	<b>QUEJAS, SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES</b>	Código N° : ODAC-DT-P-12	Páginas: 1 de 9
		Fecha emisión: 2019/05/28	Versión: 02

## TABLA DE CONTENIDO

1	OBJETIVO .....	1
2	ALCANCE .....	1
3	DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	2
4	DEFINICIONES.....	2
5	RESPONSABILIDADES.....	2
6	QUEJAS.....	2
7	SUGERENCIAS.....	5
8	OBSERVACIONES.....	6
9	REGISTROS.....	6
10	IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS .....	7
11	DIAGRAMA DE FLUJO.....	9
12	ANEXOS.....	9

### 1 OBJETIVO


Establecer los lineamientos para la atención de las quejas, sugerencias u observaciones presentadas por la prestación de los servicios de acreditación por parte del ODAC, así como por los servicios que reciben los clientes de los OEC acreditados por el ODAC.

### 2 ALCANCE

Aplica para la atención de las quejas, sugerencias u observaciones indicadas en el objetivo.

Modificado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de entrada en vigencia:
Licda. Giordana Castillo Asistente del Director Ejecutivo	Lic. Jesús Iván Espinal Director Técnico  Lic. Alexandra Camilo Encargada Calidad en la Gestión	Ing, Fernando Reyes Alba Director Ejecutivo	2019/05/29

Este documento se distribuye como COPIA NO CONTROLADA, favor confirmar su vigencia en [www.odac.gob.do](http://www.odac.gob.do) antes de hacer uso de esta versión, por si ha sido modificada.

	<p style="text-align: center;">QUEJAS, SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES</p>	<p>Código N° : ODAC-DT-P-12</p>	<p>Páginas: 2 de 9</p>
		<p>Fecha emisión: 2019/05/28</p>	<p>Versión: 02</p>

### 3 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- NORDOM-ISO/IEC 17011 Evaluación de la conformidad — Requisitos para los organismos de acreditación que realizan la acreditación de organismos de evaluación de la conformidad, en su versión vigente
- ODAC-SGA Manual del Sistema de Gestión de Acreditación
- ODAC-GC-P-04 Gestión de Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora
- ODAC-DT-P-11 Procedimiento de Investigación

### 4 DEFINICIONES

**OEC:** Organismo de Evaluación de la Conformidad.

**Queja:** Expresión de insatisfacción, diferente de los recursos ordinarios y extraordinarios de impugnación, tales como la apelación, realizada por una persona física o jurídica, de origen externo, en relación con las actividades del ODAC o de un OEC acreditado por el ODAC, para la cual se espera respuesta.

**Sugerencia:** Cualquier recomendación que se reciba en el ODAC, para la mejora de los servicios o actividades.

**Observación:** Cualquier comentario que se reciba en el ODAC sobre los servicios o actividades.

### 5 RESPONSABILIDADES


Las responsabilidades se detallan en cada actividad incluida dentro del procedimiento. La simbología utilizada es la siguiente:

- Planificación y Desarrollo: [PD]
- Calidad en la Gestión: [CG]
- Departamento de Acreditación: [DA]
- Personal ODAC: [PODAC]
- Persona que interpone la queja, sugerencia u observación: [PQS]
- Organismo de Evaluación de la Conformidad: [OEC]

### 6 QUEJAS

- 6.1 Las quejas pueden presentarse de forma verbal o escrita por el interesado ante el ODAC, en días y horas hábiles en las instalaciones del ODAC, mediante el formulario ODAC-DT-P12-

Este documento se distribuye como COPIA NO CONTROLADA, favor confirmar su vigencia en [www.odac.gob.do](http://www.odac.gob.do) antes de hacer uso de esta versión, por si ha sido modificada.

	<b>QUEJAS, SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES</b>	Código N° : ODAC-DT-P-12	Páginas: 3 de 9
		Fecha emisión: 2019/05/28	Versión: 02

F02 Registro de Quejas, Sugerencias u Observaciones, que se encuentra en la página web del ODAC o impreso. [PQS]

**Nota.** Cuando la queja, se presente de forma verbal o escrita en otro documento distinto al ODAC-DT-P12-F02, el funcionario del ODAC debe completar el formulario indicado. [PODAC]

6.2 Al recibir una queja, el funcionario del ODAC debe confirmar si esta se refiere a las actividades de acreditación para que sea tratada por el ODAC o si la queja es respecto a un organismo de evaluación de la conformidad para que sea este quien la trate conforme a su procedimiento. En ambos casos, el organismo de acreditación mediante la respuesta oportuna y del seguimiento dado se hace responsable de las decisiones que se tomen para su tratamiento.

