

# PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS



**Código: PR-4.2-01**  
**Versión 10**

NIVEL 1:		NIVEL 2:			
4.0 GESTIÓN DE EXPERIENCIA AL CLIENTE		4.2 GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE			
ELABORÓ:		REVISÓ:		APROBÓ:	
Fecha: 2024-07-05		Fecha: 2024-09-13		Fecha: 2024-10-01	
Analista de Experiencia del Cliente Profesional Experto de Relacionamento		Directores Técnicos Jefa oficina Jurídica		Jefe de Relacionamento Director Ejecutivo	

### 1. OBJETIVO

Establecer las actividades necesarias para la atención oportuna de las quejas respecto del Organismo Nacional de Acreditación de Colombia – ONAC, de los Organismos Evaluadores de la Conformidad (OEC) acreditados y en proceso de acreditación. Con el fin de asegurar 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 procesos del Organismo Nacional de Acreditación de Colombia – ONAC vinculados en la prestación de los servicios ofrecidos y que intervienen en la atención de las quejas interpuestas respecto al servicio de acreditación ofrecido por ONAC, respecto del servicio ofrecido por los OEC acreditados y en proceso de acreditación.

Este procedimiento inicia con el recibo de la queja contra ONAC, contra uno de los OEC acreditados o en proceso de acreditación; su evaluación y la toma de decisiones, finaliza con el cierre del tratamiento de la misma, incluyendo el análisis y acciones de seguimiento en los casos en los que se requiera.

Este procedimiento contempla dentro de su alcance los traslados realizados por la Jefatura Jurídica por la solicitud, requerimiento o notificación de información proveniente de una autoridad judicial o administrativa en la que se indique el inicio de una investigación o procedimiento judicial o administrativo a un OEC, como resultado de investigaciones o imposición de sanciones.

### 3. DEFINICIONES Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

**Anónimo:** Situación de quien oculta su nombre. Dicho de una persona, especialmente un autor. De nombre desconocido o que se oculta.

**Cliente:** Persona u Organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u Organización, o requerido por ella.

**Comportamiento fraudulento:** Cualquier actuación desplegada por un organismo acreditado o en proceso de acreditación ante ONAC, en la que se oculte información, se suministre información falsa o se tergiverse la verdadera, que induzca o pueda inducir en error, engaño o confusión al acreditador, clientes, autoridades, consumidores u otras partes interesadas.

**Confidencial:** Que se hace o se dice en la confianza de que se mantendrá la reserva de lo hecho o lo dicho.  
*"La confidencialidad se refiere a la obligación que tienen todas las personas naturales o jurídicas que intervengan en la administración de datos personales que no sean públicos, de garantizar la reserva de la información, incluso después de que ha terminado su labor en la cadena de administración de datos y limitándose a suministrar o comunicar la información cuando se relacione con el desarrollo de las actividades autorizadas en la ley"*

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

**ONAC:** Organismo Nacional de Acreditación de Colombia

**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, corresponsales u otros.

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

**Queja irrazonable:** Una queja será irrazonable cuando se utilice un vocabulario inadecuado, ofensivo, displicente, irrespetuoso, injurioso o cuyas demandas se encuentren por fuera de las facultades de ONAC o sean reiterativas y excedan los términos establecidos por ONAC para el tratamiento de la queja.

**Competencia del ONAC para la atención de las quejas:** La acreditación concedida por ONAC es una declaración de que el organismo acreditado ha demostrado que cumple con los requisitos de acreditación establecidos en normas nacionales y/o internacionales y que es técnicamente capaz de realizar de manera solvente las actividades incluidas en su alcance de acreditación.

La acreditación de 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 facultad se limita, de acuerdo con 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.

ONAC no es entidad de inspección, vigilancia o control, y no tiene facultades administrativas sancionatorias. Las decisiones que tome ONAC como consecuencia del tratamiento de la queja tienen como finalidad proteger la confianza en la acreditación y el buen nombre del Organismo, 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.

El tratamiento de las quejas contra ONAC puede implicar el despliegue de acciones como, por ejemplo, el ajuste de procedimientos, decisiones sobre el estado de acreditación, entre otros.

ONAC, como resultado de la atención a una queja, no tiene capacidad alguna de modificar o hacer modificar el resultado de informes/certificados emitidos por los organismos acreditados.

#### **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
- Artículo 260 de la Ley 2294, "Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026, 'Colombia Potencia Mundial de la Vida'".
- Ley 1755 de 2015 Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1581 de 2012 Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo (DURSCIT), en especial el capítulo 7 del título 1 de la parte 2 del libro 2, relacionada con el Subsistema Nacional de la Calidad.
- Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, en especial el capítulo 12 del título 3 de la parte 2 del libro 2, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- RAC-3.0-01 Reglas del Servicio de Acreditación.
- COD-1.1-02 Código de Buen Gobierno
- RRI-4.4-01 Reglamento Comité de Vigilancia
- PR-1.2-06 Procedimiento para el tratamiento de Comportamientos Fraudulentos
- PR-1.3-02 Procedimiento para reporte y seguimiento de acciones correctivas y de mejora

Las normas y procedimientos del Sistema Integrado de Gestión referenciados en este documento se entienden como última versión o como versión en periodo de transición, cuando así aplique

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

Ubicación dentro de la gestión por procesos		Responsable
<b>1 Nivel</b>	4.0 Gestión de Experiencia al Cliente	Director Ejecutivo
<b>2 Nivel</b>	4.2 Gestión de Atención al Cliente	Jefe de Relacionamiento

