

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS



**Código: PR-4.4-01 Versión 08
(Antes PR-3.3-01)**

NIVEL 1:		NIVEL 2:	
4. GESTIÓN DE EXPERIENCIA LA CLIENTE		4.4 GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE	
ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:	
Fecha: 2019-02-15	Fecha: 2019-02-19	Fecha: 2019-02-20	
Profesional Sistema de Gestión	Profesional de Atención al Cliente Coordinaciones Sectoriales	Jefe de Servicio al Cliente	

1. OBJETIVO

Establecer las actividades necesarias para la atención oportuna de las quejas respecto al Organismo Nacional de Acreditación de Colombia - ONAC y respecto de los Organismos Evaluadores de la Conformidad (OEC) acreditados, con el fin de vigilar el cumplimiento de las normas y reglamentos técnicos, y a la vez contribuir al mejoramiento en la prestación de los servicios del ONAC.

2. ALCANCE

Este procedimiento está dirigido a todos los colaboradores, programas y áreas del Organismo Nacional de Acreditación de Colombia - ONAC que participan en la prestación de los servicios ofrecidos y que intervienen en la atención de las quejas interpuestas respecto al servicio de acreditación del ONAC y respecto del servicio de los OEC acreditados.

Este procedimiento inicia cuando se recibe la queja respecto a ONAC o uno de los OEC, hasta la emisión del aviso de finalización del proceso de tratamiento de la queja al cliente o parte interesada, e incluye el análisis y acciones de seguimiento en los casos en los que se requiera.

Este procedimiento no contempla dentro de su alcance la solicitud o notificación de información proveniente de una autoridad competente (tales como ministerios, superintendencias, entre otras), en donde se indique el inicio de una investigación o procedimiento administrativo a un OEC, como resultado de investigaciones o imposición de sanciones; tales casos serán tratados por las Coordinaciones Sectoriales respectivas, quienes en el ejercicio del continuo seguimiento de las acreditaciones, adoptaran las medidas que consideren pertinentes.

3. DEFINICIONES Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Parte Interesada: Una parte interesada es cualquier organización, grupo o individuo que pueda afectar o ser afectado por las actividades de una empresa u organización de referencia., también denominadas grupos de interés, públicos de interés, corresponsables u otros.

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

OEC: Organismo(s) Evaluador(es) de la Conformidad.

ONAC: Organismo Nacional de Acreditación de Colombia

Queja: Expresión de insatisfacción, distinta de la apelación, hecha por una persona o una organización, al Organismo Acreditador relacionada con las actividades del Organismo de Acreditación o de los Organismos de Evaluación de la Conformidad, para la cual se espera una respuesta.

Competencia del ONAC para la atención de las quejas:

La acreditación concedida por ONAC es una declaración de que la entidad acreditada ha demostrado que cumple con los requisitos de acreditación establecidos en normas internacionales y que es técnicamente capaz de realizar de manera solvente las actividades incluidas en su alcance de acreditación.

La acreditación del ONAC no implica en ningún caso la aceptación, validación o ratificación por esta Entidad de los resultados emitidos por una organización acreditada y tampoco exime a ésta de su responsabilidad en caso de resultados incorrectos o no idóneos.

ONAC no tiene función arbitral o dirimente en relación con las controversias técnicas o de cualquier otro tipo que pudiesen suscitarse entre las organizaciones acreditadas y aquellos a quienes éstas prestan sus servicios o terceros interesados. Su labor de control se limita, de acuerdo a la ley, a la comprobación de que las organizaciones acreditadas siguen cumpliendo los requisitos que sirvieron de base para la acreditación.

ONAC analizará la información que reciba sobre las actuaciones de las organizaciones acreditadas siempre que éstas se refieran a informes/certificados que incluyan la marca del ONAC o referencia a la condición de acreditado del emisor.

Las decisiones que tome ONAC como consecuencia de dichas investigaciones se limitan a las establecidas en sus procedimientos y en la ley, y se toman siempre sobre la base de un incumplimiento demostrado de los requisitos de acreditación.

ONAC no tiene capacidad alguna de modificar o hacer modificar el resultado de informes/certificados emitidos por las entidades acreditadas.

DOCUMENTOS DE DEFINICIÓN

- ISO/IEC 17000. Evaluación de la Conformidad. Vocabulario y Principios Generales.
- ISO/IEC 17011. Evaluación de la Conformidad. Requisitos generales para los Organismos de Acreditación que realizan la acreditación de Organismos de Evaluación de la Conformidad.
- ISO 10002. Gestión de la Calidad. Satisfacción del Cliente. Directrices para el Tratamiento de las Quejas en las Organizaciones.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Constitución Política de Colombia
- Decreto 1595 de 2015 Por el cual se dictan normas relativas al Subsistema Nacional de Calidad.
- R-AC-01 Reglas del Servicio de Acreditación.
- COD-1.1-02 Código de Buen Gobierno
- GU-1.3-02 Guía de términos usados por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia.
- RRI-4.4-01 Reglamento Comité de Vigilancia

4. VINCULACIÓN DEL DOCUMENTO CON LOS PROCESOS DE SISTEMA DE GESTIÓN

Ubicación dentro de la gestión por procesos		Responsable
1 Nivel	4. Gestión de Experiencia al Cliente	Director Ejecutivo
2 Nivel	4.4 Gestión de Atención al Cliente	Jefe de Servicio al Cliente
3 Nivel	4.4.1 Captura, análisis y trámite de la solicitud 4.4.2 Gestión de la respuesta	Analista de PQR's / Profesional de Atención al Cliente

Ver Mapa de Procesos en Manual del Sistema de Gestión

5. PARTICIPANTES Y RESPONSABILIDADES

Participante	Responsabilidad
Dirección Ejecutiva	<ul style="list-style-type: none"> - Definir políticas y lineamientos que promuevan la excelencia en la prestación de los servicios del ONAC, orientadas a incrementar los niveles de satisfacción del cliente, y así como la atención de las quejas. - Participar en la toma de decisiones para la atención de quejas respecto de un OEC o del ONAC que ameriten su intervención o que involucren personal que esté directamente a su cargo. - Decidir sobre suspensiones cautelares que se deriven del tratamiento de quejas contra Organismos.
Jefe de Servicio al Cliente	<ul style="list-style-type: none"> - Velar por la respuesta adecuada ante las quejas interpuestas respecto del ONAC y los OEC acreditados. - Proponer y formular acciones que ayuden con el tratamiento adecuado y oportuno de las quejas. - Definir los lineamientos de actuación del Comité de Vigilancia, con respecto al tratamiento de las quejas. - Dirimir los posibles conflictos que se puedan presentar derivados del análisis de la insatisfacción manifestada entre las diferentes partes interesadas que se encuentran involucradas en la queja.
Directores y Jefes de área	<ul style="list-style-type: none"> - Emitir los conceptos o recomendaciones de carácter técnico frente a las quejas, según se requiera. - Atender las recomendaciones realizadas por el Comité de Vigilancia para dar tratamiento adecuado y oportuno a las quejas. - Gestionar los recursos necesarios al interior de sus procesos para la atención de quejas.