6.3 Al recibir la queja, el personal del ODAC, debe indicar en el ODAC-DT-P12-F02 la fecha y hora de recibido, junto con su nombre y firma (del funcionario del ODAC); y trasladarla el próximo día hábil a Calidad en la Gestión. [PODAC]

**Nota:** En caso de que Calidad en la Gestión se encuentre ausente del ODAC por más de 1 día, las quejas deben ser canalizadas por el Encargado de Planificación y Desarrollo o por quien este designe, es oportuno que haya un sustituto o designado disponible en el orden de la consecución del proceso.

6.4 Para el registro de las quejas, Calidad en la Gestión debe enumerar la queja en orden secuencial de recepción asignando el siguiente número de registro: año-consecutivo (ejemplo: 20XX-001). En el seguimiento de quejas se utiliza únicamente el número de registro otorgado al momento de su recepción, para proteger la identidad de las personas que las presentan, evitándoles posibles inconvenientes y reclamos en futuras operaciones, y evitar discriminaciones. [CG]

6.5 Calidad en la Gestión debe validar las quejas, y acusar recibo de las mismas, proporcionando al reclamante informe del progreso y el resultado. En caso de ser necesario solicita orientación al Encargado de Planificación y Desarrollo o, a quien este designe o a la Asesoría Legal y declara su admisibilidad para lo cual cuenta con 10 días hábiles. [CG]

6.6 Si la queja se declara inadmisibile, Calidad en la Gestión notifica a la persona que emitió la queja y procede a su archivo. [CG]

6.7 Las quejas no serán admitidas en los casos siguientes:

- Cuando el objeto de la queja es ajeno a las atribuciones y competencias del ODAC;
- Cuando las quejas son como consecuencia de las actividades de un OEC acreditado por el ODAC, cuyo ámbito de acción se encuentren fuera del alcance de la acreditación otorgada;

Este documento se distribuye como COPIA NO CONTROLADA, favor confirmar su vigencia en [www.odac.gob.do](http://www.odac.gob.do) antes de hacer uso de esta versión, por si ha sido modificada.

	<p>QUEJAS, SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES</p>	<p>Código N° : ODAC-DT-P-12</p>	<p>Páginas: 4 de 9</p>
		<p>Fecha emisión: 2019/05/28</p>	<p>Versión: 02</p>

- Cuando las quejas correspondan a actividades de un OEC que no esté acreditado ante el ODAC;
- Cuando se cuente con una decisión tomada mediante acto resolutorio por el ODAC, en cuyo caso se presentará una apelación;
- Si el documento en el cual se describe la queja no tiene la identificación y firma de responsabilidad correspondiente de la persona que realiza la misma;

6.8 Si la queja procede, se pueden presentar los siguientes casos:

6.8.1 Que las quejas se refieran a las actividades propias del ODAC para lo que se debe:

- a. Calidad en la Gestión debe seguir el procedimiento ODAC-CG-P-04 Gestión de Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora; y elaborar un plan de acción para el tratamiento oportuno de la queja. Este plan debe ser informado al interesado, junto con el responsable y período de implementación. [GC]
- b. Para investigar las quejas, Calidad en la Gestión puede conformar un grupo de trabajo para la elaboración del plan de acción, el grupo de trabajo debe estar conformado por personal distinto del área afectada y con competencia para dicha tarea. Si Calidad en la Gestión es el área directamente involucrada en la queja, se debe solicitar al Encargado de Planificación y Desarrollo o a quien este designe realizar el tratamiento respectivo. [CG]
- c. Calidad en la Gestión mediante la revisión del Plan de Acción se asegura que las acciones propuestas den solución eficaz a la queja planteada, que se identifican los de riesgos y se implementan acciones para mitigarlo, decidiendo de manera objetiva, libres de presión indebida, comercial, financiera o de otra índole.
- d. Calidad en la Gestión debe dar seguimiento a las acciones tomadas y evaluar su eficacia. [GC]

6.8.2 Si la queja se refiere a las actividades de un OEC acreditado o en proceso de acreditación:

- a. Determinar en primera instancia, de acuerdo con la naturaleza de la queja, si procede y es responsabilidad de ODAC.
- b. Calidad en la Gestión remite la queja en los siguientes 2 días hábiles, al Departamento de Acreditación respectivo. [CG]
- c. El Departamento de Acreditación correspondiente notifica al OEC sobre la queja recibida y le indica que dispone de 10 días hábiles para ser atendida conforme a lo establecido en los procedimientos internos de quejas del OEC. [DA]

**Nota:** En casos complejos, es conveniente otorgarle un mayor tiempo al OEC para responder por la misma.

Este documento se distribuye como COPIA NO CONTROLADA, favor confirmar su vigencia en [www.odac.gob.do](http://www.odac.gob.do) antes de hacer uso de esta versión, por si ha sido modificada.