### 5. PARTICIPANTES Y RESPONSABILIDADES

Participante	Responsabilidad
Dirección Ejecutiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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, así como la atención de las quejas.</li> </ul>
Jefe de Relacionamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Velar por la respuesta adecuada de las quejas interpuestas ante ONAC.</li> <li>- Proponer y formular acciones que ayuden con el tratamiento adecuado y oportuno de las quejas.</li> <li>- Analizar y aplicar los lineamientos de actuación del Comité de Vigilancia, con respecto al tratamiento de las quejas.</li> <li>- 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 de conformidad con lo establecido en el Procedimiento para reporte y seguimiento de acciones correctivas y de mejora (PR-1.3-02).</li> <li>- Presentar un informe periódico a la dirección ejecutiva y a los órganos de gobierno correspondientes del estado de las quejas y los motivos de reclamo contra ONAC y los OEC, así como las acciones correctivas implementadas.</li> </ul>
Directores y Jefes de proceso	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Emitir los conceptos o recomendaciones de carácter técnico frente a las quejas, según se requiera.</li> <li>- Tener en cuenta las recomendaciones realizadas por el Comité de Vigilancia para dar tratamiento adecuado y oportuno a las quejas.</li> <li>- Participar cuando sea requerido por el Comité de Vigilancia para brindar las aclaraciones que correspondan.</li> <li>- Gestionar los recursos necesarios al interior de sus procesos para la atención de quejas.</li> <li>- Comunicar las lecciones aprendidas sobre la gestión realizada en el tratamiento de las quejas recibidas, para que situaciones similares no generen quejas reiteradas de conformidad con lo establecido en el Procedimiento para reporte y seguimiento de acciones correctivas y de mejora (PR-1.3-02).</li> </ul>
Comité de Vigilancia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar seguimiento al estado de las quejas con nivel de riesgo GRAVE.</li> <li>- Verificar que el tratamiento dado a las quejas con nivel de riesgo GRAVE sea adecuado.</li> <li>- Establecer la necesidad de declarar No Conformidades y/u oportunidades de mejora que se deriven de la atención de las quejas, de conformidad con lo establecido en el Procedimiento para reporte y seguimiento de acciones correctivas y de mejora (PR-1.3-02).</li> <li>- Recomendar al Comité de acreditación la suspensión cautelar de un OEC cuando el análisis de la queja lo amerite.</li> <li>- Asegurar el cumplimiento del procedimiento de atención de quejas y el Reglamento del Comité de Vigilancia.</li> <li>- Proponer lineamientos y políticas necesarias para la gestión las quejas.</li> <li>- Requerir información adicional necesaria para el tratamiento de una queja con nivel de riesgo GRAVE, esto puede ser al OEC, al quejoso o a quien se requiera.</li> </ul>
Coordinador Sectorial	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Confirmar la clasificación del nivel de riesgo de las quejas contra los OEC determinada desde la Jefatura de Relacionamiento.</li> <li>- 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.</li> <li>- Trasladar la queja recibida en su coordinación, en caso de que esta no llegue directamente al área de la Jefatura de Relacionamiento, máximo dos (02) días hábiles después para su atención y gestión. En caso de no realizarse este traslado dentro del tiempo establecido, la Coordinación Sectorial debe realizar acuse de recibo al tercer (03) día hábil de haber recibido la queja.</li> <li>- Si para la atención de la queja fue necesaria una evaluación, enviar a la Jefatura de Relacionamiento los soportes de la misma, que evidencien la revisión y conclusión.</li> <li>- Gestionar las actividades requeridas para realizar la verificación de las quejas contra OEC en el marco de evaluación (por ejemplo, garantizar que se envía toda la información al equipo evaluador y que en el informe final del servicio se observen los resultados en cuanto a la revisión de la queja).</li> <li>- Analizar las quejas contra ONAC dentro de su pertinencia, para establecer las acciones que mitiguen la posibilidad de reiteración de las mismas de conformidad con lo establecido en el Procedimiento para reporte y seguimiento de acciones correctivas y de mejora (PR-1.3-02).</li> <li>- Generar respuesta oportuna a los requerimientos y recomendaciones realizadas por la Jefatura de Relacionamiento y/o el Comité de Vigilancia, relacionados con su competencia.</li> </ul>

### 5. PARTICIPANTES Y RESPONSABILIDADES

Participante	Responsabilidad
Evaluador/ Equipo Evaluador	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informar al OEC el objeto de la queja que será evaluado ya sea en evaluación regular o extraordinaria y dejar registro en la reunión de apertura e informes, respetando la condición de confidencialidad o anonimato de la queja, en los casos que le sean trasladadas quejas recibidas en ONAC para su evaluación.</li> <li>- Verificar durante el proceso de evaluación el tratamiento que el OEC dio a la queja o quejas incluidas en el marco de la evaluación.</li> <li>- Atender los requerimientos y/o recomendaciones de la Coordinación Sectorial y del Profesional Experto de Relacionamento con relación a la actividad asignada o solicitada.</li> <li>- Cuando aplique, dejar registro de los resultados de la evaluación producto de la queja radicada ante ONAC en el Formato de Informe de Evaluación que corresponda.</li> </ul>
Profesional Experto de Relacionamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Asegurar la implementación del procedimiento de quejas.</li> <li>- Determinar la persona o área del ONAC responsable del tratamiento de la queja.</li> <li>- Realizar el análisis de las quejas, para así determinar la clasificación de su nivel de riesgo.</li> <li>- Proponer y determinar acciones para el adecuado tratamiento de las quejas.</li> <li>- Definir, utilizar y mantener los canales de comunicación entre las partes que intervienen en este procedimiento, para garantizar la gestión de las quejas.</li> <li>- Analizar y preparar la información de entrada para el Comité de Vigilancia.</li> <li>- Generar las comunicaciones para atender e informar al quejoso sobre el trámite de su solicitud</li> <li>- Preparar y realizar los informes ejecutivos del estado de las quejas, para su posterior análisis.</li> <li>- Trasladar al OEC la queja cuando corresponda. ONAC considerará no trasladar la queja al OEC, en los casos en donde se manifiesten 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 o adecuado tratamiento de la queja y/o cuando las circunstancias lo aconsejen.</li> <li>- Atender todas las quejas, incluidas las quejas en las cuales el quejoso 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.</li> <li>- Determinar, si la queja es procedente.</li> </ul>
Analista de Experiencia del Cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Asegurar la implementación del procedimiento de quejas.</li> <li>- Determinar, junto con el Profesional experto de Relacionamento si la queja es procedente.</li> <li>- Mantener actualizada la herramienta de control y seguimiento de las quejas.</li> <li>- Proponer y, en coordinación con el Profesional experto de Relacionamento, determinar acciones para el adecuado tratamiento de las quejas.</li> <li>- Utilizar y mantener los canales de comunicación entre las partes que intervienen en este procedimiento, para garantizar la gestión de las quejas.</li> <li>- Analizar y preparar, en colaboración con el profesional experto de Relacionamento, la información de entrada para el Comité de Vigilancia.</li> <li>- Realizar seguimiento a la gestión y ejecución de las actividades para el tratamiento de las quejas.</li> <li>- Apoyar la elaboración de los informes ejecutivos del estado de las quejas, para su posterior análisis.</li> <li>- Atender todas las quejas, incluidas las quejas en las cuales el quejoso 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.</li> </ul>
Coordinador de Planeación y el Sistema de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordinar con las áreas responsables en ONAC, la definición de las acciones de mejora y los planes de mejoramiento para resolver las No Conformidades que se generen a partir del análisis de las quejas en contra de ONAC de conformidad con lo establecido en el Procedimiento para reporte y seguimiento de acciones correctivas y de mejora (PR-1.3-02)</li> </ul>
Gestión Documental	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recibir las quejas por parte de terceros y/o colaboradores del ONAC, radicar las quejas y reasignarlas a través del Sistema de gestión documental</li> </ul>

### 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 de ONAC:** son las quejas sobre la gestión del Organismo Nacional de Acreditación de Colombia -ONAC.
- **Quejas respecto de OEC:** son las quejas sobre la gestión de los Organismos Evaluadores de la Conformidad (OEC) en el alcance acreditado por ONAC o en proceso de acreditación.

