

# PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS



**Código: PR-4.2-01**  
**Versión 11**

NIVEL 1:		NIVEL 2:			
4.0 GESTIÓN DE EXPERIENCIA AL CLIENTE		4.2 GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE			
ELABORÓ:		REVISÓ:		APROBÓ:	
Fecha: 2026-07-01		Fecha: 2026-06-03		Fecha: 2026-xx-xx	
Analista de Experiencia del Cliente Profesional Experto de Relacionamiento		Directores Técnicos Jefa Oficina Jurídica		Profesional Experto de Relacionamiento 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 relacionadas con el servicio de acreditación ofrecido por ONAC y con los servicios ofrecidos por los OEC acreditados y en proceso de acreditación.

Este procedimiento inicia con el recibo de la queja contra ONAC, contra los OEC acreditados o en proceso de acreditación; su evaluación, toma de decisión y, finaliza con el cierre del tratamiento de la queja, 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 a la Oficina 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, procedimiento judicial o administrativo contra 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 recibe un producto o un servicio.

**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:** 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 a 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.

**Comportamiento irrazonable:** cuando el quejoso 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 de ONAC para la atención de las quejas:** La acreditación concedida por ONAC es una declaración de que un 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 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 de ONAC o referencia a la condición de acreditado.

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 las Reglas del Servicio de Acreditación, sus procedimientos asociados y las obligaciones establecidas en el contrato de servicios suscritos con los OEC, 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, en el marco de la atención de una queja, no tiene la facultad de modificar ni de ordenar la modificación de los resultados de informes o certificados emitidos por los organismos acreditados. Las correcciones a dichos documentos únicamente pueden llevarse a cabo cuando, en el marco de una evaluación motivada por la queja, se identifican No Conformidades y el OEC, como parte del tratamiento de esa queja, decide efectuar las correcciones pertinentes a los certificados o informes emitidos.

Lo anterior se entiende sin perjuicio de las actuaciones que, dentro del ámbito de sus funciones como organismo acreditador, ONAC pueda establecer las actividades de evaluación que correspondan para evaluar el impacto de la situación reportada sobre la competencia técnica del OEC acreditado y la confianza en la acreditación, y para adoptar las decisiones que resulten procedentes respecto del estado de la acreditación, conforme a la normativa y procedimientos aplicables.

#### **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**

- 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 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.
- 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 período de transición, cuando así aplique

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

<b>Ubicación dentro de la gestión por procesos</b>		<b>Responsable</b>
<b>1 Nivel</b>	4.0 Gestión de Experiencia al Cliente	Director Ejecutivo
<b>2 Nivel</b>	4.2 Gestión de Atención al Cliente	Profesional Experto 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 de ONAC, orientadas a incrementar los niveles de satisfacción del cliente, así como la atención de las quejas.</li> </ul>
Profesional Experto 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> <li>- Asegurar la implementación del Procedimiento de Atención de Quejas.</li> <li>- Determinar la persona o área de ONAC que deban participar en el tratamiento de la queja.</li> <li>- Realizar el análisis de las quejas, para así determinar su admisibilidad y 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, según lo indicado en este procedimiento.</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>
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> <li>- Adelantar las acciones comprometidas para el cierre interno de las quejas.</li> </ul>
Comité de Vigilancia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocer el estado de las quejas clasificadas con nivel de riesgo GRAVE, en el marco de sus sesiones.</li> <li>- Valorar la suficiencia y pertinencia del tratamiento propuesto o ejecutado para las quejas con nivel de riesgo GRAVE, y formular recomendaciones cuando se identifique la necesidad de ajustar o complementar las acciones definidas.</li> <li>- Determinar, cuando del análisis de la queja se evidencie, la procedencia de declarar No Conformidades y/o oportunidades de mejora, de acuerdo 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 la acreditación a un OEC cuando el análisis de la queja lo amerite.</li> <li>- Asegurar el cumplimiento de este procedimiento y del Reglamento del Comité de Vigilancia.</li> <li>- Proponer lineamientos para fortalecer la gestión de las quejas a partir del análisis de tendencias, recurrencias o situaciones relevantes identificadas en el ejercicio de sus funciones.</li> <li>- Solicitar, a través de la Coordinación de Relacionamiento, la información adicional que resulte 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>