	<p>QUEJAS, SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES</p>	<p>Código N° : ODAC-DT-P-12</p>	<p>Páginas: 5 de 9</p>
		<p>Fecha emisión: 2019/05/28</p>	<p>Versión: 02</p>

- d. El OEC propone un plan de acciones correctivas, incluyendo su responsable y el período de implementación. [OEC]. Asimismo, deberá:
1. Responder al cliente de acuerdo con la pertinencia y tratamiento realizado a la queja;
  2. Preparar informes del estado de las quejas, para su posterior análisis;
  3. Atender las quejas donde el cliente considere que la respuesta del OEC no ha sido gestionada adecuadamente o no es aceptable; así como aquellas que afecten la confianza en la acreditación;
  4. Mantener actualizados los registros de control y seguimiento de las quejas.
- e. En caso de que la queja no sea resuelta por el OEC acreditado, se iniciará un proceso de investigación conforme a lo establecido en ODAC-DT-P-11 Procedimiento de Investigación.
- f. En caso de que la queja no sea resuelta por el OEC en proceso de acreditación, debe ser remitida al equipo evaluador para que en específico revise la queja presentada y su impacto en las labores del OEC. [DA]
- g. El seguimiento de las acciones propuestas para atender las quejas se realiza en las evaluaciones de seguimiento o reevaluación o de manera extraordinaria por parte del Departamento de Acreditación correspondiente.

6.8.3 El ODAC da al reclamante un aviso formal de la finalización del proceso de tratamiento de la queja. Toda la información generada durante el análisis de las quejas y las conclusiones del análisis de las mismas, es resguardada de forma confidencial por Calidad en la Gestión y en estos mismos términos es comunicada al interesado o afectado. [CG]


## 7 SUGERENCIAS

- 7.1. Las sugerencias pueden presentarse de forma verbal o escrita por el interesado ante el ODAC, en días y horas hábiles en las instalaciones del ODAC o por medio del formulario de encuesta de satisfacción al cliente. [PQS]
- 7.2. El personal del ODAC que reciba la sugerencia debe trasladarla el próximo día hábil a Calidad en la Gestión. [PODAC]

**Nota 1:** En caso de que Calidad en la Gestión se encuentre ausente del ODAC por más de 1 día, las sugerencias deben ser canalizadas por el Encargado de Planificación y Desarrollo o por quien este designe. Es oportuno que haya un sustituto o designado disponible en el orden de la consecución del proceso. Calidad en la Gestión debe enumerar la sugerencia en orden secuencial de recepción asignando el siguiente número de registro: año-consecutivo (ejemplo: 2019-001). [CG]

**Nota 2:** Este número debe ser utilizado en toda comunicación relacionada.

Este documento se distribuye como COPIA NO CONTROLADA, favor confirmar su vigencia en [www.odac.gob.do](http://www.odac.gob.do) antes de hacer uso de esta versión, por si ha sido modificada.

	<b>QUEJAS, SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES</b>	Código N° : ODAC-DT-P-12	Páginas: 6 de 9
		Fecha emisión: 2019/05/28	Versión: 02

- 7.3. Se debe informar al personal involucrado sobre la sugerencia recibida y las acciones a seguir si aplica. [PODAC]
- 7.4. La sugerencia puede requerir la elaboración de un plan de oportunidades de mejora en un plazo de 10 días hábiles. [CG]
- 7.5. Dicho plan debe ser informado a los interesados, indicando su responsable y período de implementación. [CG]
- 7.6. Calidad en la Gestión debe dar seguimiento a las acciones tomadas y evaluar su eficacia. [CG]

## 8 OBSERVACIONES

- 8.1. Las observaciones se pueden presentar de forma verbal o escrita por el interesado ante el ODAC, en días y horas hábiles en las instalaciones del ODAC. [PQS]
- 8.2. El personal del ODAC que reciba la observación debe trasladarla el próximo día hábil a Calidad en la Gestión. [PODAC]

**Nota:** En caso de que Calidad en la Gestión se encuentre ausente del ODAC por más de 1 día, las observaciones deben ser canalizadas por el Encargado de Planificación y Desarrollo o por quien este designe. Es oportuno que haya un sustituto o designado disponible en el orden de la consecución del proceso.