## 6. CONSIDERACIONES GENERALES

### 6.1 Generalidades de las quejas y su tratamiento en ONAC

#### 6.1.1 Condiciones para dar trámite a la queja:

- I. 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), dirección de notificación, teléfono de contacto y correo electrónico. (cuando no se tenga esta información, se tomará la queja como Anónima).
- II. Identificación del organismo acreditado o en proceso de acreditación, contra el que se reclama; o del funcionario o área de ONAC contra quien se reclama (según sea el caso).
- III. Si una vez hecha la reclamación al organismo, el cliente considera que su queja no ha sido gestionada adecuadamente o su respuesta no fue adecuada, deberá adjuntar la reclamación presentada y la respuesta del organismo.
- IV. Si la queja es de aquellas en que se debe dar traslado al OEC, en caso de 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 dé tratamiento en primera instancia a la queja según sus procedimientos y dará respuesta al quejoso de acuerdo con la información obtenida y el análisis realizado.
- V. En el caso de que la reclamación contra un OEC esté relacionada con la emisión de resultados de Evaluación de la Conformidad, se requiere adjuntar copia del mismo.

Toda la información que soporte una reclamación debería ser tal que su contenido se pueda verificar por fuentes diferentes a quien presenta la reclamación, además de las evidencias del incumplimiento o insatisfacción de quien interpone la queja. (Cuando se trata de incumplimientos a requisitos técnicos o de acreditación).

**NOTA 1:** ONAC considerará no dar traslado de la queja al OEC, en los casos en donde, por ejemplo, se manifiesten 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 que pueda poner en riesgo la imparcialidad o adecuado tratamiento de la queja y/o cuando las circunstancias lo ameriten.

En los casos que la queja radicada no cumpla con las condiciones establecidas, el profesional experto de relacionamiento o el analista de experiencia del cliente solicitará al quejoso la información requerida para dar trámite a su queja con un plazo de tres (03) días hábiles para completar la información y atender 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 2:** En los casos en los no se tengan los datos de contacto del quejoso, ONAC no podrá comunicarle el acuse de recibo, los informes de progreso y aviso de finalización. De igual forma, para la queja que provenga de un anónimo, ONAC notificará el acuse de recibo de la queja, pero no brindará en estos casos informes de seguimiento sobre el progreso o cierre de la misma. No obstante, para cualquiera de estas situaciones, ONAC dará tratamiento a la queja recibida en los casos que lo considere pertinente.

**NOTA 3:** Si el quejoso lo solicita, ONAC mantendrá la confidencialidad del informante y garantizará la confidencialidad de la queja durante su tratamiento, gestión y los registros derivados de la misma, en la medida de lo posible. En caso de que ONAC sea requerido por autoridad competente, entregará la información solicitada e informará al quejoso de ese hecho.

ONAC dispone de los siguientes mecanismos para la recepción de las quejas:

- Formularios de Quejas publicados en página web de ONAC: Quejas respecto del ONAC y Quejas respecto de OEC
- Correo electrónico institucional: [onac@onac.org.co](mailto:onac@onac.org.co)
- Dirección de correspondencia: Avenida Calle 26 N° 57 - 83 Torre 8 Oficina 1001 Bogotá, D.C.

**NOTA 4:** Cuando se reciban quejas de manera presencial, derivadas de reuniones con OEC o partes interesadas o por vía telefónica (canales alternos), se solicitará al quejoso 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 Relacionamiento. También se solicitará tramitar un formato de registro como soporte de la radicación de la queja (FR-4.2-08 Formato Registro Recepción de una Queja hacia OEC o hacia ONAC)

**Nota 5:** Cuando se reciban quejas que contengan un comportamiento irrazonable, ONAC notificará al quejoso el no trámite de la misma, y si es del caso, tomará las medidas que considere necesario para evitar un perjuicio mayor al Organismo o a la confianza en la acreditación

**6. CONSIDERACIONES GENERALES**

**6.1 Generalidades de las quejas y su tratamiento en ONAC**

**Clasificación del Nivel de Riesgo de la queja**

La clasificación de una queja como grave, moderada o leve no debe limitarse a las descripciones de la tabla 1 y 2, ya que cada caso puede variar según el contexto y los hechos particulares. Las siguientes tablas ofrecen lineamientos generales y ejemplos de situaciones que podrían considerarse en cada nivel de riesgo. No obstante, la decisión final debe estar respaldada por un análisis detallado de los hechos y el impacto de la queja.

Con base en dicho impacto, se han definido los siguientes niveles de riesgo, los cuales determinan la prioridad y la atención que debe recibir cada caso:

Tabla 1. QUEJAS CONTRA ONAC		
NIVEL DE RIESGO		
GRAVE	MODERADA	LEVE
<p>Una queja puede considerarse GRAVE si, según el análisis del caso, existen elementos que puedan:</p> <p>Comprometer la Independencia o Imparcialidad de un colaborador de ONAC.</p> <p>Afectar la integridad de un tercero por parte de un colaborador de ONAC</p> <p>Se presente violación a la confidencialidad.</p> <p>Se presenten actuaciones de parte de ONAC que impliquen trato discriminatorio hacia el OEC.</p> <p>Se presenten quejas reiteradas, respecto al incumplimiento de un compromiso específico por parte de ONAC</p>	<p>Una queja puede considerarse MODERADA cuando se presente(n):</p> <p>Cualquier situación que no genere un peligro inminente en la confianza en la acreditación otorgada por ONAC o agentes externos (asociados)</p> <p>Desviaciones hacia las Reglas del Servicio de Acreditación</p> <p>Deficiencias en la prestación del servicio que puedan afectar el buen funcionamiento del OEC o a las partes interesadas</p> <p>Incumplimiento de los principios de respeto y cordialidad que guían la actuación de los colaboradores de ONAC.</p>	<p>Una queja puede considerarse LEVE cuando:</p> <p>Se presentan posibles incumplimientos normativos o de procedimientos que no comprometen la confianza en la acreditación ni la competencia técnica, tales como atención inadecuada a un requerimiento o desacuerdos sobre la prestación del servicio, entre otros.</p>
INSTANCIA DE TRATAMIENTO		
<p>Comité de Vigilancia</p> <p><b>Nota 6:</b> Las quejas contra ONAC que sean trasladadas por alguna de las Cooperaciones Internacionales serán tratadas en el marco del Comité de Vigilancia</p>	<p>Jefatura de Relacionamiento / Área de la organización de la cual se requiera su apoyo para la emisión de la respuesta.</p>	<p>Jefatura de Relacionamiento</p>

