
	OFICINA NACIONAL DE ACREDITACIÓN		Ministerio de Fomento, Industria y Comercio 
	Atención y Resolución de Quejas		
	PRO-ONA-04-004	Versión N°:11	

1. OBJETIVO

Describir el proceso para el tratamiento de quejas presentadas por los OEC, partes interesadas, entidades o personas relacionadas al proceso de acreditación.

2. ALCANCE

Aplica a los OEC, partes interesadas, personal externo, entidades o personas relacionadas al proceso de acreditación que presentan la queja y al personal de ONA que atiende la queja.

3. DEFINICIONES / ABREVIACIONES

3.1 DEFINICIONES:

Cliente: Parte interesada en los servicios prestados por ONA y los OEC que interponen una queja sobre los mismos.

Día hábil: Para efectos del presente documento, se refiere a los días de trabajo establecidos por el Estado (Lunes a viernes), lo cual no incluye días feriados/vacaciones.

Nota 1: Los días feriados/vacaciones son los que apliquen a ONA (ubicada en Managua). El R-SGC indicará a los implicados la fecha límite de los días hábiles.

Parte Interesada: Persona u organización con un interés directo o indirecto en la acreditación.

Nota 2: El interés directo se refiere al interés de aquellos que se someten a la acreditación; el interés indirecto se refiere al interés de aquellos que usan o confían en los OEC acreditados.

Nota 3: Las partes interesadas pueden incluir: el OA, los OEC, sus asociaciones y sus clientes, los servicios de la industria, las asociaciones de comercio, los dueños de esquema, los organismos reglamentarios gubernamentales y otros servicios gubernamentales, u organizaciones incluyendo asociaciones de consumidores.

Queja: Expresión de insatisfacción, “diferente a la apelación”, presentada por una persona u organización a un OA, relacionada con las actividades de dicho OA o de un OEC acreditado, para el que se espera una respuesta.

Reclamante: Persona Natural o Jurídica que presenta a ONA una queja.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Ing. Abner Martínez Responsable del SGC Fecha: 2024-04-03	Ing. Brenda Vado García Responsable Dpto. OI Fecha: 2024-05-07	Ing. Walter Orozco Montiel Director de la ONA Fecha: 2024-05-07

3.2 ABREVIACIONES:

EE: Equipo de Evaluación.

OEC: Organismo de Evaluación de la Conformidad.

OA: Organismo de Acreditación.

ONA: Oficina Nacional de Acreditación.

PNE: Padrón Nacional de Evaluadores.

R-SGC: Responsable Oficina de Sistema de Gestión de la Calidad de ONA.

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad.

4. DESCRIPCIÓN

4.1 GENERALIDADES

4.1.1 ONA considera que las quejas permiten identificar No Conformidades o acciones de mejora en la gestión del proceso de acreditación.

4.1.2 A fin de dar tratamiento adecuado, el reclamante debe remitir la queja a ONA mediante el FOR-ONA-06-023 “Captación de Quejas”, junto con la documentación que soporte dicha queja mediante correo electrónico¹ o en físico.

Nota 4: Dicha documentación que soporte la queja debería poder ser constatada en fuente diferente al reclamante.

4.1.3 Si la queja se recibe vía telefónica, correo electrónico o verbalmente, el personal de ONA que la recibe le solicitará al reclamante que remita (mediante correo electrónico o en las instalaciones de ONA) cumplimentado el FOR-ONA-06-023 “Captación de Quejas”, junto con la documentación que soporte dicha queja para poder dar tratamiento según el presente documento.

4.1.4 Las quejas recibidas en ONA se clasifican en 2 grupos, que se definen dependiendo de la entidad contra la que se está manifestando la insatisfacción, estas pueden ser vinculadas con ONA o bien con OEC. En Anexo 1 se detallan las mismas.

¹ La dirección de correo electrónica de la Dirección de ONA se encuentra en página web.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Ing. Abner Martínez Responsable del SGC Fecha: 2024-04-03	Ing. Brenda Vado García Responsable Dpto. OI Fecha: 2024-05-07	Ing. Walter Orozco Montiel Director de la ONA Fecha: 2024-05-07

4.1.5 ONA no acepta quejas anónimas, deberá estar claramente establecida la identidad del reclamante, no obstante, ONA si considera apropiado, podrá analizar el caso según la magnitud de la queja a fin de tomar cualquier acción apropiada de manera oportuna.