- 8.3. Calidad en la Gestión debe enumerar la observación en orden secuencial de recepción asignando el siguiente número de registro: año-consecutivo (ejemplo: 20XX-001). [CG]

**Nota:** Este número debe ser utilizado en toda comunicación relacionada.

- 8.4. Se debe informar al personal involucrado sobre la observación recibida para que se tomen las acciones necesarias. [PODAC]

El personal involucrado debe informar a Calidad en la Gestión sobre las acciones tomadas. [CG]

- 8.5. Calidad en la Gestión debe dar seguimiento a las acciones tomadas cuando sea necesario. [CG]

## 9 REGISTROS

- 9.1. Todos los registros generados por quejas, sugerencias u observaciones deben ser archivados en orden cronológico, debidamente identificados por su número de registro.

Este documento se distribuye como COPIA NO CONTROLADA, favor confirmar su vigencia en [www.odac.gob.do](http://www.odac.gob.do) antes de hacer uso de esta versión, por si ha sido modificada.

	<b>QUEJAS, SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES</b>	Código N° : ODAC-DT-P-12	Páginas: 7 de 9
		Fecha emisión: 2019/05/28	Versión: 02

9.2. Acceso a los registros:

9.1.1 Los registros de quejas, sugerencias u observaciones deben estar resguardados por Calidad en la Gestión y están disponibles a la persona que interpone la queja (el registro correspondiente a su queja) o al personal autorizado por la Dirección Ejecutiva. [CG] [DE]

9.1.2 Cuando una autoridad legal requiera información sobre algún aspecto tratado en las quejas, el ODAC debe comunicar al interesado o afectado, que esta información está siendo remitida a una autoridad, en cumplimiento con disposiciones legales.

<b>Código</b>	<b>Nombre del Registro</b>	<b>Responsable</b>	<b>Medio de disponible</b>	<b>Tiempo de retención</b>
ODAC-DT-P12-F01	Control de Quejas y Sugerencias	[CG]	Digital	10 años
ODAC-DT-P12-F02	Registro de Quejas, Sugerencias u Observaciones	[CG]	Digital/Impreso	10 años

10 IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS

<b>Motivo:</b>	Modificación del procedimiento ODAC-DT-P-12 Quejas, Sugerencias y Observaciones.
----------------	--

	<p>QUEJAS, SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES</p>	<p>Código N° : ODAC-DT-P-12</p>	<p>Páginas: 8 de 9</p>
		<p>Fecha emisión: 2019/05/28</p>	<p>Versión: 02</p>

**Observaciones:**

Se cambia el código del procedimiento de “ODAC-GC-P07” por “ODAC-DT-P-12”.

En el apartado 3 (documentos de referencia), se actualiza el nombre del ODAC-SGA Manual del Sistema de Gestión de Acreditación.

Se actualizan los códigos de los procedimientos referenciados en el documento.

Los registros son colocados en el apartado 9.

En el apartado 4 (definiciones), se elimina la abreviatura “ODAC”.

De la definición de Queja, se elimina el término “~~revocatoria~~” y se incluye “de origen externo”.

En el apartado 5 (responsabilidades), se elimina el término “~~responsable~~”, se cambia “Gestión de Calidad” por “Calidad en la Gestión” y Departamento de Acreditación del Área” por “Departamento de Acreditación respectivo o correspondiente”. Se incluye Planificación y Desarrollo y se elimina ~~Dirección Ejecutiva~~.

Se describe el proceso documentando el cómo el organismo recibe, registra, valida, investiga y da seguimiento a la solución de las quejas.


En el apartado 6.4 se establece “En el seguimiento de quejas se utiliza únicamente el número de registro otorgado al momento de su recepción, para proteger la identidad de las personas que las presentan, evitándoles posibles inconvenientes y reclamos en futuras operaciones, y evitar discriminaciones.”

En el apartado 6.7 se establecen los casos por los cuales no serán admitidas las quejas.

Se cambia “Nota: En caso de que Calidad en la Gestión se encuentre ausente del ODAC por más de 1 día, las quejas deben ser canalizadas por el Director Ejecutivo” por “Se cambia “Nota: En caso de que Calidad en la Gestión se encuentre ausente del ODAC por más de 1 día, las quejas deben ser canalizadas por el encargado de Planificación y Desarrollo”.

En el apartado 6.8.1, literal c) se establece “Calidad en la Gestión mediante la revisión del Plan de Acción se asegura que las acciones propuestas den solución eficaz a la queja planteada, que se identifican los de riesgos y se implementan acciones para mitigarlo, decidiendo de manera objetiva, libres de presión indebida, comercial, financiera o de otra índole”.



	<b>QUEJAS, SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES</b>	Código N° : ODAC-DT-P-12	Páginas: 9 de 9
		Fecha emisión: 2019/05/28	Versión: 02

**11 DIAGRAMA DE FLUJO**

**12 ANEXOS**  
N/A