Tabla 2. QUEJAS CONTRA OEC		
NIVEL DE RIESGO		
GRAVE	MODERADA	LEVE
<p>Una queja puede considerarse GRAVE si, según el análisis del caso, existen elementos que puedan:</p> <p>Se presenten incumplimientos normativos que, como consecuencia de ellos, afecten gravemente la competencia técnica del OEC.</p>	<p>Una queja puede considerarse MODERADA si, según el análisis del caso, existen elementos que puedan:</p> <p>Se presenten desviaciones frente a las Reglas del Servicio de Acreditación por parte del OEC.</p>	<p>Una queja puede considerarse LEVE si, según el análisis del caso, existen elementos que puedan:</p> <p>Se presenten incumplimientos normativos que no comprometen la confianza en la acreditación ni la competencia técnica. Por ejemplo: mala atención del personal del OEC, incumplimiento de tiempos en las</p>

**6. CONSIDERACIONES GENERALES**

**6.1 Generalidades de las quejas y su tratamiento en ONAC**

<p>Se presenten actuaciones del organismo que afecten la confianza en la acreditación.</p> <p>Haya evidencia que contenga elementos de presuntos comportamientos fraudulentos por parte del OEC.</p>	<p>Se presenten actuaciones del organismo que puedan afectar los resultados de evaluación de la conformidad.</p> <p>Se evidencie que el OEC no desarrolla la evaluación de la conformidad correctamente.</p>	<p>etapas de los procedimientos, desacuerdos en el proceder, información errónea por parte del personal del OEC, entre otros.</p>
<b>INSTANCIA DE TRATAMIENTO</b>		
<p>Comité de Vigilancia</p> <p><b>Nota 7:</b> Aquellas quejas que en su contenido incluyan aspectos relacionados con un comportamiento fraudulento serán clasificadas con nivel de riesgo GRAVE y serán tratadas de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento para tratamiento de comportamiento fraudulentos (PR-1.2-06).</p>	<p>Jefatura de Relacionamento / Área de la organización de la cual se requiera su apoyo para la emisión de la respuesta.</p>	<p>Jefatura de Relacionamento</p>

**Tabla 3:  
TIEMPO PARA ATENCIÓN DE QUEJAS**

Acuse de recibo	Informes de Progreso	Aviso de finalización al solicitante	
<p>Máximo tres (3) días hábiles después de la radicación de la queja</p>	<p>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 tratamiento de la queja.</p>		
	<p><b>1er Informe de Progreso</b></p> <p>Cuando hayan transcurrido <b>15 días hábiles</b> desde la radicación de la queja</p>	<p><b>2do Informe de Progreso</b></p> <p>Cuando hayan transcurrido <b>30 días hábiles</b> desde la emisión del primer informe de progreso.</p>	<p>En el momento en que el análisis de la queja y las acciones desplegadas sean concluyentes, o cuando se haya garantizado la inclusión de la queja por parte de la coordinación sectorial respectiva en un proceso de seguimiento continuo, como por ejemplo una evaluación regular o extraordinaria avisada o no avisada, se informará a quien interpone la queja la finalización del tratamiento.</p> <p>El tiempo máximo para emitir el aviso formal de finalización del proceso de tratamiento de la queja, es de <b>15 días hábiles</b> a partir del segundo informe de progreso, a menos que debido a las acciones que se desplieguen para el tratamiento, se requiera tiempo adicional</p>

**Medios de Respuesta**

ONAC tendrá los siguientes medios de comunicación para generar acuse de recibo, informes de progreso y aviso formal de la finalización del proceso: correos electrónicos, actas de reuniones o atención telefónica.

**Estados de la Queja**

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

<b>ESTADO DE LA QUEJA</b>	
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.

### 6. CONSIDERACIONES GENERALES

#### 6.1 Generalidades de las quejas y su tratamiento en ONAC

		En caso que la queja llegue a un área diferente a la Jefatura de Relacionamento y ésta no dé traslado en los dos (2) días hábiles siguientes, el área que la reciba, se encargará de realizar el acuse de recibido y radicar la queja en el Sistema de Gestión Documental.
	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.
	Cerrada	La queja se considera cerrada, cuando al interior de ONAC, ya se cuenta con todos los soportes de las acciones que se desplegaron para dar tratamiento a la queja, es decir, cuando se cumplieron todos los compromisos pendientes (informe final de evaluación o acciones adicionales).

La Jefatura de Relacionamento será la encargada de administrar la herramienta en la cual se realiza el seguimiento y control del tratamiento de las quejas. No obstante, la herramienta podrá requerir la interacción de otras áreas durante el tratamiento de las mismas.

**NOTA 9:** 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 un OEC, únicamente se podrá suministrar a la parte interesada esta información siempre que se haya acordado entre el OEC en cuestión y ONAC

**NOTA 10:** Siempre que sea posible mantener la confidencialidad de un tercero para dar tratamiento a la queja, ONAC salvaguardará este derecho. Sin embargo, se dará excepción en los casos en los que, para dar solución a la queja, se requiera explícitamente exponer la identidad o información del tercero.

### 7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No	Responsable	Actividad	Descripción	PC <small>Punto de Control</small>	Registro resultado
----	-------------	-----------	-------------	---------------------------------------	--------------------

#### 7.1 QUEJAS RESPECTO A OEC

##### Fase I. Recepción y Registro

1.	Colaboradores ONAC	Recibir la queja contra el OEC.	Recibir las quejas interpuestas contra los OEC, a través de: <ul style="list-style-type: none"> <li>- El formulario publicado en página web.</li> <li>- Correo electrónico institucional.</li> <li>- Comunicación escrita radicada en las instalaciones del ONAC.</li> <li>- Cuando se reciban quejas procedentes de reuniones con clientes o por vía telefónica; en todo caso deberá existir un documento de entrada que soporte la radicación de la queja. (FR-4.2-08 Formato Registro Recepción de una Queja hacia OEC o hacia ONAC)</li> <li>- Dar traslado a la Jefatura de Relacionamento para su atención y gestión, si se recibe de un área diferente. Asegurarse, si no lo está, de copiar a <a href="mailto:onac@onac.org.co">onac@onac.org.co</a> para su radicación en el sistema de gestión documental.</li> </ul>	X	Queja contra el OEC
----	--------------------	---------------------------------	---	---	---------------------