5. PARTICIPANTES Y RESPONSABILIDADES

Participante	Responsabilidad
	<ul style="list-style-type: none"> - Promover y comunicar las lecciones aprendidas sobre la gestión realizada en el tratamiento de las quejas recibidas, para que situaciones similares no generen quejas reiteradas.
Comité de Vigilancia	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar seguimiento al estado de las quejas con nivel de riesgo alto. - Verificar que el tratamiento dado a las quejas sea adecuado. - Identificar no conformidades derivadas de la atención de las quejas. - Recomendar a la coordinación sectorial y al Director Técnico solicitar la suspensión cautelar de un OEC, cuando el análisis de la queja lo amerite - Analizar el cumplimiento del procedimiento de atención de quejas. - Proponer lineamientos y políticas necesarias para la gestión las quejas.
Coordinador Sectorial	<ul style="list-style-type: none"> - Generar los conceptos técnicos, tanto para orientar el tratamiento de la queja, como para determinar si los argumentos y las acciones expuestas en las respuestas de los OEC son apropiadas. - Gestionar las actividades requeridas para realizar la verificación de las quejas en el OEC. - Analizar las quejas dentro de su pertinencia, para establecer acciones que mitiguen la posibilidad de reiteración de las mismas. - Velar por la oportuna respuesta de los Evaluadores frente a los requerimientos realizados por la Jefatura de Servicio al Cliente. - Generar la oportuna respuesta a los requerimientos y recomendaciones realizadas por la Jefatura de Servicio al Cliente y/o el Comité de Vigilancia, relacionados con su competencia.
Evaluador	<ul style="list-style-type: none"> - Verificar durante el proceso de evaluación el tratamiento que el OEC da a las quejas. - Atender a los requerimientos de la Coordinación sectorial, del Profesional de Atención al Cliente y Analista de PQR's, con relación a las quejas respecto a ONAC y los OEC. - Dejar registro del tratamiento de las quejas en el informe de evaluación.
Analista de PQR's	<ul style="list-style-type: none"> - Velar por el adecuado funcionamiento del procedimiento de quejas. - Coordinar las actividades requeridas para la adecuada gestión y respuesta de las quejas. - Realizar el análisis de las quejas, para así determinar su nivel de riesgo, pertinencia, procedencia y tratamiento. - Proponer y determinar acciones para el tratamiento de las quejas. - Concertar con las Direcciones Técnicas y las Coordinaciones Sectoriales, para que el tratamiento de las quejas sea incluido dentro de las evaluaciones en curso o extraordinarias. - Definir, utilizar y mantener los canales de comunicación entre las partes que intervienen en este procedimiento, para garantizar la gestión de las quejas. - Analizar y preparar la información de entrada para el Comité de Vigilancia. - Realizar seguimiento a la gestión y ejecución de las actividades para el tratamiento de las quejas. - Responder al cliente de acuerdo con la pertinencia y tratamiento realizado a la queja. - Preparar y realizar los informes ejecutivos del estado de las quejas, para su posterior análisis. - Determinar en primera instancia, de acuerdo con la naturaleza de la queja, si procede y es responsabilidad del ONAC. - Informar al cliente sobre el traslado de la queja al OEC cuando corresponda. - Trasladar al OEC la queja de su competencia cuando corresponda. - 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. - Mantener actualizados la herramienta de control y seguimiento de las quejas.
Profesional de Atención al Cliente	<ul style="list-style-type: none"> - Analizar, realizar las actividades requeridas y el seguimiento a las quejas respecto del ONAC. - Preparar para el Comité de Vigilancia la información de entrada de las quejas respecto del ONAC. - Proponer acciones para gestionar el tratamiento de las quejas respecto del ONAC en conjunto con los responsables de las áreas que involucra la queja. - Generar las comunicaciones para atender e informar al cliente sobre el trámite de su solicitud. - Mantener actualizados la herramienta de control y seguimiento de las quejas.

5. PARTICIPANTES Y RESPONSABILIDADES

Participante	Responsabilidad
Coordinador del Sistema de Gestión	- Coordinar con las áreas responsables en ONAC, la definición de los planes de mejoramiento requeridos para resolver las no conformidades que se generen a partir del reporte de las quejas respecto del ONAC.
Gestión Documental	- Recibir las quejas por parte de terceros y/o personal del ONAC. - Digitalizar las quejas físicas. - Radicar las quejas recibidas y reasignarlas a través del Sistema.

6. CONSIDERACIONES GENERALES

6.1 Generalidades de las quejas y su tratamiento en ONAC

Las quejas recibidas en ONAC se clasifican en dos (2) grupos, que se definen dependiendo de la entidad contra la cual se está manifestando la insatisfacción:

- **Quejas respecto del ONAC:** son las quejas respecto de la gestión del Organismo Nacional de Acreditación de Colombia -ONAC.
- **Quejas respecto de OEC:** son las quejas respecto de la gestión de los Organismos Evaluadores de la Conformidad (OEC) acreditados por ONAC.

6.1.1 Requisitos para la radicación y trámite de la queja:

Los requisitos para radicar una queja son:

- Que la queja haya sido interpuesta inicialmente ante el OEC acreditado.
- Si una vez hecha la reclamación a la entidad, el cliente entiende que no ha sido gestionada adecuadamente o su respuesta no fue aceptable deberá adjuntar la reclamación presentada y la respuesta de la entidad.
- En caso que la queja no se radique con los soportes que demuestren que ha sido interpuesta ante el OEC, ONAC dará traslado de la misma al OEC Involucrado, con el fin de asegurar que el Organismo de tratamiento en primera instancia a la queja según sus procedimientos.
- ONAC considerará no dar traslado de la queja al OEC, en los casos en donde por ejemplo; se manifieste posibles comportamientos fraudulentos, falsificación de información o violación deliberada de los requisitos de acreditación o en los casos en que se afecte al denunciante o pueda poner en riesgo la imparcialidad para el tratamiento de la queja.
- Los nombres y apellidos completos del solicitante (cuando se trate de persona natural), representante legal o apoderado (en caso de que sea una empresa la que se comunique), con indicación de los documentos de identidad correspondientes.
- Dirección de notificación, teléfono de contacto y correo electrónico.
- Identificación de la Organización acreditada contra la que se reclama o del funcionario o área de ONAC (según sea el caso).
- Razones de la reclamación: En el caso de que la reclamación esté relacionada con un informe/certificado se requiere adjuntar copia del mismo. Toda la información que sustancie una reclamación debería ser tal que su contenido se pueda verificar por fuentes diferentes a quien presenta la reclamación.

ONAC únicamente tramitará las quejas que cumplan con la totalidad de los requisitos anteriormente mencionados. En los casos que la queja radicada no cumpla con los requisitos establecidos, el profesional de servicio al cliente encargado solicitará al cliente la información requerida para dar trámite a su queja con un plazo de 3 días hábiles para completar la información y dar trámite a su solicitud, si vencido este término, no se ha aportado la información requerida, se dará por entendido que ha desistido de la queja y se dará por concluido el trámite de la misma.

