

	<b>ORGANISMO NACIONAL DE METROLOGIA</b> <b>Unidad Metrología Científica e Industrial</b>	<b>Código</b>	<b>ONM-PG-08</b>
		<b>Versión</b>	<b>1C</b>
	<b>Procedimiento para la Atención de Quejas y</b> <b>Apelaciones</b>	<b>Fecha</b>	<b>2024-07-11</b>
		<b>Página</b>	<b>1 de 5</b>

## INDICE

<b>PUNTOS</b>	<b>NOMBRE DEL CAPITULO</b>	<b>PAGINA</b>
	INDICE	1
	FLUJOGRAMA	2
1	OBJETIVO	3
2	ALCANCE	3
3	LINEAMIENTOS	3
4	DEFINICIONES	4
5	ABREVIATURAS	4
6	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	5

<b>Modificado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>

*Toda copia impresa no autorizada es un documento No Controlado. La versión vigente se encuentra almacenada en la nube institucional del Organismo Nacional de Metrología.*

**FLUJOGRAMA**

<b>FLUJO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>REGISTROS</b>
<pre> graph TD     Start([Inicio]) --&gt; Step1[1. PRESENTACIÓN DE LA QUEJA/APELACIÓN]     Step1 --&gt; Step2[2. REGISTRO DE LA SOLICITUD]     Step2 --&gt; Step3[3. EVALUACIÓN DE LA QUEJA/APELACIÓN]     Step3 --&gt; Decision1{¿PROCEDE LA QUEJA/APELACIÓN?}     Decision1 -- No --&gt; Step3     Decision1 -- Si --&gt; Step4[4. DEFINICION DE ACCIONES]     Step4 --&gt; Step5[5. IMPLEMENTACION DE ACCIONES]     Step5 --&gt; Decision2{VERIFICACIÓN DE ACCIONES?}     Decision2 -- No --&gt; Step5     Decision2 -- Si --&gt; Step6[6. NOTIFICACIÓN]     Step6 --&gt; Step7[7. ARCHIVO]     Step7 --&gt; End([Fin])                     </pre>	<p><b>INICIO</b></p> <p><b>1. PRESENTACIÓN DE LA QUEJA/APELACIÓN</b></p> <p><b>2. REGISTRO DE LA SOLICITUD</b></p> <p><b>3. EVALUACIÓN DE LA QUEJA/APELACIÓN</b></p> <p><b>¿PROCEDE LA QUEJA/APELACIÓN?</b></p> <p><b>4. DEFINICION DE ACCIONES</b></p> <p><b>5. IMPLEMENTACION DE ACCIONES</b></p> <p><b>6. VERIFICACIÓN DE ACCIONES</b></p> <p><b>7. NOTIFICACIÓN</b></p> <p><b>8. ARCHIVO</b></p> <p><b>FIN</b></p>	<p>Usuario y/o participante</p> <p>Personal UMCI / Coordinador SGMCI</p> <p>Coordinador SGMCI/ Jefe UMCI/Responsable área afectada</p> <p>Coordinador SGMCI/ Jefe UMCI</p> <p>Responsable del área afectada / Coordinador SGMCI</p> <p>Responsable del área afectada</p> <p>Jefe UMCI</p> <p>Coordinador SGMCI</p> <p>Coordinador SGMCI</p>	<p>Correo electrónico, nota, personalmente</p> <p>ONM-F00-28</p> <p>ONM-F00-28</p> <p>ONM-F00-28</p> <p>ONM-F00-28 ONM-F25-12</p> <p>ONM-F00-28</p> <p>ONM-F00-28</p> <p>Correo electrónico/Nota</p> <p>ONM-F00-28</p>

<b>Procedimiento para la Atención de Quejas y Apelaciones ONM-PG-08</b>	<b>Versión</b>	<b>1C</b>
	<b>Página</b>	<b>3 de 5</b>

## 1. OBJETIVO

El presente procedimiento tiene como objetivo establecer las actividades que deben desarrollarse con la finalidad de atender adecuadamente las quejas y apelaciones de los clientes de la UMCI del ONM. (\*)

## 2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todos las quejas y apelaciones de los clientes y/o participantes, sobre los servicios de calibración y/o provisión de ensayos de aptitud que brinda la UMCI del ONM. (\*)

## 3. LINEAMIENTOS

### 3.1 Normas Legales

Norma NP-ISO/IEC 17025 Equivalente a ISO/IEC 17025:2017 Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración. (\*)

Norma ISO/IEC 17043 Evaluación de la conformidad — Requisitos generales para la competencia de los proveedores de ensayos de aptitud. (\*)

### 3.2 Directivas internas

Las quejas pueden ser presentadas personalmente, correo electrónico o nota y suscrito por el usuario o su representante legal, adjuntando los documentos necesarios. (\*)

Las apelaciones deben ser presentadas de manera formal a través de una nota dirigida a la Dirección del ONM. (\*)

El INTN no se hará cargo de daños en instrumentos o equipos a calibrar que resulten de un embalaje defectuoso o inadecuado proporcionado por el cliente durante el transporte. Si los daños fueran en el momento de entrega de ítems de ensayos para los ejercicios relacionados con ensayos de aptitud, el ONM sustituirá los ítems por otros en óptimas condiciones. Si las averías se produjeran durante los ejercicios realizados posteriores a la entrega de los ítems en un ensayo de aptitud, cada participante se hará responsable del mismo, debiendo comunicar el problema existente a la CPEA que evaluará cada situación particular