**7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

No	Responsable	Actividad	Descripción	PC Punto de Control	Registro resultado
2.	Asistente de Recepción/Gestión Documental	Radicar la queja contra el OEC	En todos los casos se deberá radicar en el Sistema de Gestión Documental y dar traslado al Profesional experto de relacionamiento y Analista de experiencia al cliente el mismo día que se recibe la queja.	X	Documento radicado en ONAC
<b>Fase II. Análisis</b>					
3.	Profesional experto de Relacionamiento /Analista de Experiencia del cliente	Determinar procedencia de la queja y si es competencia del ONAC	<p>Revisar el contenido de la queja e identificar si es competencia del ONAC, es decir, validar si la queja tiene relación directa con la evaluación de la competencia técnica y afectación de la confianza en la acreditación de organismos evaluadores de la conformidad u organismos en proceso de acreditación, y luego proceder a realizar el análisis de la misma.</p> <p>En caso de no ser competencia de ONAC, podrá:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trasladar a la entidad competente de atender la queja informando al cliente dicho traslado.</li> <li>- 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, etc.).</li> </ul> <p>En caso de que se identifique que la queja sí es competencia de ONAC, se procederá con el siguiente ítem.</p>	X	Comunicación escrita de traslado por competencia
4.	Analista de Experiencia del cliente	Verificar el tratamiento de la queja por el OEC en primera instancia y dar acuse de recibo	<p>Hacer la verificación de acuerdo con el numeral 6.1.1. <i>Condiciones para dar trámite a la queja</i></p> <p>Una vez revisados los requisitos, dar acuse de recibo y en caso de requerir información adicional, solicitarla mediante esta comunicación.</p>	X	Acuse de recibo
<b>Fase III. Tratamiento y Respuesta</b>					
5.	Profesional experto de Relacionamiento	Asignar Tipología	Dependiendo el contenido de la queja, asignar una tipología de las descritas en el Anexo 1 <b>Anexo 1. Tipología de Quejas contra OEC</b> , y proponer un nivel de riesgo inicial. No obstante, la asignación del nivel de riesgo puede ajustarse tras un análisis más detallado de la queja y su contexto.	X	Herramienta de control y seguimiento de las quejas

**7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

No	Responsable	Actividad	Descripción	PC Punto de Control	Registro resultado
6.	Analista de Experiencia del cliente	Registrar en la herramienta de control y seguimiento de las quejas	<p>Ingresar los datos básicos suministrados por quien interpone la queja, los cuales servirán para clasificar e identificar la situación reportada y dar posterior trámite.</p> <p>En los casos en que la queja sea confidencial o anónima, el analista debe diligenciar el Formato de quejas confidenciales o anónimas que será compartido con el OEC</p>	X	Herramienta de control y seguimiento de las quejas
7.	Profesional Experto de Relacionamiento/ Analista de Experiencia del cliente	Escalar la queja	<p>Máximo cinco (5) días hábiles después de emitir el acuse, trasladar la queja a la persona o área encargada del análisis</p> <p>Proponer el nivel de riesgo inicial de la queja.</p>	X	Correo electrónico
8.	Coordinación Sectorial / Área encargada	Confirmar el nivel de riesgo	<p>Realizar un análisis de la situación con la información descrita en la queja, para 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>Confirmar la clasificación del nivel de riesgo con base en los niveles de riesgo descritos en la Tabla 1.</p>		Correo electrónico / Herramienta de control y seguimiento de las quejas
9.	Coordinador Sectorial	Analizar y emitir concepto	<p>Revisar la queja y analizar la situación presentada, para identificar los aspectos asociados al cumplimiento de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Las normas de acreditación,</li> <li>b) Las normas técnicas relacionadas con el alcance de la acreditación,</li> <li>c) La reglamentación del sector (si aplica), y</li> <li>d) Los requisitos de ONAC contenidos en los reglamentos y criterios específicos de acreditación.</li> </ul> <p>Una vez se ha logrado precisar el grado de afectación a la competencia técnica que se evidencie a través de la queja, emitir concepto técnico máximo cinco (05) días hábiles después del escalamiento por parte de la Jefatura de Relacionamiento, con el fin de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Si la queja fue trasladada al OEC, conceptuar respecto a la solución dada a la queja por parte del OEC, y determinar si el tratamiento se encuentra en concordancia con los procedimientos del OEC.</li> <li>b. Solicitar a la Jefatura de Relacionamiento ampliación de la información en un requerimiento al OEC o al quejoso.</li> <li>c. Confirmar si se requiere de evaluación extraordinaria o incorporación de la información en una evaluación regular para el tratamiento de la queja.</li> </ul>	X	Correo Electrónico/Herramienta de control y seguimiento de las quejas

**7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

No	Responsable	Actividad	Descripción	PC Punto de Control	Registro resultado
			d. Recomendar la suspensión cautelar del OEC. e. Indicar si la queja no es aplicable a ONAC y recomendar el traslado de la misma a las entidades pertinentes.		
10.	Profesional Experto de Relacionamento	Analizar concepto de la Coordinación Sectorial	<p>De acuerdo con el concepto de la Coordinación Sectorial, realizar un requerimiento, ya sea al quejoso, al OEC involucrado, o a un tercero. Para elaborar este requerimiento, se contará con máximo cuatro (4) días hábiles después de emitido el concepto., y en el mismo, fijar un término definido para dar respuesta</p> <p>En caso que la Coordinación Sectorial emita un concepto con el cual se pueda realizar el cierre de la queja, proceder a proyectar y emitir el comunicado de finalización.</p>	X	Correo electrónico
11.	Profesional Experto de Relacionamento/ Analista de Experiencia del cliente	Convocar a Comité de vigilancia	<p>En caso de que las quejas hayan sido clasificadas con un nivel de riesgo GRAVE, proceder a convocar a los miembros del Comité de Vigilancia.</p> <p>Esta clasificación inicial debe ser revisada y confirmada mediante un análisis realizado por el Comité, quien determinará el nivel de riesgo definitivo basado en el contexto y el impacto de la queja.</p>	X	Correo electrónico
12.	Profesional Experto de Relacionamento	Trasladar la queja al OEC o un tercero	<p>Si en el concepto de la Coordinación Sectorial o Comité de Vigilancia se considera necesario realizar algún traslado de la queja al OEC, proceder a enviar una comunicación escrita trasladando la queja recibida, e indicar la necesidad de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolver la situación reportada en la queja, de acuerdo con sus procedimientos internos.</li> <li>• Responder al cliente, en los casos que se determine necesario.</li> <li>• Responder obligatoriamente a ONAC, aportando las evidencias necesarias que den cuenta de la atención a la queja en el plazo establecido en el comunicado.</li> </ul> <p><b>Nota A:</b> El OEC involucrado en una queja deberá atender y responder este requerimiento en el plazo señalado en el comunicado emitido por parte del Profesional Experto de Relacionamento, y en caso de un eventual incumplimiento, se tomarán las acciones definidas en el documento RAC-3.0-01 Reglas del Servicio de Acreditación.</p>		Correo electrónico