Nota 1: en los casos en los que la queja provenga de un anónimo o no se tenga los datos de contacto del cliente, ONAC no podrá comunicarle el acuse de recibo, los informes de progreso y aviso de finalización, no obstante dará tratamiento a la queja anónima recibida en los casos que considere necesario.

ONAC mantendrá en casos justificados la confidencialidad del informante.

6. CONSIDERACIONES GENERALES

6.1 Generalidades de las quejas y su tratamiento en ONAC

Así mismo, ONAC dispone de los siguientes mecanismos para la recepción:

- Formulario de Quejas publicados en página web del ONAC: Quejas respecto del ONAC y Quejas respecto de OEC
- Correo electrónico institucional: onac@onac.org.co
- Dirección de correspondencia: Avenida Calle 26 N° 57 - 83 Torre 8 Oficina 1001.

Nota 2: cuando se reciban quejas de manera presencial, derivadas de reuniones con clientes o por vía telefónica, se solicitará al cliente formalizar los hechos y la solicitud por escrito con el fin de dar tratamiento formal a la queja y garantizar la trazabilidad de la misma por parte de la Jefatura de Servicio al Cliente.

Nivel de Riesgo

De acuerdo con el impacto de la queja, se han establecido los siguientes niveles de riesgo, los cuales, definen la prioridad y la atención que se debe prestar a cada caso:

Tabla 1. NIVELES DE RIESGO

Nivel de Riesgo	Descripción	Instancia de Tratamiento	Comunicaciones y Respuestas	Medios de Respuesta	Tiempos de atención
GRAVE	<p>Queja respecto a un OEC:</p> <p>Corresponde a incumplimientos normativos, que como consecuencia afectan gravemente la competencia técnica y/o la confianza en la acreditación del OEC.</p> <p>Queja respecto a ONAC:</p> <p>Cuando se impacte cualquiera de los siguientes criterios u otro derivado del análisis de la queja de forma Grave:</p> <p>La falta de Independencia de un colaborador de ONAC.</p> <p>La falta de Imparcialidad de un colaborador de ONAC.</p> <p>El incumplimiento de los principios que guían la actuación de los Colaboradores de ONAC, descritos en el código de ética, además de los Valores Corporativos y los Comportamientos esperados.</p>	Comité de Vigilancia	De acuerdo con la decisión del Comité de Vigilancia.	<p>ONAC tendrá los siguientes medios de comunicación para generar acuses de recibo, informes de progreso y resultado y aviso formal de la finalización del proceso:</p> <p>Cartas físicas, correos electrónicos, actas de reuniones o atención telefónica.</p>	<p>ONAC ha determinado los siguientes tiempos de atención:</p> <p>Acuse de Recibo: Máximo 2 días hábiles después de la radicación de la queja.</p> <p>Informes de progreso: Serán emitidos máximo 2 informes de progreso con la siguiente periodicidad siempre y cuando no se haya emitido con anterioridad el aviso de finalización del proceso de tratamiento de la queja.</p> <p>+ Primer Informe: Cuando hayan transcurrido 15 días hábiles desde su radicación.</p> <p>+ Segundo Informe: Cuando hayan transcurrido 30 días hábiles desde el primer informe de progreso.</p> <p>Aviso de Finalización del proceso de tratamiento de la queja: En el momento en que el análisis de la queja y las acciones emprendidas sean concluyentes, o cuando se haya garantizado la Inclusión de la queja por parte de la coordinación sectorial respectiva en un proceso de vigilancia continua; como por ejemplo una evaluación regular o extraordinaria avisada o no avisada.</p>
MODERADO	<p>Queja respecto a un OEC:</p> <p>Corresponde a incumplimientos normativos, que como consecuencia afectan la competencia técnica y/o la confianza en la acreditación, que como</p>	Jefatura de Servicio al Cliente / Área de la organización de la cual se requiera su apoyo para la emisión de la respuesta	Personas designadas dentro de la Jefatura de Servicio al Cliente		

6. CONSIDERACIONES GENERALES

6.1 Generalidades de las quejas y su tratamiento en ONAC

	<p>consecuencia generan insatisfacción en los usuarios.</p> <p>Queja respecto a ONAC:</p> <p>Cuando se evidencie cualquiera de los siguientes criterios u otro derivado del análisis de la queja:</p> <p>La falta de Independencia de un colaborador de ONAC.</p> <p>La falta de Imparcialidad de un colaborador de ONAC.</p> <p>El incumplimiento de los principios que guían la actuación de los Colaboradores del ONAC descritos en el código de ética, además de los Valores Corporativos y los Comportamientos esperados.</p>				<p>El tiempo máximo para emitir el aviso formal de finalización del proceso de tratamiento de la queja es de 15 días hábiles a partir del segundo informe de progreso.</p>
LEVE	<p>Corresponde a incumplimientos normativos, que no comprometen la confianza en la acreditación ni la competencia técnica. Por ejemplo: Mala atención del personal del ONAC o del OEC, Incumplimiento de Tiempos en las etapas de los procedimientos, desacuerdos en el proceder, información errónea por parte del personal del ONAC o del OEC entre otros.</p>	Jefatura de Servicio al Cliente	Personas designadas dentro de la Jefatura de Servicio al Cliente		

Estados de la Queja

Se definen los siguientes estados para el trámite interno de una queja:

ESTADO DE LA QUEJA	
Estado	Descripción
Radicada	Es una queja recibida en ONAC por Gestión documental y registrada en el sistema.
Con acuse de recibo	Es la queja a la que se ha enviado notificación de acuse de recibo.
Escalada	Queja que fue trasladada al área interna correspondiente, al Comité de Vigilancia o al OEC.
Con aviso de finalización	Queja con notificación realizada al cliente, en el momento en que el análisis de la queja y las acciones emprendidas sean concluyentes, o cuando se haya garantizado la inclusión de la revisión de la queja dentro de un proceso de vigilancia continua por parte de la coordinación sectorial. como por ejemplo una evaluación regular o extraordinaria avisada o no avisada.

6. CONSIDERACIONES GENERALES

6.1 Generalidades de las quejas y su tratamiento en ONAC

El área de Servicio al Cliente realizará seguimiento a las quejas con aviso de finalización que han sido incluidas en una evaluación regular o extraordinaria o aquellas que tienen acciones pendientes al interior del ONAC en pro del mejoramiento continuo de los procesos y el servicio.

Nota 4: de acuerdo con el numeral 8.1 Información Confidencial de la norma ISO/IEC 17011, con el fin de mantener la información obtenida o creada durante el proceso de acreditación de manera confidencial, no se podrá suministrar información detallada en las respuestas a las quejas respecto de OEC, únicamente se podrá suministrar a la parte interesada esta información siempre que se haya acordado entre el OEC y ONAC.

