



ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
María Báez	Gustavo Román	Gustavo Román
Coordinación de Sistema de Gestión	Dirección de Organismo	Dirección de Organismo
Fecha: 21-10-2024	Fecha: 21-10-2024	Fecha: 21-10-2024

1. OBJETO

Establecer el procedimiento para la recepción, evaluación, análisis y resolución de quejas y apelaciones relacionadas con los servicios del ONI, asegurando la imparcialidad, confidencialidad y una respuesta efectiva.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las quejas y apelaciones recibidas por el ONI relacionadas con sus servicios de inspección, ensayo y muestreo.

3. REFERENCIAS

NP-ISO/IEC 17025:2018 – Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y de calibración. Requisito 7.9

NP-ISO/IEC 17020:2013 Evaluación de la Conformidad. Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan inspección. Requisitos 7.5 y 7.6

MG-ONI Manual de Gestión del ONI

4. DEFINICIONES Y SIGLAS

4.1. Definiciones

Queja: Es la disconformidad o expresión de insatisfacción que se hace a una persona u organización respecto a algo que guarda relación directa con el servicio que ofrece el ONI.

Sugerencia: Tiene lugar, cuando un cliente o consumidor realiza un consejo o propuesta a la empresa para mejorar el servicio ofrecido. Es decir, una aportación de ideas o iniciativas.

Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Cliente: Persona u organización usuaria de un servicio.

Servicio: Se trata del trabajo conjunto de acciones que se realizan para otras personas, causas u organizaciones. O lo que es igual, entregar un valor a un cliente.

Apelación: es cualquier solicitud al ONI por parte del cliente, para reconsiderar toda decisión adversa adoptada contra dicho cliente sobre los resultados de los servicios ofrecidos por el organismo.

4.2. Siglas

INTN: Instituto Nacional de Tecnología, Normalización y Metrología.

ONI: Organismo Nacional de Inspección.

CSGO: Coordinación del Sistema de Gestión del ONI

RSGD: Responsable del sistema de gestión del departamento.



5. RESPONSABILIDADES

Director/a del ONI: Aprueba y controla este procedimiento.

Jefe/a de Departamento/RSGD/CSGO: Supervisa y asegura la aplicación de este procedimiento

Personal involucrado: Aplica este procedimiento.

6. DESARROLLO

6.1 Recepción de Quejas y apelaciones

Las quejas y apelaciones se registran utilizando el formulario FOR-ONI-12 Registro de Quejas y Apelaciones, asegurando la trazabilidad desde su recepción.

El formulario debe incluir detalles completos del cliente, descripción del problema, fecha y método de recepción (correo electrónico, presencial, etc.).

Se asignará un número de identificación único a cada caso registrado.

6.2 Evaluación inicial

Se realizará una evaluación preliminar en un plazo de 5 días hábiles desde la recepción para determinar la validez de la queja o apelación.

Si se requiere información adicional, se contactará al cliente en este mismo periodo.

6.3 Análisis y tratamiento

Una vez validada la queja o apelación, se llevará a cabo un análisis para identificar la causa raíz y las acciones necesarias para resolver la situación.

El análisis incluirá la participación del Jefe de Departamento y se documentará en el formulario FOR-ONI-12.

Para el tratamiento de la queja o apelación, se establecerán medidas correctivas siguiendo el PRO-ONI-06 de Trabajo No Conforme si se determina que hay incumplimientos en los procesos.

6.4 Comunicación con el Cliente

Se mantendrá informado al cliente sobre el estado de la queja o apelación y se le notificará del resultado final dentro de un plazo de 30 días hábiles, salvo casos complejos que requieran más tiempo, lo cual se comunicará oportunamente al cliente.

6.5 Cierre y Seguimiento

Una vez implementadas las acciones correctivas, se evaluará la efectividad de estas, y el caso se cerrará documentando todos los registros en el FOR-ONI-12.

El Coordinador del Sistema de Gestión realizará revisiones trimestrales del proceso de gestión de quejas y apelaciones para evaluar su eficacia.

6.6 Políticas de confidencialidad e imparcialidad

Toda la información obtenida durante la gestión de quejas y apelaciones será tratada de forma confidencial.

Se debe garantizar la imparcialidad en la investigación y tratamiento de cada caso, evitando cualquier tipo de represalia.

6.7 Capacitación del Personal



Todo el personal involucrado en la gestión de quejas y apelaciones recibirá capacitación anual en manejo de conflictos, técnicas de análisis y procedimientos de quejas.

6.2 Encuesta de Satisfacción del Cliente

A fin de cumplir con la Política y objetivos de calidad, el Organismo realiza el seguimiento a sus clientes a fin de obtener información de retorno, tanto positiva como negativa, a través de encuestas realizadas con el FOR-ONI-53 y la encuesta disponible en la página web de la institución. Asimismo, el ONI facilita este procedimiento a cualquier parte interesada.

Para la realización de la encuesta del FOR-ONI-53, está disponible como enlace en la página web institucional, además se dispondrá de un código QR en el área de Atención al Cliente, el cual redirigirá a un formulario de Google. Los datos recopilados a través de este formulario se almacenarán automáticamente en una hoja de cálculo, a la cual la CSGO tendrá acceso para la recopilación y análisis de la información.

En caso de producirse una queja por parte del cliente se procede según se describe en el punto 6.1 de este procedimiento.

Los resultados de las encuestas de satisfacción son procesados por la CSGO y a su vez son analizados en reuniones de revisión por la dirección.

7. FORMULARIOS

FOR-ONI-12 Gestión de Quejas y Apelaciones
FOR-ONI-53 Encuesta de satisfacción del cliente

8. ANEXOS

ANEXO I - Informativo Distribución de copias controladas

Documento: PRO-ONI-05 Gestión de quejas y apelaciones

ORIGINAL	Coordinación de Sistema de Gestión del Organismo
COPIA N° 1	Responsables de Sistema de Gestión de los Departamentos
COPIA N° 2	Departamentos del ONI

La expresión "COPIA N° ..." se refiere solamente a la cantidad de copias realizadas.
Los documentos también se encuentran disponibles en la Nube Institucional. (nube.intn.gov.py)

*** **