**7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

No	Responsable	Actividad	Descripción	PC Punto de Control	Registro resultado
13.	Profesional Experto de Relacionamento	Revisar la respuesta emitida por el OEC	<p>Verificar que el OEC haya dado respuesta en el plazo establecido y se cuente con la información para continuar con el análisis de la queja. Si se requiere orientación técnica para atender la queja o para interpretar la respuesta dada por el OEC, consultar a la Coordinación Sectorial respectiva.</p> <p>De no recibir respuesta del OEC, elaborar una comunicación reiterando la solicitud para que sea firmada por la Jefatura Relacionamento, en la cual se reiterará el requerimiento.</p> <p>Otorgar un nuevo plazo de tres (3) días hábiles para responder y advertir que, frente al incumplimiento del requerimiento, ONAC tomará las medidas correspondientes definidas en el documento RAC-3.0-01 Reglas del Servicio de Acreditación.</p>	X	Herramienta de control y seguimiento de las quejas / Comunicación al OEC
14.	Profesional Experto de Relacionamento	Solicitar concepto técnico adicional a la Coordinación Sectorial	<p>Máximo cuatro (4) días hábiles después de haber recibido la respuesta por parte del OEC, y de haber recopilado toda la información relacionada con la queja, enviar a la Coordinación Sectorial respectiva, la solicitud de concepto técnico en caso de que aplique.</p> <p><b>Nota B:</b> De ser necesario, programar una reunión con la Coordinación Sectorial, para analizar la situación de manera conjunta. En algunos casos, el concepto técnico podría requerir la aclaración de aspectos legales, para lo cual, se podrá solicitar el apoyo del Área Jurídica.</p>		Correo electrónico solicitud
15.	Coordinación Sectorial	Emitir concepto	Emitir el concepto después de trasladada la respuesta del OEC por parte de la Jefatura de Relacionamento en un término de cinco (05) días hábiles.	X	Correo electrónico
16.	Coordinación Sectorial	Incluir la revisión de la queja en la evaluación	<p>Una vez se ha determinado el grado de afectación de la competencia técnica del OEC y de acuerdo con la información recopilada de la queja, verificar si es necesario validar los elementos descritos a través de una evaluación.</p> <p><b>Nota C:</b> La Coordinación Sectorial determinará el tiempo, lugar y método de evaluación de acuerdo con el análisis del impacto de la queja. En los casos en los que se determine realizar una evaluación extraordinaria, se debe aclarar el propósito específico de la misma</p>	X	Correo electrónico
17.	Profesional Experto de Relacionamento	Proyectar y emitir respuesta	De acuerdo con la información obtenida y la definición de las acciones, proyectar la respuesta al quejoso y enviarla, máximo cinco (5) días hábiles después de recibido el	X	Correo electrónico o comunicación de Respuesta

**7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

No	Responsable	Actividad	Descripción	PC Punto de Control	Registro resultado
			<p>concepto por parte de la Coordinación Sectorial</p> <p>En los casos en que se considere necesario, revisar el documento proyectado de respuesta a la queja con la Jefatura de Relacionamiento y/o áreas involucradas.</p> <p>Una vez listo el documento, enviar la respuesta al quejoso y las demás partes interesadas, cuando aplique.</p>		Herramienta de control y seguimiento de las quejas
18.	Analista de experiencia del cliente	Actualizar herramienta de control y seguimiento de las quejas.	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>
<b>Fase IV. Seguimiento y cierre</b>					
19.	Analista de experiencia del cliente	Realizar seguimiento	Realizar seguimiento a las diferentes actividades y/o compromisos para el cierre 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 Respuesta al cliente.</p>
20.	Coordinación Sectorial	Realizar seguimiento	Para las quejas que incluyan evaluación en su tratamiento, se debe asegurar que el informe de la evaluación regular contenga los resultados de la evaluación donde se realizó la revisión de la queja, o que se realizó la evaluación extraordinaria de acuerdo con lo informado a la Jefatura de Relacionamiento.	X	<p>Correo electrónico o comunicación de Respuesta</p> <p>FR-4.2-07 Formato resultado de verificación de queja en evaluación regular.</p> <p>Herramienta de control y seguimiento de las quejas</p>

**7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

No	Responsable	Actividad	Descripción	PC Punto de Control	Registro resultado
21.	Coordinación sectorial	Realizar el registro de los datos de la evaluación	Registrar en la herramienta de control la información relacionada con las fechas, resultados y decisión de la evaluación en la que se evaluó el contenido de la queja.	X	Herramienta de control y seguimiento de las quejas
22.	Analista de Experiencia del cliente /Profesional Experto de Relacionamiento/ Comité de Vigilancia	Realizar el cierre de la queja	Cuando se haya verificado el cumplimiento de cada una de las actividades y/o compromisos adquiridos con sus respectivos soportes, como por ejemplo el informe final de evaluación, actualizar el estado de la queja como "Cerrada"		Herramienta de control y seguimiento de las quejas  Acta de Comité de Vigilancia

**7.2 QUEJAS RESPECTO A ONAC**

**Fase I. Recepción y Registro**

1.	Colaboradores ONAC	Recibir la queja respecto a ONAC	<p>Recibir las quejas interpuestas en contra de ONAC, por clientes (OEC) y otras partes interesadas, a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El formulario publicado en página web</li> <li>- Correo electrónico institucional: <a href="mailto:onac@onac.org.co">onac@onac.org.co</a></li> <li>- Comunicación escrita radicada en las instalaciones de ONAC.</li> </ul> <p>Cuando se reciban quejas procedentes de reuniones con clientes o por vía telefónica; deberá existir un documento de entrada que soporte la radicación de la queja.</p>	X	Queja documentada
2.	Asistente de Recepción/Gestión Documental	Radicar la queja respecto del ONAC	Radicar en el Sistema de Gestión Documental y dar traslado al Profesional Experto de Relacionamiento y el Analista de Experiencia del cliente el mismo día que se recibe la queja.	X	Documento radicado en ONAC