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No	Responsable	Actividad	Descripción	PC	Registro resultado
7.1 QUEJAS RESPECTO A OEC					
Fase I. Recepción y Registro					
1.	Colaboradores ONAC	Recibir la queja contra el OEC.	Recibe las quejas interpuestas contra los OEC, a través de: <ul style="list-style-type: none"> - El formulario publicado en página web. - Correo electrónico institucional. - Comunicación escrita radicada en las instalaciones del ONAC. 		Queja respecto de OEC
2.	Asistente de Recepción/Gestión Documental	Radicar la queja respecto de OEC	En todos los casos se deberá hacer el radicado en el Sistema de Gestión Documental y dar traslado al Analista de PQR's, el mismo día que se recibe la queja.		Documento radicado en ONAC
3.	Analista de PQR's	Registrar en la herramienta de control y seguimiento de las quejas.	Ingresar los datos básicos suministrados por quien interpone la queja, los cuales servirán para tipificar, clasificar e identificar la situación reportada y dar posterior trámite.	X	Herramienta de control y seguimiento de las quejas
Fase II. Análisis					
4.	Analista de PQR's	Verificar si la queja es competencia del ONAC	Revisa el contenido de la queja e identifica si es competencia del ONAC gestionar la situación, es decir, válida si la queja tiene relación directa con la evaluación de la competencia y afectación de la confianza en la acreditación de organismos evaluadores de la conformidad u organismos en proceso de acreditación, y luego procede a realizar el análisis de la misma. En caso de no ser competencia del ONAC podrá: <ul style="list-style-type: none"> - Trasladar a la entidad competente de atender la queja informando al cliente dicho traslado - Dar respuesta al cliente informando que el asunto no es competencia del ONAC y que debe acudir a otras instancias (entidades reguladoras, de control y vigilancia o de investigación). En estos casos se da por cerrada la queja.	X	Comunicación escrita de traslado por competencia

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No	Responsable	Actividad	Descripción	PC	Registro resultado
7.1 QUEJAS RESPECTO A OEC					
5.	Analista de PQR's	Verificar el tratamiento de la queja por el OEC en primera instancia y dar acuse de recibo	La verificación se hará de acuerdo al numeral 6.1.1. Requisitos para la radicación y tramite de la queja Una vez revisados los requisitos se dará acuse de recibido y en caso de requerir información adicional se podrá solicitar con esta comunicación. Nota 6: si el cliente manifiesta razones de confidencialidad o de otro tipo similar, ONAC notificara el acuse de recibo de la queja, pero no brindara en estos casos informes de seguimiento sobre el progreso o cierre de la misma.		Acuse de recibido
Fase III. Tratamiento y Respuesta					
6.	Analista de PQR's	Determinar el nivel de riesgo y la tipología de la queja	Con la información descrita en la queja, realiza un análisis de la situación y la clasifica de acuerdo al nivel de riesgo y tipologías basándose como guía en el Anexo 1. Tabla Clasificación de Quejas Respecto de OEC y Tratamientos.		Herramienta de control y seguimiento de las quejas
7.	Analista de PQR's	Trasladar	Dependiendo del nivel de riesgo, la queja será trasladada de acuerdo a la Tabla 1 NIVELES DE RIESGO del presente documento.		Correo Electrónico
8.	Área de la organización de la cual se requiera su apoyo para la emisión de la respuesta/Jefatura de Servicio al Cliente/Comité de Vigilancia/Organismo Evaluador de la Conformidad	Analizar y determinar actividades para atender la queja	Analiza la queja escalada y emitir concepto con las acciones necesarias para resolver el objeto de la queja. La respuesta con los conceptos y/o acciones de las quejas trasladadas, deben ser atendidas en un tiempo no mayor a 5 días hábiles		Correo electrónico/Acta de Comité de Vigilancia
9.	Analista de PQR's	Proyectar y emitir respuesta	De acuerdo a la información obtenida y la definición de las acciones se proyecta la respuesta al cliente. En los casos en que se considere necesario, revisa el documento proyectado de respuesta a la queja con la Jefatura de Servicio al Cliente. Una vez listo el documento, envía la respuesta al cliente y las demás partes interesadas cuando aplique y actualiza la información en la herramienta de control y seguimiento de las quejas		Correo electrónico o comunicación de Respuesta Herramienta de control y seguimiento de las quejas
Fase IV. Seguimiento y cierre					

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No	Responsable	Actividad	Descripción	PC	Registro resultado
7.1 QUEJAS RESPECTO A OEC					
10	Analista de PQR's	Realizar seguimiento	Realizar seguimiento a las diferentes actividades y/o compromisos para el cierre de fondo de la queja. Actualizar la información en la herramienta de control y seguimiento de las quejas	X	Correo electrónico o comunicación de Respuesta Herramienta de control y seguimiento de las quejas Respuesta al cliente.
11	Analista de PQR's/ Jefe de Servicio al Cliente/ Comité de Vigilancia	Realizar el cierre	Cuando se haya verificado el cumplimiento de cada una de las actividades y/o compromisos adquiridos se actualiza el estado de la queja como cerrada	X	Herramienta de control y seguimiento de las quejas Respuesta al cliente. Acta de Comité de Vigilancia
7.2 QUEJAS RESPECTO A ONAC					
Fase I. Recepción y Registro					
12	Colaboradores ONAC	Recibir la queja respecto del ONAC	Recibe las quejas interpuestas respecto del ONAC, por clientes (OEC) y otras partes interesadas a través de: - Correo electrónico institucional - Reuniones con Clientes y/o partes interesadas. Traslada las quejas recibidas al Asistente de Recepción para su radicación.		Queja documentada

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No	Responsable	Actividad	Descripción	PC	Registro resultado
7.1 QUEJAS RESPECTO A OEC					
13	Asistente de Recepción/Gestión Documental	Radicar la queja respecto del ONAC	<p>Recibe las quejas interpuestas respecto del ONAC, por clientes (OEC) y otras partes interesadas a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Correspondencia Formal. - Formulario Quejas respecto a OEC de la página web. - Correo electrónico institucional. - Correos electrónicos de personal interno. <p>Radica el documento o correo electrónico en el sistema correspondiente y lo asigna al Profesional de Atención al Cliente para su trámite.</p>		Documento radicado en ONAC
14	Profesional de Atención al Cliente	Registrar la Queja	Ingresar los datos básicos suministrados por el cliente, los cuales servirán para tipificar, clasificar e identificar la situación reportada y dar posterior trámite.	X	Herramienta de control y seguimiento de las quejas
Fase II. Análisis					
15	Profesional de Atención al Cliente	Verificar si la queja compete a ONAC	<p>Revisa el contenido de la queja e identifica si es competencia del ONAC atender y resolver la situación, es decir, valida si la queja tiene relación directa con los servicios que presta ONAC y luego procede a realizar el análisis de la misma. De lo contrario podrá:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trasladar a la entidad competente de atender la queja informando al cliente dicho traslado - Dar respuesta al cliente informando que el asunto no es competencia del ONAC y que debe acudir a otras instancias (entidades reguladoras, de control y vigilancia o de investigación). <p>En estos casos se da por cerrada la queja.</p>		<p>Comunicación escrita de traslado por competencia</p> <p>Herramienta de control y seguimiento de las quejas</p>
16	Profesional de Atención al Cliente	Dar acuse de recibo	Una vez se ha determinado que la queja es competencia del ONAC, se da respuesta al cliente indicando el acuse de recibo correspondiente.		Acuse de recibo
Fase III. Tratamiento y Respuesta					
17	Profesional de Atención al Cliente	Determinar el nivel de riesgo y la tipología de la queja	Con la información de la queja, realiza un análisis de la situación y la clasifica de acuerdo al nivel de riesgo y tipologías, basándose en el Anexo 2. Guía Clasificación de Quejas Respecto del ONAC.	X	Herramienta de control y seguimiento de las quejas

