

	ORGANISMO NACIONAL DE CERTIFICACION	Código	ONC-PPE-006
		Revisión	04
		Vigencia	2019-07-26
		Página	1 de 2
GESTION DE APELACIONES Y QUEJAS			

1. OBJETIVO

El presente documento establece el procedimiento adoptado por el ONC, para el tratamiento de las quejas y/o apelaciones presentadas ante el ONC con relación al proceso de certificación de personas o cualquier otro asunto relacionado con ellos.

2. ALCANCE

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

3. REFERENCIAS

- NP-ISO 9000. Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario. Mayo/2016. Cuarta Edición.
- NP ISO/IEC 17000. Evaluación de la Conformidad. Vocabulario y Principios Generales. Octubre/2013. Segunda Edición.
- NP ISO/IEC 17024. Evaluación de la Conformidad. Requisitos Generales para los Organismos que realizan Certificación de Personas. Diciembre/2013. Segunda 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 del solicitante, candidato y o persona certificada 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 llenando además el campo de "receptionado por" del formulario ONC-FPE-016 " <i>Registro de apelaciones y quejas</i> ".-
2	Procesamiento de la apelación y/o queja	Dirección ONC	Deriva a la coordinación de SGC, adjuntando los antecedentes correspondientes.

	ORGANISMO NACIONAL DE CERTIFICACION	Código	ONC-PPE-006
		Revisión	04
		Vigencia	2019-07-26
		Página	2 de 2
GESTION DE LAS APELACIONES Y QUEJAS			

3	Registro de la apelación y/o queja	Coordinación SGC	Evalúa y Registra la apelación y/o queja en el formulario ONC-FPE-016 “ <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-FPE-016 “ <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.
6	Decisión de la Queja y/o apelación	Dirección General INTN	Emite 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 ONC	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.
8	Comunicación de la decisión final de apelaciones o quejas	Dirección ONC	Comunica a la Jefatura y a la Coordinación del SGC sobre la decisión final para su tratamiento, mediante el <i>ONC-FPE-017 “Acciones correctivas y preventivas”</i> , si corresponde.
9	Archivo	Coordinación SGC	Archiva cronológicamente toda la documentación correspondiente a la apelación y/o queja.

5 REGISTROS

- 5.1 Registro de Apelaciones y Quejas (ONC-FPE-016)
- 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.
- 5.5. Acciones Correctivas y Preventivas (ONC-FPE-017).