**Fase II. Tratamiento y Respuesta**

3.	Analista de Experiencia del cliente	Dar acuse de recibo	<p>Realizar el acuse de recibo máximo tres (3) días hábiles después de la radicación de la queja.</p> <p>Si el cliente solicita confidencialidad de la identidad o parte del contenido de la queja, ONAC realizará el tratamiento de ésta, garantizando el cumplimiento de esta solicitud.</p>	X	Acuse de recibo
4.	Analista de Experiencia del cliente	Registrar en la herramienta de control y	Ingresar los datos básicos suministrados por quien interpone la queja, los cuales servirán	X	Herramienta de control y

**7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

No	Responsable	Actividad	Descripción	PC Punto de Control	Registro resultado
		seguimiento de las quejas	para tipificar, clasificar e identificar la situación reportada y dar posterior trámite.		seguimiento de las quejas
5.	Analista de Experiencia del cliente	Proponer el nivel de riesgo y la tipología de la queja	Con la información de la queja, realizar una clasificación inicial según el nivel de riesgo y las tipologías establecidas, basándose en el Anexo 2: Tipología de quejas respecto a ONAC. No obstante, la asignación del nivel de riesgo puede ajustarse tras un análisis más detallado de la queja y su contexto.	X	Herramienta de Control y seguimiento de las quejas
6.	Profesional Experto de Relacionamento/ Analista de Experiencia del cliente	Trasladar al Área encargada	Trasladar la queja al área correspondiente para que dé tratamiento, máximo dos (2) días hábiles después de realizado el acuse de recibo.	X	Correo electrónico
7.	Área de la organización de la cual se requiera su apoyo para la emisión de la respuesta/Jefatura de Relacionamento/ Comité de Vigilancia	Analizar y determinar las actividades para atender la queja/ Confirmar el nivel de Riesgo de la queja	Analizar la queja escalada, y emitir recomendaciones con las acciones necesarias para resolver la queja.  Emitir la respuesta con las recomendaciones en un tiempo no mayor a cinco (05) días hábiles, después de haber recibido el traslado.  <b>NOTA 10:</b> Cuando la situación reportada en la queja lo amerite, solicitar a la Coordinación del Sistema de Gestión del ONAC la formulación de un plan de mejoramiento. El tratamiento de las quejas contra ONAC, puede implicar el despliegue de acciones, como, por ejemplo, el ajuste de Procedimientos, entre otros.  La instancia encargada del tratamiento de la queja debe confirmar el nivel de riesgo de la misma, una vez se haya realizado un análisis más detallado de esta y su contexto	X	Correo electrónico/A cta de Comité de Vigilancia
8.	Profesional Experto de Relacionamento	Realizar requerimiento	Si el área encargada lo considera necesario, o si se identifica que se debe realizar algún requerimiento, o traslado, ya sea al quejoso, a algún OEC involucrado, a un tercero, o a algún área adicional de ONAC, elaborar el requerimiento máximo tres (03) días hábiles después de recibida la respuesta por parte del área encargada.	X	Correo electrónico
9.	Profesional Experto de Relacionamento	Revisar la respuesta y solicitar recomendación al área encargada	Una vez se reciba la respuesta por parte del quejoso, el OEC involucrado, el tercero, o el área interna de ONAC, verificar que se haya dado respuesta a la solicitud realizada, y se cuente con la información para continuar con el análisis y la determinación de las actividades para atender la queja.	X	Correo electrónico

**7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

No	Responsable	Actividad	Descripción	PC Punto de Control	Registro resultado
			Enviar la respuesta al área encargada, máximo tres (03) días hábiles después de recibida la respuesta		
10.	Área encargada, cuando aplique	Emitir recomendación	Se contará con tres (03) días hábiles para emitir el concepto después de trasladada la respuesta del requerimiento.  Si se requiere socializar la recomendación en el Comité de Vigilancia, convocar a los participantes para la siguiente reunión programada o, citar una reunión extraordinaria si se considera necesaria		Correo electrónico
11.	Analista de Experiencia del cliente/ Profesional Experto de Relacionamento	Convocar al Comité	En los casos que la queja haya sido clasificada como GRAVE, convocar a los participantes del Comité de Vigilancia para la siguiente reunión programada, o citar una reunión extraordinaria si así se amerita. Junto con la convocatoria, enviar la información de la queja.		Correo electrónico
12.	Profesional Experto de Relacionamento	Proyectar y emitir respuesta	De acuerdo con la información obtenida y la definición de las acciones de tratamiento correspondiente, proyectar la respuesta a quien interpuso la queja en un tiempo máximo de cuatro (04) días hábiles después de recibir el concepto por parte del área o instancia encargada.  En los casos en que se considere necesario, revisar el documento proyectado de respuesta a la queja con la Jefatura de Relacionamento.  Enviar la respuesta a la persona que interpuso la queja y las demás partes interesadas; así mismo, 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
<b>Fase III. Seguimiento y cierre</b>					
13.	Analista de experiencia al cliente	Realizar seguimiento	Hacer seguimiento con las áreas encargadas para dar continuidad al proceso de la queja.  Realizar seguimiento a las diferentes actividades y/o compromisos para el cierre 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
14.	Analista de experiencia al	Realizar el cierre	Cuando se haya verificado el cumplimiento de cada una de las actividades y/o compromisos	X	Herramienta de control y



## PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS

CÓDIGO: PR-4.2-01  
VERSIÓN: 10  
PÁGINA: 18 de 22  
FECHA: 2024-10-01

### 7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No	Responsable	Actividad	Descripción	PC Punto de Control	Registro resultado
	Cliente/ Profesional Experto de Relacionamiento / Jefe de Relacionamiento/ Comité de Vigilancia		adquiridos con sus respectivos soportes, actualizar el estado de la queja como "Cerrada"		seguimiento de las quejas Respuesta al cliente.  Acta de Comité de Vigilancia

### 8. REGISTROS (Documento Evidencia)

Código	Nombre	Almacenamiento Físico	Almacenamiento Magnético
FR-4.4.1-02	Cuadro de Control y Seguimiento de Quejas		X
FR-1.4-03	Acta de Reunión (Comité)	X	X
FR-4.2-07	Formato resultado de verificación de queja en evaluación regular.	X	X
FR-4.2-08	Formato Registro Recepción de una Queja hacia OEC o hacia ONAC	X	X
FR-4.2-09	Formato Registro de transcripción de queja	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