4.1.6 En la página web de ONA, se encuentra disponible para cualquier parte interesada, el presente documento, que incluye descripción del proceso de tratamiento de quejas.

4.1.7 En todos los casos, el personal involucrado se responsabilizará de la recepción y verificación de toda la información necesaria para el tratamiento de la queja.

4.1.8 ONA se responsabiliza de las decisiones en todos los niveles del proceso de tratamiento de quejas.

4.1.9 De ser necesario se seguirá con lo establecido en el PRO-ONA-04-002 “Gestión de No Conformidades y Acciones Correctivas”.

4.1.10 A fin de evitar conflicto de interés en el proceso de tratamiento de la queja, si el R-SGC está vinculado en la queja presentada, la Dirección de la ONA designará la gestión de la validez y el análisis de la quejas, así como la decisión de las acciones para el tratamiento a otro personal (personal interno o externo) que no esté vinculado.

4.1.11 ONA mantendrá la confidencialidad en todo momento de la gestión de la queja. En caso de información sobre el OEC obtenida del reclamante será confidencial entre ONA y el OEC; la fuente de información será confidencial para ONA y no se compartirá con el OEC, salvo que la situación lo amerite y se obtenga la aprobación de dicha fuente.

4.1.12 La investigación y decisión sobre una queja no deberá resultar en ninguna acción discriminatoria para el reclamante.

4.2 GESTIÓN DE QUEJAS VINCULADAS A ACTIVIDADES DE ONA

4.2.1 El proceso de tratamiento de quejas se detalla a continuación:

Nº	Etapas	Descripción
1	Recepción y registro de la queja	a) El personal de ONA que recibe la queja (en caso que no sea el R-SGC) remitirá al R-SGC el FOR-ONA-06-023 “Captación de Quejas” y toda la información presentada por el reclamante; b) El R-SGC en un plazo máximo de 2 días hábiles posteriores la recepción de la queja, asignará un código a la queja recepcionada y la registra en el BD-ONA-22-026 “Control de Quejas” y acusa al reclamante el recibido de la misma; c) Una vez registrada, se procede con la etapa de validación.

Página 3 de 8

Elaborado por: Ing. Abner Martínez Responsable del SGC Fecha: 2024-04-03	Revisado por: Ing. Brenda Vado García Responsable Dpto. OI Fecha: 2024-05-07	Aprobado por: Ing. Walter Orozco Montiel Director de la ONA Fecha: 2024-05-07
--	--	---

Nº	Etapas	Descripción
2	Validación de la queja	<p>a) El R-SGC en un plazo de 3 días hábiles posteriores a la recepción de la queja, procede a determinar la validez de la queja presentada;</p> <p>b) En dicha etapa se verificará el correcto cumplimiento del FOR-ONA-06-023 "Captación de Quejas" y que se cuente con toda la información de soporte de la queja; si el registro no está cumplimentado adecuadamente o bien, no se cuenta con toda la información necesaria, el R-SGC le solicitará al reclamante que la complete en los siguientes 5 días hábiles, en caso que no se haya completado en el plazo establecido, se enviará un recordatorio al reclamante, y de no recibir lo indicado, ONA procederá a tomar acciones con la información con la que se cuenta;</p> <p>c) No será tratada la queja si se presenta lo establecido en Anexo 2;</p> <p>d) Una vez completado el FOR-ONA-06-023 "Captación de Quejas" y se cuente con toda la información de soporte se procederá a confirmar si la queja se refiere a actividades de acreditación de las que es responsable (relacionada con actividades de las que ONA/OEC es responsable), y de confirmarse se le dará tratamiento. En caso contrario el R-SGC dará por finalizado el proceso, procederá a registrar dicha resolución y notificará de manera formal la improcedencia de la queja al reclamante incluyendo los motivos. En caso de que se determine que la queja si tiene validez, se pasa a la etapa de investigación.</p>
3	Investigación de la queja	<p>a) Una vez se ha determinado que la queja tiene validez, el R-SGC cuenta con 15 días hábiles para realizar la investigación y conclusión de la misma; para dicha investigación se puede apoyar de un miembro (s) del PNE y personal interno de ONA que se considere pertinente;</p> <p>b) Durante la investigación, si se considera adecuado, se realizará reunión (es) con los involucrados, a fin de que puedan presentar sus alegatos correspondientes, sin que ello implique que ellos dan la resolución de la queja. Se deja constancia de dicha reunión en el FOR-ONA-14-105 "Ayuda Memoria";</p> <p>c) Luego de la investigación se realiza una conclusión de dicha etapa y se procede a la etapa de decisión de acciones.</p> <p>Nota 5: Por la naturaleza de la queja, el plazo establecido puede extenderse por diferentes situaciones, tal como el consultar con otras persona, organizaciones, reguladores o dueños de esquemas.</p>
4	Decisión de Acciones a tomar	<p>a) Una vez realizada la conclusión de la investigación, la Dirección de la ONA en conjunto con el R-SGC, y si se considera pertinente otro personal interno de ONA, cuentan con 3 días hábiles para plantear las acciones a tomar y que se notificarán al reclamante junto con la conclusión de la queja;</p> <p>b) Dichas acciones deberán ser tomadas, o revisadas y aprobadas por personas que no estén implicadas en las actividades en cuestión. Junto con la acción a tomar, se establecerá el (los) responsable (s) de ejecutar la acción (es) tomada (s) y el plazo adecuado.</p>
5	Seguimiento de las acciones	<p>a) Para asegurarse de que cualquier acción apropiada se tome en el tiempo oportuno, una vez se ha establecido el (los) responsable (s) de ejecutar la acción (es) tomada y el plazo, la Dirección de la ONA en conjunto con el R-SGC realizan seguimiento de la implementación de las acciones para resolver</p>