**5. PARTICIPANTES Y RESPONSABILIDADES**

Participante	Responsabilidad
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 Coordinación de Relacionamento.</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 las quejas recibidas en su Coordinación, en caso de que estas no lleguen directamente a la Coordinación de Relacionamento. En caso de no realizarse este traslado dentro del tiempo establecido la Coordinación Sectorial debe realizar acuse de recibo en los tiempos establecidos.</li> <li>- Si para la atención de la queja fue necesaria una evaluación, enviar a la Coordinación de Relacionamento los soportes que evidencien claramente los resultados y conclusiones de esta.</li> <li>- Gestionar las actividades requeridas para realizar la verificación de las quejas contra un 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>- Adelantar las acciones comprometidas para el cierre interno de las quejas.</li> <li>- Analizar las quejas contra ONAC dentro de su competencia, para establecer las acciones que mitiguen la posibilidad de reiteración de las situaciones que dieron lugar a ellas, 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 Coordinación de Relacionamento y/o el Comité de Vigilancia, relacionados con su competencia.</li> </ul>
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 las indicaciones emitidas por la Coordinación Sectorial, derivadas de los requerimientos y/o recomendaciones presentadas por el Profesional Experto de Relacionamento y/o el Comité de Vigilancia, en relación con 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>
Analista de Experiencia del Cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apoyar la correcta implementación del Procedimiento de Atención de Quejas.</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 del estado de las quejas, para su posterior análisis.</li> <li>- Atender las quejas en las que el quejoso considere que la respuesta del OEC no ha sido gestionada adecuadamente o no resulta satisfactoria, así como aquellas que puedan afectar 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 de 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:

## 6. CONSIDERACIONES GENERALES

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

- **Quejas respecto a ONAC:** son las quejas sobre la gestión del Organismo Nacional de Acreditación de Colombia -ONAC.
- **Quejas respecto a 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.

#### 6.1.1 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. Cuando el cliente, después de haber presentado la reclamación ante el OEC, considere que esta no fue gestionada adecuadamente o que la respuesta recibida no es satisfactoria, deberá adjuntar la reclamación presentada y la respuesta emitida por el organismo.
- IV. En los casos en que la queja deba ser trasladada al OEC y no se aporte evidencia de que fue presentada previamente ante este, ONAC dará traslado de la queja al OEC involucrado para que sea tratada en primera instancia, conforme a sus procedimientos. Posteriormente, ONAC emitirá respuesta al quejoso con base en 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 de estos.

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. esto último, cuando se trate de incumplimientos a requisitos técnicos o de acreditación.

Para asegurar la objetividad y uniformidad en la gestión inicial, ONAC cuenta con la Matriz de Admisibilidad (Anexo 2), herramienta que se utiliza para evaluar el cumplimiento de las condiciones mínimas de la queja, previo a su admisión formal y tratamiento.

En el marco del tratamiento de las quejas, ONAC únicamente podrá solicitar, analizar y utilizar información que no se encuentre protegida por reserva legal. En consecuencia, no se requerirá ni se empleará información sometida a reserva legal, confidencialidad legalmente protegida o a restricciones de acceso establecidas en la normativa aplicable, aun cuando dicha información sea mencionada por el quejoso o considerada relevante para la situación reportada.

Lo anterior se entiende sin perjuicio de las actuaciones que ONAC deba adelantar dentro del ámbito de sus competencias, con base en la información legalmente disponible y procedente.

En los casos que la queja radicada no cumpla con las condiciones establecidas, el Profesional Experto de Relacionamiento el Analista de Experiencia del Cliente solicitará al quejoso la información requerida para dar trámite a su queja con un plazo de tres (3) 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 1:** ONAC considerará no dar traslado de una queja al OEC, en los casos en donde, por ejemplo, se manifiesten posibles comportamientos fraudulentos, falsificación de información, violación deliberada de los requisitos de acreditación, en los casos en que se afecte al quejoso, que pueda poner en riesgo la imparcialidad o adecuado tratamiento de la queja y/o cuando las circunstancias lo ameriten.

**NOTA 2:** En los casos en que la queja sea presentada sin datos de contacto del informante, ONAC no podrá remitir acuse de recibo, informes de avance ni aviso de finalización. Tratándose de quejas anónimas, ONAC dejará constancia de su recepción; sin embargo, no será posible realizar comunicaciones posteriores sobre su gestión. Lo anterior no limita la capacidad de ONAC para analizar y dar tratamiento a la información recibida, cuando de su contenido se adviertan elementos que ameriten verificación, en salvaguarda del proceso de acreditación.