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No	Responsable	Actividad	Descripción	PC	Registro resultado
7.1 QUEJAS RESPECTO A OEC					
18	Profesional de Atención al Cliente	Trasladar	Dependiendo del nivel de riesgo, la queja será trasladada de acuerdo a la Tabla 1 NIVELES DE RIESGO del presente documento.		Correo Electrónico
19	Área de la organización de la cual se requiera su apoyo para la emisión de la respuesta/Jefatura de Servicio al Cliente/Comité de Vigilancia	Analizar y determinar actividades para atender la queja	<p>Analiza la queja escalada, y emitir concepto con las acciones necesarias para resolver el objeto de la queja.</p> <p>La respuesta con los conceptos y/o acciones de las quejas trasladadas, deben ser atendidas en un tiempo no mayor a 5 días hábiles</p> <p>Nota 5: cuando la situación reportada en la queja lo amerite solicita a la Coordinación del Sistema de Gestión del ONAC la formulación de un plan de mejoramiento. (Ver PR-1.3-02 Procedimiento para Reporte y Seguimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora).</p>		Correo electrónico/Acta de Comité de Vigilancia
20	Profesional de Atención al Cliente.	Proyectar y emitir respuesta	<p>De acuerdo a la información obtenida y la definición de las acciones se proyecta la respuesta al cliente.</p> <p>En los casos en que se considere necesario, revisa el documento proyectado de respuesta a la queja con la Jefatura de Servicio al Cliente.</p> <p>Una vez listo el documento, envía la respuesta al cliente y las demás partes interesadas cuando aplique y actualiza la información en la herramienta de control y seguimiento de las quejas.</p>		<p>Correo electrónico o comunicación de Respuesta</p> <p>Herramienta de control y seguimiento de las quejas</p>
Fase IV. Seguimiento y cierre					
21	Profesional de Atención al Cliente	Realizar seguimiento	Realizar seguimiento a las diferentes actividades y/o compromisos para el cierre de fondo de la queja. Actualizar la información en la herramienta de control y seguimiento de las quejas.	X	<p>Correo electrónico o comunicación de Respuesta</p> <p>Herramienta de control y seguimiento de las quejas</p>
22	Profesional de Atención al Cliente/ Jefe de Servicio al Cliente/ Comité de Vigilancia	Realizar el cierre	Cuando se haya verificado el cumplimiento de cada una de las actividades y/o compromisos adquiridos se actualiza el estado de la queja como cerrada	X	Herramienta de control y seguimiento de las quejas

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No	Responsable	Actividad	Descripción	PC	Registro resultado
7.1 QUEJAS RESPECTO A OEC					
					Respuesta al cliente. Acta de Comité de Vigilancia

8. REGISTROS (Documento Evidencia)

Código	Nombre	Almacenamiento Físico	Almacenamiento Magnético
FR-4.4.1-02 (Antes FR-3.3-02)	Cuadro de Control y Seguimiento de Quejas		X
FR-4.4.1-03 (Antes FR-3.3-03)	Formato de Quejas contra ONAC	X	X
FR-4.4.1-04 (Antes FR-3.3-04)	Formato de Quejas contra OEC	X	X
FR-1.4-03	Acta de Reunión (Comité)	X	X
N.A	Correos electrónicos (solicitud, concepto)		X

9. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de Aprobación	Resumen de Cambios
1	2009-03-09	Emisión original del procedimiento
2	2012-04-21	1). Se crea el Comité de Vigilancia como un órgano que participa activamente en el trámite de las quejas. (2). Se excluye al Coordinador de Programación del trámite de las quejas y en su lugar se le atribuye tal función tanto al Comité de Vigilancia como al coordinador del programa de vigilancia, quien es el que tiene la responsabilidad de impulsar el trámite hasta su culminación. (3). Se estructura un procedimiento para adoptar las decisiones correspondientes, modificando el numeral 4 del anterior documento. (4). Se modifica la base de datos para el registro de las quejas.
4	2014-06-17	Se realiza ajuste y replanteamiento de las actividades del procedimiento se formulan controles y se ajusta a nuevo formato
5	2018-05-11	Se actualiza el procedimiento en la nueva plantilla del Sistema de Gestión. Se incluyeron documentos de referencia (Decreto 1595 y Código de Buen Gobierno). Se ajustó redacción en: 1. Objetivos, 2. Alcance, 3 Definiciones y Documentos de Referencia, 5. Participantes y Responsabilidades, 6. Consideraciones Generales. Cambio Coordinador de Vigilancia por Analista de PQR's, se eliminó Asistente de Vigilancia Se separan las actividades para la gestión de las quejas respecto del ONAC y contra los OEC Se incluyó el Anexo 1. Tabla de Clasificación Quejas Respecto de OEC y Nivel de Riesgo. Se incluyó el Anexo 2. Tabla Clasificación de Quejas Respecto del ONAC y Nivel de Riesgo. Se incluyó el Anexo 3. Actividades para atención de quejas. Se eliminan los diagramas de flujo correspondientes a la versión anterior del documento. Se eliminan gráficos de la sección vinculación del documento con los procesos de sistema de gestión.
6	2018-07-04	Se elimina en el Anexo 1 el Tipo de Queja: Comunicación de inicio de investigación administrativa o de acto administrativo sancionatorio. Se incluye en definiciones: Comunicaciones de inicio de investigación administrativa, informe de resultado de investigación o acto administrativo sancionatorio
7	2018-11-30	Se ajusta el cargo del Profesional de Vigilancia a Analista de PQR's Se incluyen tiempos de respuesta para las quejas trasladadas

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS

		Se ajusta los estados de las quejas Se ajusta el procedimiento a la operación actual de la gestión de las quejas
8	2019-02-20	<ul style="list-style-type: none"> - Se ajusta el alcance del procedimiento. - Se precisan las diferentes definiciones del procedimiento (Parte Interesada, Queja, Cierre de la queja, Seguimiento e Imparcialidad. - Se incluyen funciones y responsabilidades a los cargos Jefe de Servicio al Cliente, Analista PQR's y Profesional de Atención al Cliente - Inclusión de tiempos de respuesta en cada etapa. - Se incluye política para garantizar, cuando corresponda, la atención de las quejas respecto a OEC en primera instancia por parte del Organismo. - Se actualiza cargo de Analista de PQR's. - Se modifica de forma los niveles de riesgos. - Se ajustan los estados de las quejas.