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Ing. Abner Martínez Responsable del SGC Fecha: 2024-04-03	Ing. Brenda Vado García Responsable Dpto. OI Fecha: 2024-05-07	Ing. Walter Orozco Montiel Director de la ONA Fecha: 2024-05-07

Nº	Etapa	Descripción
		dicha queja; b) El seguimiento se registra en el BD-ONA-22-026 “Control de Quejas”; c) Una vez implementada todas las acciones establecidas se da por terminado el proceso de tratamiento de la queja.

Tabla 1: Proceso de tratamiento de las quejas.

4.2.2 El Sistema de Codificación de las quejas presentadas es el siguiente: **Q-XX-YY**

Donde:

Q= Quejas;

XX= 2 últimas cifras del año de recibido de la queja;

YY= Consecutivo de 2 dígitos de las quejas recibidas en el mismo año, iniciando por 01.

4.2.3 El R-SGC es el responsable del resguardo de toda la información documentada para la atención y resolución de quejas, así mismo del cumplimiento de los registros: FOR-ONA-22-167 “Tratamiento de Queja” y BD-ONA-22-026 “Control de Quejas”.

4.2.4 ONA, a través del R-SGC notificará al reclamante las decisiones de las acciones tomadas, así mismo, a lo largo del proceso de tratamiento de la queja, le proporcionará información sobre el progreso de dicho tratamiento.

Nota 6: En caso de que ONA considere necesario, delegará a otra persona para ello.

Nota 7: La periodicidad de los informes de progreso dependerá de la naturaleza de la queja y sus implicaciones.

4.2.5 Una vez se ha implementado todas acciones se considera finalizado el proceso, con lo cual el R-SGC registra los resultados en el FOR-ONA-22-167 “Tratamiento de Queja” y notificará (mediante carta formal) al reclamante respecto a la finalización de dicho proceso.



4.3 GESTIÓN DE QUEJAS VINCULADAS A ACTIVIDADES DE UN OEC

4.3.1 En caso en que una queja recibida sea respecto a un OEC, si el reclamante no presenta soportes de que dicha queja se ha interpuesto ante el OEC, ONA se asegura, cuando sea pertinente, que dicha queja sea tratada en primera instancia por el OEC, para lo cual notificará a dicho OEC al respecto, indicándole que dispone de 10 días hábiles a partir de la notificación, para atender dicha queja conforme a lo establecido en su Sistema de Gestión e informar a ONA sobre el seguimiento que se le dé.

Nota 8: En descripción de dicha queja debe identificarse claramente el OEC contra el que se reclama.