**NOTA 3:** Cuando el quejoso así lo solicite, ONAC garantizará la confidencialidad de su identidad y de la información asociada a la queja durante todas las etapas de su gestión, en la medida de lo posible y conforme al marco legal aplicable. En caso de requerimiento por parte de autoridad competente, ONAC entregará la información solicitada e informará de esta circunstancia al quejoso.

**6. CONSIDERACIONES GENERALES**

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

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

- Formularios de Quejas disponibles en el sitio web de ONAC: Permiten presentar quejas sobre ONAC o sobre los OEC. A través de esta opción, también es posible dar seguimiento a la queja registrada.
- Correo electrónico institucional: onac@onac.org.co
- Dirección de correspondencia: Avenida Calle 26 No. 57 – 83, Torre 8 Oficina 1001, Bogotá, D.C.

**NOTA 4:** Cuando se reciban quejas de manera presencial, en reuniones con OEC o partes interesadas, o por vía telefónica (canales alternos), se solicitará al quejoso formalizar por escrito los hechos y la solicitud, con el fin de darles el tratamiento previsto y garantizar su trazabilidad. Adicionalmente, la Coordinación de Relacionamiento podrá diligenciar el formato de registro correspondiente (FR-4.2-08 Formato Registro Recepción de una Queja hacia OEC o hacia ONAC) cuando, por las circunstancias de la comunicación, el quejoso no haya realizado dicho registro directamente, asegurando así el soporte adecuado para la radicación de la queja.

**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.

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

La clasificación del nivel de riesgo, se determina, aunque no se limita, mediante un análisis integral que considera tanto las descripciones orientadoras contenidas en las Tablas 1 y 2, como la aplicación de la Matriz de Nivel de Riesgo, herramienta que permite valorar de manera estructurada el impacto de la situación reportada. 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 se considerará GRAVE cuando, del análisis del caso, se evidencie que los hechos pueden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprometer la Independencia o Imparcialidad de un colaborador de ONAC.</li> <li>- Afectar la integridad ética, reputacional o jurídica de un tercero por parte de un colaborador de ONAC.</li> <li>- Vulnerar de la confidencialidad de la información.</li> <li>- Constituir actuaciones de trato discriminatorio por parte de ONAC hacia el OEC.</li> <li>- Evidenciar la reiteración de quejas relacionadas con el incumplimiento de un compromiso específico previamente adquirido por ONAC.</li> </ul>	<p>Una queja se considerará MODERADA cuando se presenten situaciones que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Generen impactos operativos o relacionales, sin comprometer de manera directa la imparcialidad ni la confianza en la acreditación.</li> <li>- Constituyan desviaciones de las Reglas del Servicio de Acreditación o de procedimiento internos.</li> <li>- Evidencien deficiencias en la prestación del servicio que puedan afectar el buen funcionamiento del OEC o a las partes interesadas.</li> <li>- Involucren el incumplimiento de los principios de respeto y cordialidad que orientan la actuación de los colaboradores de ONAC.</li> </ul>	<p>Una queja se considerará LEVE cuando corresponda a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Incidentes puntuales relacionados con la atención de requerimientos, la comunicación o desacuerdos sobre la prestación del servicio.</li> <li>- Posibles incumplimientos normativos o procedimentales de impacto limitado, no reiterativos.</li> <li>- Situaciones que no afectan la competencia técnica, la imparcialidad ni la confianza en la acreditación.</li> </ul>

**6. CONSIDERACIONES GENERALES**

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

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Generar un impacto significativo en la confianza en la acreditación.</li> <li>- Las quejas contra ONAC que sean trasladadas por alguna de las Cooperaciones Internacionales.</li> </ul>		
<b>INSTANCIA DE TRATAMIENTO</b>		
Comité de Vigilancia	Coordinación de Relacionamento / Área de la organización de la cual se requiera su apoyo para la emisión de la respuesta.	Coordinación de Relacionamento