10. ANEXOS

Anexo 1. Tabla de Clasificación Quejas Respecto de OEC y Nivel de Riesgo

TIPOS DE QUEJAS	DEFINICIÓN	CONSECUENCIAS Y AFECTADOS			SEVERIDAD (NIVEL DE RIESGO)	TRATAMIENTO RECOMENDADO
		CONSECUENCIA	ONAC	USUARIO		
Reglamento de Uso de los Símbolos de Acreditado y/o Asociado (RAC-1.4-03)	Aplicación indebida de la referencia a la condición de acreditado por ONAC y del símbolo de acreditación	Compromete la responsabilidad del ONAC.	X		GRAVE	En caso de ser necesario, solicitar concepto a la Coordinación Sectorial para verificar el alcance de la acreditación del OEC. Requerir al OEC las explicaciones respectivas de su actuación. Si se identifica alguna irregularidad, se debe recomendar realizar una evaluación extraordinaria. Implica remisión a la SIC.
		Afecta la confianza en la acreditación.	X		GRAVE	
		Engaño al usuario.		X	GRAVE	
		Genera sobrecostos al usuario		X	MODERADO	
	Uso inadecuado de la marca combinada de reconocimiento mutuo ILAC MRA para OEC acreditados	Afecta la imagen del ONAC.	X		LEVE	Requerir al OEC para que ajuste los documentos de acuerdo con lo establecido en el RAC-1.4-03 y que aporte las evidencias correspondientes. Si se identifica irregularidad se debe incluir en el próximo seguimiento, para verificar que el OEC no vuelva a incurrir en la misma inconsistencia.
		Genera confusión		X	LEVE	
Incumplimiento de normas y reglamentos técnicos (Faltas relacionadas con el proceso de evaluación de la conformidad)	Incumplimiento a procedimientos, requisitos establecidos en las normas de acreditación y/o en los reglamentos técnicos aplicables a cada programa.	Compromete la responsabilidad del ONAC.	X		MODERADO	Solicitar concepto a la Coordinación Sectorial para verificar el alcance del OEC. Requerir al OEC la información de acuerdo con el concepto emitido por la Coordinación Sectorial. De ser necesario se puede solicitar nuevamente concepto a la Coordinación Sectorial para determinar si existió irregularidad. Si se identifica irregularidad se puede recomendar inclusión en evaluación de seguimiento o extraordinaria. Dar traslado a la entidad de vigilancia y control según lo requerido
		Puede afectar la seguridad		X	MODERADO	
		No se obtienen los resultados esperados al adquirir el servicio		X	LEVE	
		Pérdidas económicas para el usuario		X	LEVE	
Insatisfacción del usuario respecto a la atención prestada por el OEC.	Inconformidades del usuario respecto al servicio, que no tienen relación con la evaluación de la conformidad.	Leve deterioro de la imagen del ONAC	X		LEVE	Traslado de la queja al OEC, para que informe las acciones tomadas, con el fin de dar tratamiento a la queja y que aporte las evidencias correspondientes.
		No se obtienen los resultados esperados.		X	LEVE	

10. ANEXOS

		Implicaciones económicas.	X	LEVE	Dar traslado a la entidad de vigilancia y control según lo requerido Informar a quien interpone la queja cual entidad de vigilancia o control puede atender dicho inconveniente
--	--	---------------------------	---	------	--

Anexo 2. Tabla Clasificación de Quejas Respecto del ONAC y Nivel de Riesgo

TIPOS DE QUEJAS	DEFINICIÓN	CONSECUENCIAS	SEVERIDAD (NIVEL DE RIESGO)	TRATAMIENTO RECOMENDADO
Incumplimiento de plazos y respuestas a requerimientos	Casos en los que ONAC realiza las actividades por fuera de los plazos establecidos o en los cuales al no existir un límite se presentan demoras. Insatisfacción ante la evasión o el silencio del ONAC, frente a un requerimiento formal de las partes interesadas (comunicación escrita o correo electrónico).	Pérdida de credibilidad.	LEVE	Dar celeridad o prioridad a la actividad que no se ha realizado, de manera que se ejecute a más tardar dentro de los quince (15) días hábiles posteriores a la presentación de la queja.
		Pérdida de imagen.	LEVE	
Errores en información publicada en el DOA.	Imprecisiones o inconsistencias en los datos y referencias de los OEC en el Directorio Oficial de Acreditaciones en la página web.	Pérdida de credibilidad.	MODERADO	Validación y ajustes de la información o aclaración sobre la información en la página web.
		Pérdida de imagen.	LEVE	
		Afecta el mercado potencial del OEC.	LEVE	
		Posible pérdida de la confidencialidad. (Actas de suspensión parcial).	LEVE	
Violación de la confidencialidad / Conflicto de interés.	- Casos en los que se revela información reservada a personas que no cuentan con la autorización necesaria o no están involucrados en dicho proceso. - Casos en los que la persona que desarrolla la actividad en ONAC podría tener influencia en las decisiones asociadas a la misma.	Pérdida de credibilidad.	GRAVE	Se realiza investigación del caso en particular para tomar las medidas correspondientes de acuerdo con, lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, el Código de Ética y el Código de Buen Gobierno.
		Pérdida de imagen.	MODERADO	
		Posible pérdida de mercado del OEC	MODERADO	

10. ANEXOS

Errores en la documentación presentada al cliente.	Imprecisiones o inconsistencias en los datos, información y referencias de los OEC, en los documentos oficiales (contrato, anexos, certificados, entre otros) entregados al cliente.	Pérdida de credibilidad.	LEVE	<ul style="list-style-type: none"> - Recuperación de documentos con errores. - Validación y ajuste de la información o aclaración de la misma sobre la información en los documentos oficiales entregados al cliente. -Reenvío de la documentación ajustada.
		Pérdida de imagen.	LEVE	
Errores en la información publicada en la página web del ONAC.	Imprecisiones, inconsistencias o desactualización en la información presentada en la página web,	Pérdida de imagen	LEVE	<ul style="list-style-type: none"> - Validación y ajustes de la información y/o documentación dispuesta en la página web. - Comunicar a los interesados los ajustes realizados, en los casos que se crea conveniente.
		Pérdida de la unidad de criterio.	LEVE	
Quejas contra el equipo evaluador.	Insatisfacción frente a la actuación del equipo evaluador durante la prestación de un servicio; no incluye las diferencias de tipo técnico con respecto a los hallazgos de la evaluación.	Pérdida de credibilidad.	MODERADO	<ul style="list-style-type: none"> - Requerir al equipo evaluador para obtener su versión de los hechos y confrontarlos frente a la queja. - De acuerdo al análisis de los hechos y cuando sea necesario, se solicita a la Coordinación sectorial que realice la retroalimentación correspondiente - De acuerdo a la reincidencia del caso o el impacto de la queja, se retroalimentará al profesional por parte de la Jefatura de Servicio al Cliente con el fin de recomendarles formalmente la necesidad de mejora del servicio. - De acuerdo a la reincidencia de casos presentadas por el profesional técnico, se sugiere que la coordinación sectorial solicite la inclusión del caso en el comité de calificación para verificar el desempeño del profesional y la pertinencia de inactivación del directorio.
	Insatisfacción frente a la actuación del equipo evaluador durante la prestación de un servicio; no incluye las diferencias de tipo	Pérdida de imagen.	MODERADO	<ul style="list-style-type: none"> - Requerir al equipo evaluador para obtener su versión de los hechos y confrontarlos frente a la queja. - De acuerdo al análisis de los hechos y cuando sea necesario, se