4.3.2 En estos casos, ONA comunicará al reclamante que la queja debe ser tratada en primera instancia por el OEC en cuestión.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Ing. Abner Martínez Responsable del SGC Fecha: 2024-04-03	Ing. Brenda Vado García Responsable Dpto. OI Fecha: 2024-05-07	Ing. Walter Orozco Montiel Director de la ONA Fecha: 2024-05-07

	OFICINA NACIONAL DE ACREDITACIÓN		Ministerio de Fomento, Industria y Comercio 
	Atención y Resolución de Quejas		
	PRO-ONA-04-004	Versión Nº:11	

4.3.3 ONA no trasladará queja a OEC en caso de que no se cumplimente adecuadamente el FOR-ONA-06-023 “Captación de Quejas” o no se presente la documentación que soporte dicha queja. Así mismo, es posible que ONA considere no trasladar la queja a OEC en caso que se observe posibles comportamientos fraudulentos, falsificación de información o violación deliberada de los requisitos de acreditación, o bien en los casos en que se pueda afectar al reclamante o se pueda poner en riesgo la imparcialidad para el tratamiento de dicha queja.

4.3.4 En los casos que el OEC considere que no le aplique, deberá representar de manera formal una justificación técnica que respalden que la queja no es válida.

4.3.5 El OEC deberá de remitir de manera formal la finalización del proceso del tratamiento de la queja, junto con las evidencias del tratamiento de la queja. En caso que la queja no sea resuelta por el OEC en el tiempo establecido, deberá de informarse a ONA, para mantener informado al reclamante del proceso de la queja.

4.3.6 El proceso de la revisión y toma de decisión de la queja, será revisada en conjunto con un Evaluador Líder, Evaluador y/o Experto Técnico, con la competencia requerida, quienes declaren que no tienen conflicto de interés y no estén involucrados en la queja. Las decisiones a las que se pueden llegar son las siguientes:

- a) Si el tratamiento dado por el OEC es adecuado, se cierra la misma y se notifica la resolución al reclamante/parte interesada;
- b) En caso de que el tratamiento no haya sido adecuado, se levantará una No Conformidad, el OEC debe presentar un FOR-ONA-10-043 “Plan de Acciones” y evidencias del cierre en un plazo establecido por ONA, para posteriormente convocar al Comité de Acreditación quien tomará una decisión al respecto. En este caso, se notificará al reclamante mediante aviso formal sobre la finalización del proceso de tratamiento de la queja, cuando el tratamiento dado por OEC no haya sido adecuado.



5. INSTRUCTIVOS

No Aplica.

6. REGISTROS

- a) FOR-ONA-06-23 “Captación de Quejas”.
- b) FOR-ONA-10-043 “Plan de Acciones”.
- c) FOR-ONA-14-105 “Ayuda Memoria”.
- d) FOR-ONA-22-167 “Tratamiento de Queja”.
- e) BD-ONA-22-026 “Control de Quejas”.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Ing. Abner Martínez Responsable del SGC Fecha: 2024-04-03	Ing. Brenda Vado García Responsable Dpto. OI Fecha: 2024-05-07	Ing. Walter Orozco Montiel Director de la ONA Fecha: 2024-05-07

	OFICINA NACIONAL DE ACREDITACIÓN		Ministerio de Fomento, Industria y Comercio 
	Atención y Resolución de Quejas		
	PRO-ONA-04-004	Versión Nº:11	

- f) Documentación e información presentada por el reclamante.
- g) Correos de comunicación con reclamante, OEC y personal pertinente.
- h) Registros de tratamiento de quejas por parte de los OEC.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- a) PRO-ONA-04-002 “Gestión de No Conformidades y Acciones Correctivas”.
- b) EXT-ONA-029 “NTN ISO/IEC 17011 Evaluación de la Conformidad – Requisitos para los organismos de acreditación que realizan la acreditación de organismos de evaluación de la conformidad”.

8. ANEXOS

- a) Anexo 1: Clasificación de las quejas.
- b) Anexo 2: Casos en que no se aplicará tratamiento de quejas.
- c) Anexo 3: Flujograma del proceso de tratamiento de quejas.

