la Queja y/o apelación	Dirección General INTN	Analiza la queja y/o apelación recibida, con las documentaciones adjuntas, pudiendo recurrir al asesoramiento de técnicos externos al ONC que no hayan participado del proceso cuestionado y/o recurrir o convocar a la Asesoría Jurídica del INTN. Cita al Representante Legal del Cliente que presentó la apelación, si juzga necesario.

 INTN	ORGANISMO NACIONAL DE CERTIFICACION	Código	ONC-PRO-013
		Revisión	05
		Vigencia	2014 - 09 - 16
		Página	2 de 2
GESTIÓN DE LAS APELACIONES Y QUEJAS			

6	Decisión de la Queja y/o apelación	Dirección General INTN	Decide las resoluciones de las quejas y/o apelaciones en un plazo máximo de 20 días hábiles, a partir de la aceptación de la presentación por el ONC para ser analizada.
7	Comunicación de Queja y/o la apelación	Dirección General INTN	Comunica la decisión final de la apelación y/o queja mediante nota firmada por la Dirección General INTN, al Representante Legal del Cliente que presentó la apelación y/o queja. Remite toda la documentación generada a la Dirección del ONC.
8	Comunicación de la decisión final de apelaciones o quejas	Dirección ONC	Comunica a la Jefatura del DCPR y a la Coordinación del SGC sobre la decisión final para su tratamiento, mediante el ONC-PRO-017 " <i>Acciones Correctivas y Preventivas</i> ", si corresponde.
9	Archivo	Coordinación SGC	Archiva cronológicamente toda la documentación correspondiente a la apelación y/o queja.
	FIN		

5 REGISTROS

- 5.1 Registro de Apelaciones y Quejas (ONC-FOR-025)
- 5.2 Nota del Cliente presentando Queja y/o Apelación.
- 5.3 Comunicación de la Dirección General del INTN al ONC de la decisión de la Apelación y/o Queja.
- 5.4 Nota de la Dirección General del INTN al Cliente de la decisión de la Apelación y/o Queja.

Fin del documento