10. ANEXOS

	técnico con respecto a los hallazgos de la evaluación. Casos en los que se brinda información equivocada o incompleta; incluye atención descortés o displicente hacia el cliente; la no atención de llamadas telefónicas.			solicita a la Coordinación sectorial que realice la retroalimentación correspondiente - De acuerdo a la reincidencia del caso o el impacto de la queja, se retroalimentará al profesional por parte de la Jefatura de Servicio al Cliente con el fin de recomendarles formalmente la necesidad de mejora del servicio. - De acuerdo a la reincidencia de casos presentadas por el profesional técnico, se sugiere que la coordinación sectorial solicite la inclusión del caso en el comité de calificación para verificar el desempeño del profesional y la pertinencia de inactivación del directorio. - Se realiza investigación del caso en particular. - Requerir al personal involucrado para obtener su versión de los hechos y confrontarlos frente a la queja. - De acuerdo con el análisis del Comité de Vigilancia: a) Se traslada la queja al área de Gestión Humana, solicitando revisar el desempeño del colaborador. b) Se solicita al jefe inmediato que realice el llamado de atención o retroalimentación del caso.
Pérdida de la unidad de criterio.		Disgusto, predisposición negativa e insatisfacción del OEC ante los servicios.	LEVE	
Deficiencias en la atención del cliente (personal, telefónica, correo).	Casos en los que se brinda información equivocada o incompleta; incluye atención descortés o displicente hacia el cliente; la no atención de llamadas telefónicas. Casos en los que se brinda información imprecisa o incompleta, con respecto a los compromisos que se generan en condición de acreditado.	Pérdida de imagen.	LEVE	- Se realiza investigación del caso en particular. - Requerir al personal involucrado para obtener su versión de los hechos y confrontarlos frente a la queja.
		Desinformación del OEC.	LEVE	- De acuerdo con el análisis del Comité de Vigilancia: a) Se traslada la queja al área de Gestión Humana, solicitando revisar el desempeño del colaborador. b) Se solicita al jefe inmediato que realice el llamado de atención o retroalimentación del caso.
		Pérdida de imagen.	MODERADO	- Se envía comunicación al organismo con el párrafo correspondiente, en donde se precisa la información sobre la cual existen dudas o malas interpretaciones. - Se realiza investigación del caso en particular.
		Posibles tutelas e intervenciones judiciales.	GRAVE	- Se realiza investigación del caso en particular. - Requerir al personal involucrado para obtener su versión sobre la información suministrada.
		Pérdida de credibilidad.	MODERADO	- De acuerdo con el análisis del Comité de Vigilancia, se podrá solicitar al jefe inmediato que realice la retroalimentación del caso.
Falta de claridad en la información de las	Casos en los que se brinda información imprecisa o	Pérdida de imagen.	MODERADO	- Se envía comunicación al organismo con el párrafo

10. ANEXOS

condiciones contractuales.	incompleta, con respecto a los compromisos que se generan en condición de acreditado. Fallas en la planeación de los desplazamientos, alojamiento y disposición de los recursos necesarios para realizar las evaluaciones in situ, que pueden llegar a afectar su normal desarrollo.	Posibles apelaciones, tutelas e intervenciones judiciales.	MODERADO	correspondiente, en donde se precisa la información sobre la cual existen dudas o malas interpretaciones. - Se realiza investigación del caso en particular. - Requerir al personal involucrado para obtener su versión sobre la información suministrada. - De acuerdo con el análisis del Comité de Vigilancia, se podrá solicitar al jefe inmediato que realice la retroalimentación del caso. - Se realiza investigación del caso en particular. - De acuerdo con el análisis, se podrá: a) Solicitar a la Dirección Administrativa y Financiera el reconocimiento de recursos a favor del OEC. b) Solicitar a la Coordinación Sectorial revisar la planificación de la logística para la prestación del servicio. c) Retroalimentar a los evaluadores de las medidas que se deben adoptar cuando existen inconvenientes con la logística que afectan el normal desarrollo de la evaluación.
		Pérdida de la unidad de criterio.	MODERADO	
		Reprocesos.	LEVE	
		Disgusto, predisposición negativa e insatisfacción del OEC ante los servicios.	LEVE	
Deficiencia en la logística y coordinación para la prestación de servicios (realización de las evaluaciones in situ).	Fallas en la planeación de los desplazamientos, alojamiento y disposición de los recursos necesarios para realizar las evaluaciones in situ, que pueden llegar a afectar su normal desarrollo. Manifestación de insatisfacción respecto a las disposiciones en las reglas del servicio de acreditación y los procedimientos del ONAC.	Pérdida de imagen.	MODERADO	- Se realiza investigación del caso en particular. - De acuerdo con el análisis, se podrá: a) Solicitar a la Dirección Administrativa y Financiera el reconocimiento de recursos a favor del OEC. b) Solicitar a la Coordinación Sectorial revisar la planificación de la logística para la prestación del servicio. c) Retroalimentar a los evaluadores de las medidas que se deben adoptar cuando existen inconvenientes con la logística que afectan el normal desarrollo de la evaluación. - De acuerdo con el análisis presentado, se podrá comunicarse con el OEC con el fin de dar la argumentación de la motivación a dicha actuación - Así mismo se podrá dar otro curso al proceder de acuerdo a la situación presentada. - Se podrá solicitar al jefe inmediato que realice la retroalimentación del caso.
		Desinformación del OEC.	MODERADO	
		Posibles apelaciones, tutelas e intervenciones judiciales.	GRAVE	
		Disgusto, predisposición negativa e insatisfacción del OEC ante los servicios.	MODERADO	
Inconformidad con la actuación o el proceder del ONAC	Manifestación de insatisfacción respecto a las disposiciones en las reglas del servicio de acreditación	Pérdida de imagen.	MODERADO	- De acuerdo con el análisis presentado, se podrá comunicarse con el OEC con el fin de dar la

10. ANEXOS

en el servicio prestado	y los procedimientos del ONAC.	Posible pérdida de mercado.	MODERADO	argumentación de la motivación a dicha actuación - Así mismo se podrá dar otro curso al proceder de acuerdo a la situación presentada. - Se podrá solicitar al jefe inmediato que realice la retroalimentación del caso.
-------------------------	--------------------------------	-----------------------------	----------	--