ANEXO 1: CLASIFICACIÓN DE LAS QUEJAS

Grupo 1: Quejas vinculadas con ONA
<p>Son las quejas relacionadas a las actividades de acreditación, las cuales pueden ser, pero no limitarse a las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Incumplimiento de ONA a sus propios procedimientos; b) Incumplimiento del FOR-ONA-05-013 “Plan de Evaluación”, logística y coordinación para la prestación de los servicios de acreditación en las evaluaciones; c) Inconformidad del OEC con la cantidad de día de evaluación asignados, fechas de evaluación y el número de miembros del EE; d) Comportamiento no adecuado del personal de ONA, Evaluadores y/o Expertos Técnicos en el ejercicio de sus funciones; e) Quejas provenientes de OA pares o partes interesadas respecto a certificados, informes emitidos y actuaciones por parte de los OEC acreditados por ONA; f) Información de los OEC publicada en página web de ONA que no esté actualizada o tenga errores que afecten la información de acreditación; g) Otros aspectos vinculantes con el servicio de acreditación, descritos en el PRO-ONA-04-011 “Proceso de Acreditación de los Organismos de Evaluación de la Conformidad”.
Grupo 2: Quejas vinculadas con OEC
<p>Son las quejas relacionadas a las actividades de las que el OEC es responsable. Estas pueden presentarse a ONA cuando:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Una vez presentada la queja al OEC, el reclamante entiende que no ha sido tratada adecuadamente o la respuesta recibida por el OEC no fue aceptada; b) El OEC no ha dado tratamiento de acuerdo a su sistema de gestión.

Tabla 2: Clasificación de las quejas.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Ing. Abner Martínez Responsable del SGC Fecha: 2024-04-03	Ing. Brenda Vado García Responsable Dpto. OI Fecha: 2024-05-07	Ing. Walter Orozco Montiel Director de la ONA Fecha: 2024-05-07

ANEXO 2: CASOS EN QUE NO SE APLICARÁ TRATAMIENTO DE QUEJAS

ONA no tratará las quejas en los siguientes casos:

1. Cuando el motivo de la queja no refiere a las actividades de acreditación de las que ONA es responsable;
2. Cuando la queja presentada se refiera a una decisión del Comité de Acreditación, se invitará al reclamante que debe ingresar el trámite como “*Apelación*”, de acuerdo al PRO-ONA-13-028 “Atención y Resolución de Apelaciones”;
3. Cuando la queja presentada sea sobre actividades de OEC acreditados, que están fuera del alcance de acreditación otorgado por ONA;
4. Cuando el motivo de la queja sea de actividades de un OEC y éste no se encuentre acreditado por ONA.

ANEXO 3: FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE TRATAMIENTO DE QUEJAS

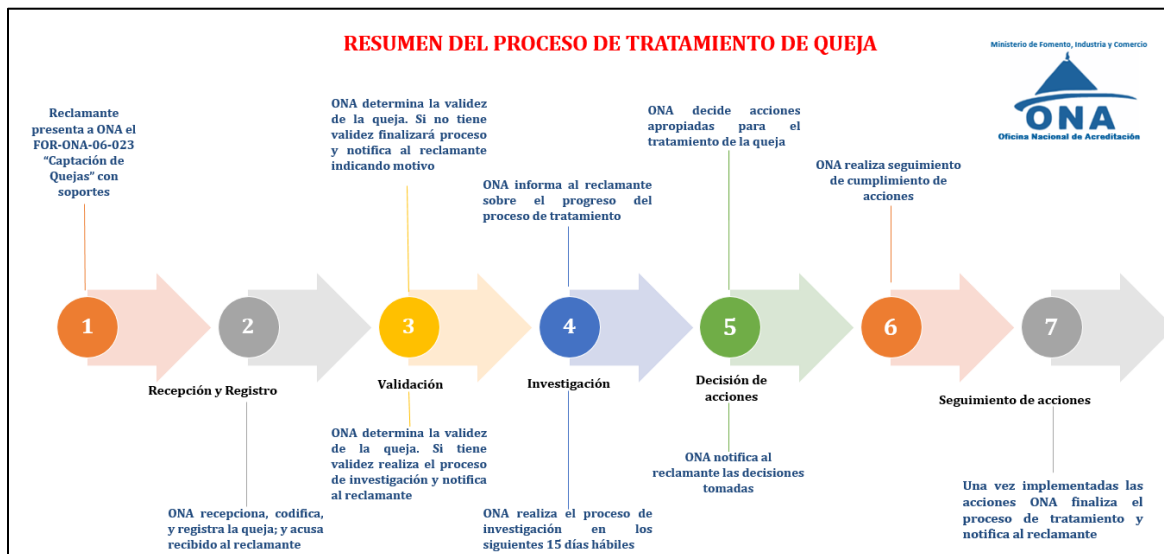


Imagen: Resumen del proceso de tratamiento de quejas presentadas a ONA.

Elaborado por: Ing. Abner Martínez Responsable del SGC Fecha: 2024-04-03	Revisado por: Ing. Brenda Vado García Responsable Dpto. OI Fecha: 2024-05-07	Aprobado por: Ing. Walter Orozco Montiel Director de la ONA Fecha: 2024-05-07
--	--	---