

	<b>ORGANISMO NACIONAL DE CERTIFICACION</b>	<b>Código</b>	<b>ONC-PRO-018</b>
		<b>Revisión</b>	<b>08</b>
		<b>Vigencia</b>	<b>2023 - 02 - 05</b>
		<b>Página</b>	<b>1 de 2</b>
GESTION 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- ISO 9000. Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario, en su última edición.
- NP ISO/IEC 17000. Evaluación de la Conformidad. Vocabulario y principios Generales, en su última edición.
- NP – ISO/IEC 17065. Evaluación de la Conformidad. Requisitos para Organismos que certifican productos, procesos y servicios, en su última edición.

## 4. PROCEDIMIENTOS Y RESPONSABILIDADES

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
	<b>INICIO</b>		
1	<b>Recepción y Registro de la apelación y/o queja</b>	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	<b>Procesamiento de la apelación y/o queja</b>	Dirección ONC	Deriva a la Coordinación del SGC, adjuntando los antecedentes correspondientes.
3	<b>Registro de la apelación y/o queja</b>	Coordinación SGC	Evalúa para confirmar si la queja o apelación se relaciona con las actividades de certificación del ONC y registra la apelación y/o queja en el formulario ONC-FOR-025 “Registro de Apelaciones y Quejas”, y remite a la Dirección del ONC.

 <b>INTN</b>	<b>ORGANISMO NACIONAL DE CERTIFICACION</b>	<b>Código</b>	<b>ONC-PRO-018</b>
		<b>Revisión</b>	<b>08</b>
		<b>Vigencia</b>	<b>2023 - 02 - 05</b>
		<b>Página</b>	<b>2 de 2</b>
GESTION DE LAS APELACIONES Y QUEJAS			

4	<b>Remisión de la Queja y/o Apelación</b>	Dirección ONC	Remite a <u>un director de área del INTN que no haya participado del proceso</u> el ONC-FOR-025 “ <i>Registro de Apelaciones y Quejas</i> ”, con los antecedentes correspondientes.
5	<b>Análisis de la Queja y/o apelación</b>	<u>Director de área del INTN que no haya participado del proceso</u>	Analiza la queja y/o apelación recibida, con las documentaciones adjuntas.  Cita al Representante Legal del Cliente que presentó la apelación, si juzga necesario.
6	<b>Decisión de la Queja y/o apelación</b>	<u>Director de área del INTN que no haya participado del proceso</u>	Decide las resoluciones de las quejas y/o apelaciones en un plazo máximo de <b>5 (cinco)</b> días hábiles, a partir de la aceptación de la presentación por el ONC para ser analizada.
7	<b>Comunicación de Queja y/o la apelación</b>	<u>Director de área del INTN que no haya participado del proceso</u>	Comunica la decisión final de la apelación y/o queja <u>al ONC mediante memo o correo electrónico</u> .  Remite toda la documentación generada a la Dirección del ONC.
8	<b>Comunicación de la decisión final de apelaciones o quejas</b>	Dirección ONC	<u>Comunica al cliente la decisión final de la apelación y/o queja, mediante correo electrónico o nota.</u>  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	<b>Archivo</b>	Coordinación SGC	Archiva cronológicamente toda la documentación correspondiente a la apelación y/o queja.
	<b>FIN</b>		

## 5 REGISTROS

- 5.1 Registro de Apelaciones y Quejas (ONC-FOR-025)
- 5.2 Nota del Cliente presentando Queja y/o Apelación.

**Fin del documento**