Anexo 3. Actividades para Atención de Quejas

No	Responsable Cargo y/o Grupo responsable / Dependencia	Actividad	Descripción	PC	Registro resultado (Documento Evidencia)
a) Traslado y/o Requerimiento al OEC					
1.	Analista de PQR's	Trasladar la queja al OEC	Envía comunicación escrita al OEC trasladando la queja recibida, y le indica la necesidad de resolver los siguientes requerimientos: <ul style="list-style-type: none"> • Resolver la situación reportada en la queja, de acuerdo con sus procedimientos internos. • Responder al cliente, en los casos que se determine. • Responder obligatoriamente a ONAC, aportando las evidencias necesarias que den cuenta de la atención a la queja en el plazo establecido en el comunicado. <p>Nota A: el OEC involucrado en una queja deberá atender y responder este requerimiento en el plazo señalado y en caso de un eventual incumplimiento, se tomarán las acciones definidas en el documento R-AC-01 Reglas del Servicio de Acreditación.</p>		Comunicación de traslado al OEC.
2.	Analista de PQR's	Realizar seguimiento y revisar la respuesta emitida por el OEC	Verifica que el OEC haya dado respuesta en el plazo establecido. Si se requiere orientación técnica para atender la queja o para interpretar la respuesta dada por el OEC, se consultará a la Coordinador Sectorial respectiva (ver literal b) Solicitud de concepto a la Dirección Técnica y Coordinación Sectorial), para ello, se cuenta con cinco (5) días calendario después de recibida la respuesta del OEC. De no recibir respuesta del OEC, se deberá elaborar una "Comunicación de Amonestación" para que sea firmada por la Jefatura de Servicio al Cliente, en la cual se reiterará el requerimiento, se otorgará un nuevo plazo de cinco (3) días hábiles para responder y se advertirá que frente al incumplimiento del requerimiento, ONAC tomará las medidas correspondientes descritas en el apartado "Amonestación" del documento R-AC-01 Reglas del Servicio de Acreditación.	X	FR-4.4.1-02 (Antes FR-4.4.1-03) Cuadro de Control y Seguimiento de Quejas Comunicación al OEC
3.	Analista de PQR's	Analizar la respuesta dada por el OEC y revisar el concepto técnico	A partir de la respuesta emitida por el OEC y el concepto técnico de la Coordinación Sectorial (si aplica), propone el cierre y archivo de la queja considerando que: <ol style="list-style-type: none"> La atención de la queja por parte del OEC fue efectiva. La respuesta a la queja se relaciona y es acorde con la situación expuesta por el cliente. La situación presentada, los criterios de atención y la respuesta a la queja, no afecta la confianza de la acreditación. <p>Nota B: si el concepto del Coordinador Sectorial indica que la respuesta dada por el OEC a la queja no es efectiva, se deberá programar la revisión de la misma en una evaluación (ver literal c) Verificación de la queja a través de evaluación) o solicitar al OEC en un nuevo requerimiento, la ampliación de la información.</p>		Herramienta de control y seguimiento de las quejas
b) Solicitud de concepto a la Dirección Técnica y Coordinación Sectorial					

10. ANEXOS

4.	Analista de PQR's	Solicitar concepto técnico	<p>Envía a la Coordinación Sectorial respectiva, la solicitud de concepto técnico, recopilando toda la información relacionada con la queja contra el OEC.</p> <p>Nota C: de ser necesario, se deberá programar una reunión con la Coordinación Sectorial, para analizar la situación de manera conjunta. En algunos casos, el concepto técnico podrá requerir la aclaración de aspectos legales, para lo cual, se podrá solicitar el apoyo del área jurídica.</p>		Correo electrónico solicitud
5.	Coordinador Sectorial	Analizar y emitir concepto	<p>La Coordinación Sectorial revisa la queja y analiza la situación presentada, para identificar los aspectos asociados al cumplimiento de:</p> <ol style="list-style-type: none"> Las normas de acreditación, Las normas técnicas relacionadas con el alcance de la acreditación, La reglamentación del sector (si aplica), y Los requisitos del ONAC contenidos en los reglamentos y criterios específicos de acreditación. <p>En el análisis se debe identificar si existen factores que den indicio de la pérdida de la competencia técnica del OEC y si dicha pérdida puede afectar la confianza en la acreditación.</p> <p>Una vez se ha logrado precisar el grado de afectación a la competencia técnica, que ese evidenció a través de la queja, la respectiva Coordinación Sectorial emite su concepto técnico en el sentido de:</p> <ol style="list-style-type: none"> Dar validez y aprobar la solución dada a la queja por parte del OEC. Solicitar ampliación de la información en un nuevo requerimiento al OEC. Verificar el tratamiento de la queja y situaciones similares a través de evaluación. Recomendar la suspensión cautelar del OEC. <p>Para esto la Coordinación Sectorial cuenta con cinco (5) días hábiles contados a partir de la solicitud del Analista de PQR's.</p>	X	Correo electrónico concepto o Acta de Reunión
6.	Analista de PQR's	Realizar seguimiento a la emisión del concepto técnico	<p>Verifica que la Coordinación Sectorial emita su concepto dentro del plazo establecido y que el mismo incluya los elementos necesarios para el tratamiento posterior de la queja.</p> <p>Documenta el cierre de la queja y prepara la información para seguimiento del Comité de Vigilancia.</p>	X	Herramienta de control y seguimiento de las quejas
c) Verificación de la queja a través de evaluación (seguimiento, renovación o extraordinaria)					
7.	Analista de PQR's	Solicitar la inclusión de la queja en la evaluación del OEC	<p>Una vez se ha determinado el grado de afectación de la capacidad técnica del OEC, que puso de manifiesto la queja tramitada, se solicita a la Coordinación Sectorial respectiva que verifique la misma mediante una evaluación a través del proceso de vigilancia continua</p> <p>Nota D: El coordinador sectorial determinará el tiempo, lugar y método de evaluación de acuerdo al análisis del impacto de la queja.</p>		Correo electrónico
8.	Coordinador Sectorial	Incluir la revisión de la queja en la evaluación	<p>Garantizar que en el informe de evaluación, se registre los resultados obtenidos se haya incluido la verificación de la situación que se reportó en la queja y el trámite dado a esta por el OEC</p> <p>Nota E: los hallazgos y decisiones que se tomen, serán tramitados bajo el concepto de vigilancia continua y no harán parte del trámite de la queja, por tal razón, con la inclusión de la misma en la evaluación.</p>		Correo electrónico
9.	Analista de PQR's	Consolidar la información	Una vez realizada la evaluación, la Coordinación Sectorial informara el resultado de la misma al Analista de PQR's, para		Herramienta de control y

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS

CÓDIGO: PR-4.4-01
(Antes PR-3.3-01)
VERSIÓN: 08
PÁGINA: 22 de 22
FECHA: 2019-02-20

10. ANEXOS

		en el cuadro de control	que se registre esta información en el cuadro de control de quejas.		seguimiento de las quejas
--	--	-------------------------	---	--	---------------------------