La lista siguiente contiene las causas principales de quejas/reclamos, sin embargo, esta no es taxativa:

- Errores mecanográficos
- Errores y/u omisiones en los datos o cálculos
- Uso de métodos de calibración, verificación o ensayos inadecuados
- Incumplimiento de contrato (por ejemplo: el pago efectuado excede el valor del servicio, los puntos de calibración no son los solicitados, incumplimiento de fecha de compromiso, incumplimiento con el cronograma del EA, etc.)
- Defectos en el servicio

<b>Procedimiento para la Atención de Quejas y Apelaciones ONM-PG-08</b>	<b>Versión</b>	<b>1C</b>
	<b>Página</b>	<b>4 de 5</b>

### 3.3 Otros procedimientos

- ONM-PG-01
- ONM-PG-05
- ONM-PG-13 (\*)

## 4. DEFINICIONES

**4.1 Queja:** expresión de insatisfacción hecha a una organización, con respecto a sus productos o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.

**4.2 Apelación:** solicitud de una persona u organización que proporciona, o que es, el objeto de evaluación de la conformidad a un organismo de evaluación de la conformidad o un organismo de acreditación, para que ese organismo reconsidere la decisión que ha tomado en relación con dicho objeto.

## 5. ABREVIATURAS

<b>INTN</b>	Instituto Nacional de Tecnología, Normalización y Metrología
<b>ONM</b>	Organismo Nacional de Metrología
<b>UMCI</b>	Unidad Metrología Científica e Industrial
<b>SGMCI</b>	Sistema de Gestión Metrología Científica e Industrial
<b>NC</b>	No conformidad
<b>CPEA</b>	Coordinación Técnica Proveedor de Ensayos de Aptitud

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
	<b>INICIO</b>		
1	<b>Presentación de la Queja/Apelación</b>	Usuario y/o participante	Presenta su solicitud en el ONM o en otras dependencias del INTN. (*)
2	<b>Registro de la solicitud</b>	Personal UMCI / Coordinador SGMCI (*)	Todo el personal de la UMCI puede recibir la queja/apelación y registrar en el ONM-F00-28, en caso de que la misma sea vía telefónica, el personal debe solicitar al usuario que la haga oficial mediante cualquiera de los medios citados en el punto 3.2 del presente procedimiento. Todas las quejas/apelaciones son derivadas a la Coordinación SGMCI para su seguimiento. (*)
3	<b>Evaluación de la queja/apelación</b>	Coordinador SGMCI/ Jefe UMCI  Responsable área afectada/ Coordinador SGMCI	Toma conocimiento de la queja/apelación, analiza y evalúa todo lo actuado en la prestación del servicio. De ser necesario, efectúa coordinaciones con el Jefe de Laboratorio, CPEA y el personal afectado e involucrado. De no ser procedente la queja/apelación, la Coordinación SGMCI notifica al usuario por escrito indicándole los motivos de dicha decisión. Esta determinación será definitiva, dándose por concluida la atención de la queja/apelación.  De ser procedente, se deriva al responsable del área afectada quien realiza el análisis, identifica y anota la(s) causa(s) de la queja/apelación. (*)
4	<b>Definición de Acciones</b>	Responsable área afectada/ Coordinador SGMCI	Se registra las acciones para resolver la queja/apelación en función a la evaluación en el ONM-F00-28. (*)  En el caso de ser un reclamo debido a errores del certificado de calibración, el mismo se registra en el ONM-F25-12, cuya acción es el cambio del certificado de calibración.  Dependiendo del tipo de queja/apelación podría tratarse de una no conformidad o un trabajo no conforme, para tales casos se seguirán los procedimientos ONM-PG-05 u ONM-PG-13 respectivamente. (*)
5	<b>Implementación de Acciones</b>	Responsable área afectada	Ejecuta las acciones necesarias para el levantamiento de la queja/apelación.
6	<b>Verificación de Acciones</b>	Jefe UMCI	Efectúa un seguimiento de las acciones implementadas para determinar si éstas han sido efectivas. En caso de que las mismas no hayan sido efectivas, se deberá volver a la etapa 3 en adelante.  Cuando las acciones sean consideradas efectivas, se realiza el cierre del reclamo/apelación, registrando fecha y firma de la Jefatura UMCI. (*)
7	<b>Notificación</b>	Coordinador SGMCI	La Coordinación del SGMCI acusa recibo de la queja/apelación y proporciona a quien presenta la queja/apelación el resultado y, si aplica, los informes de progreso. (*)  Si el usuario no está conforme o de acuerdo con la decisión tomada podrá acceder a otros procedimientos de atención de reclamos establecidos por el INTN. (*)
8	<b>Archivo</b>	Coordinador SGMCI	Archiva toda la documentación generada durante el procedimiento.
	<b>FIN</b>		

**NOTA:** La versión de los procedimientos, formatos y modelos a los que se hace referencia en este documento, debe ser la indicada en el Registro Maestro.