		<p>Se ajusta los estados de las quejas</p> <p>Se ajusta el procedimiento a la operación actual de la gestión de las quejas</p>
8	2019-02-20	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se ajusta el alcance del procedimiento.</li> <li>- Se precisan las diferentes definiciones del procedimiento (Parte Interesada, Queja, Cierre de la queja, Seguimiento e Imparcialidad.</li> <li>- Se incluyen funciones y responsabilidades a los cargos Jefe de Servicio al Cliente, Analista PQR's y Profesional de Atención al Cliente</li> <li>- Inclusión de tiempos de respuesta en cada etapa.</li> <li>- Se incluye política para garantizar, cuando corresponda, la atención de las quejas respecto a OEC en primera instancia por parte del Organismo.</li> <li>- Se actualiza cargo de Analista de PQR's.</li> <li>- Se modifica de forma los niveles de riesgos.</li> <li>- Se ajustan los estados de las quejas.</li> </ul>
9	2023-11-29	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se incluyen nuevas definiciones como confidencial, anónimo, queja irrazonable y comportamiento fraudulento</li> <li>- Se incluye párrafo en la sección de Competencia del ONAC</li> <li>- Se elimina responsabilidad para la Dirección Ejecutiva</li> <li>- Se actualiza la responsabilidad de Jefe de Servicio al Cliente</li> <li>- Se actualiza la responsabilidad del Comité de Vigilancia</li> <li>- Se añaden responsabilidades al Coordinador Sectorial</li> <li>- Se añade responsabilidad al Evaluador</li> <li>- Se actualiza numeral 6.1.1 Requisitos para la radicación y trámite de la queja</li> <li>- Se modifica la tabla de Niveles de riesgo, la instancia de tratamiento, comunicaciones y respuestas y medios de respuesta</li> <li>- Se incluye nuevo estado de la queja</li> <li>- Se añade actividad a los Colaboradores de ONAC</li> <li>- Se modifican las actividades de Profesional y Analista de Atención al Cliente</li> <li>- Se fusionan las actividades de la tabla 7.1 con Anexo 3 para quejas contra OEC, se incluyen tiempos y se elimina la sección de Tratamiento Recomendado</li> <li>- Se fusionan las actividades de la tabla 7.2 con Anexo 2 para quejas contra ONAC, se incluyen tiempos y se elimina la sección de Tratamiento Recomendado</li> <li>- Se generan tres (3) nuevos Formatos de Registros, FR-4.2-07 resultado de verificación de queja en evaluación, FR-4.2-08 registro de recepción de una queja OEC o hacia ONAC y FR-4.2-09 registro de transcripción de queja.</li> <li>- Se genera Tipo de Queja en el Anexo 2 Tabla Clasificación de Quejas Respecto del ONAC</li> <li>- Se modifican las tipologías para quejas contra ONAC</li> <li>- Se agrega nota 5 en el numeral 6.1.1 (Condiciones para dar trámite a la queja)</li> <li>- Se ajustan los cargos relacionados con la Jefatura de Experiencia del cliente</li> <li>- Se incluye el documento de referencia PR-1.2-06 Procedimiento para el tratamiento de Comportamientos Fraudulentos, el Decreto 1166 de 2016 y la Ley 1581 de 2012.</li> </ul>
10	2024-10-01	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se modifican los cargos de Profesional Experto de Experiencia del Cliente a Profesional Experto de Relacionamento</li> <li>- Se modifica el cargo de Jefe de Experiencia del Cliente a Jefe de Relacionamento</li> <li>- Se unifican las notas 2 y 10</li> <li>- Se realiza modificación al alcance del presente procedimiento en relación con solicitudes o notificaciones de información provenientes de una autoridad competente, en las que se indique el inicio de una investigación o procedimiento administrativo a un OEC, como resultado de investigaciones o imposición de sanciones</li> <li>- Se elimina el GU-1.3-02 como documento de referencia</li> <li>- Se actualiza la definición de Comportamiento Fraudulento según la actualización del PR-1.2-06. .</li> <li>- En documentos de referencia se incluyen el artículo 260 de la ley 2294, y Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, en especial el capítulo 12 del título 3 de la parte 2 del libro 2 y se eliminan el decreto 1166,</li> <li>- Queda en responsabilidad del profesional experto de relacionamiento determinar si la queja es procedente.</li> <li>- Se actualizan responsabilidades del analista de experiencia del cliente.</li> <li>- Se actualiza la nota 3.</li> <li>- En el numeral 6.1 se ajusta la tabla 1 de nivel de riesgo de las quejas</li> <li>- En el numeral 7.2 se ajusta la actividad numero 5 y 7</li> </ul>

	- Se realizan ajustes de redacción en el documento
--	--

**10. ANEXOS**

**Anexo 1. Tipología de Quejas contra OEC**

TIPOLOGÍA	DEFINICIÓN
Incumplimiento del Reglamento de Uso de los Símbolos de Acreditado y/o Asociado (RAC-3.0-03)	Aplicación indebida de la referencia a la condición de acreditado por ONAC y del símbolo de acreditación
	Uso inadecuado de la marca combinada de reconocimiento mutuo ILAC MRA y/o IAF para OEC acreditados
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.
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.

**Anexo 2. Tipología de Quejas contra ONAC**

TIPOLOGÍA	DEFINICIÓN
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 de ONAC, frente a un requerimiento formal de las partes interesadas (comunicación escrita o correo electrónico).
Errores en información publicada en el DOA / página web	Imprecisiones, inconsistencias o desactualizaciones en la información presentada en la página web de ONAC (datos y referencias de los OEC en el Directorio Oficial de Acreditados, entre otros)
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.
Errores en la documentación entregada al cliente (OEC).	Imprecisiones o inconsistencias en los datos, información y referencias de los OEC, en los documentos oficiales (contratos, anexos, certificados, entre otros) entregados al cliente.
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 la unidad de criterio.	Insatisfacción frente a la actuación del equipo evaluador durante la prestación de un servicio; incluye las diferencias de tipo técnico con respecto a los hallazgos de la evaluación.)

**10. ANEXOS**

Deficiencias en la atención del cliente (personal, telefónica, correo).	Casos en los que se brinda información equivocada, imprecisa o incompleta; incluye atención descortés o displicente hacia el cliente; la no atención de llamadas telefónicas.
Fallas 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.
Falta de claridad frente al uso de herramientas dispuestas por ONAC	Fallas en las plataformas tecnológicas Falta de claridad frente al uso de las plataformas tecnológicas
Inconformidad frente a medidas y decisiones de ONAC	Desacuerdo por parte del OEC frente a las medidas de inactivación de la acreditación Desacuerdo o falta de justificación de la medida de intensificación de seguimiento Manifestación de insatisfacción respecto a las disposiciones en las reglas del servicio de acreditación y los procedimientos del ONAC.