**Tabla 2. QUEJAS CONTRA OEC**

<b>NIVEL DE RIESGO</b>		
<b>GRAVE</b>	<b>MODERADA</b>	<b>LEVE</b>
<p>Una queja se considerará GRAVE cuando, del análisis del caso, se evidencie que los hechos pueden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Generar incumplimientos normativos que afecten de manera significativa la competencia técnica del OEC.</li> <li>- comprometer la confianza en la acreditación otorgada por ONAC.</li> <li>- Poner en riesgo la validez, confiabilidad o integridad de los resultados de la evaluación de la conformidad.</li> <li>- Evidenciar presuntos comportamientos fraudulentos por parte del OEC. Estas quejas serán tratadas de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento para tratamiento de comportamiento fraudulentos (PR-1.2-06).</li> </ul>	<p>Una queja se considerará MODERADA cuando se identifiquen situaciones que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Constituyan desviaciones frente a las Reglas del Servicio de Acreditación aplicables a los OEC.</li> <li>- Puedan afectar los resultados de evaluación de la conformidad, sin comprometer de manera directa la competencia técnica ni la confianza en la acreditación.</li> <li>- Evidencie deficiencias en la ejecución de las actividades de evaluación de la conformidad que requieran análisis y seguimiento.</li> </ul>	<p>Una queja se considerará LEVE cuando corresponda a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Incumplimientos normativos o procedimentales de impacto limitado, que no comprometan la competencia técnica ni la confianza en la acreditación.</li> <li>- Situaciones relacionadas con la atención al cliente, la comunicación, el incumplimiento de tiempos en las etapas del proceso, desacuerdos operativos o información inexacta proporcionada por el personal del OEC.</li> <li>- Incidentes puntuales, no reiterativos, que no afectan la validez de los resultados de la evaluación de la conformidad</li> </ul>
<b>INSTANCIA DE TRATAMIENTO</b>		
Comité de Vigilancia.	Coordinación de Relacionamento / Área de la organización de la cual se requiera su apoyo para la emisión de la respuesta.	Coordinación de Relacionamento

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

<b>Acuse de recibo</b>	<b>Informes de Progreso</b>	<b>Aviso de finalización al solicitante</b>
------------------------	-----------------------------	---

**6. CONSIDERACIONES GENERALES**

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

Máximo tres (3) días hábiles después de la radicación de la queja	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.		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 en un proceso de seguimiento p evaluación, se informará a quien interpone la queja la finalización del tratamiento.  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.
	<b>1er Informe de Progreso</b>	<b>2do Informe de Progreso</b>	
	Cuando hayan transcurrido <b>15 días hábiles</b> desde la radicación de la queja	Cuando hayan transcurrido <b>30 días hábiles</b> desde la emisión del primer informe de progreso.	

**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 y cuando corresponda, la información publicada en el Directorio Oficial de Acreditados, en el sitio web de ONAC, en donde se informa el estado actual de todas las acreditaciones otorgadas por ONAC.

**Estados de la Queja**

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

ESTADO DE LA QUEJA	
Estado	Descripción
Radicada	Queja recibida en ONAC, a la que se le ha asignado un respectivo número de radicado para su identificación y trazabilidad.
Con acuse de recibo	Queja respecto a la cual ONAC ha enviado al quejoso la comunicación de acuse de recibo, informando la recepción formal de la misma.
Escalada	Queja que ha sido trasladada al área interna correspondiente, al Comité de Vigilancia y/o al OEC, para su análisis, concepto o gestión, según corresponda.
Con aviso de cierre de la queja.	Estado en el que se encuentra la queja cuando, una vez realizado el análisis correspondiente y adelantado el trámite previsto en este procedimiento, no se requieren acciones adicionales por parte de ONAC. En este caso, la gestión de la queja da por finalizada en su totalidad.
Con aviso de finalización de la etapa administrativa de la queja	Estado en el que se informa al quejoso que ha concluido el trámite administrativo de la queja; no obstante, ONAC continuará desarrollando acciones internas o actividades de seguimiento derivadas de lo analizado, tales como evaluaciones regulares o extraordinarias, oportunidades de mejora u otras verificaciones internas.
Cerrada	La queja se considera cerrada, cuando ONAC cuenta con todos los soportes que evidencian la ejecución y finalización de las acciones definidas para su tratamiento, y se han cumplido la totalidad de los compromisos asociados (por ejemplo, informes finales de evaluación o acciones adicionales).

La Coordinación de Relacionamiento 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 estas.

**NOTA 6:** 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

**6. CONSIDERACIONES GENERALES**

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

**NOTA 7:** 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.

**Comunicación posterior la respuesta final de la queja**

Si el quejoso se pronuncia a la respuesta de cierre de la queja se debe considerar:

- **No aporta nueva información:**

Si, tras la notificación de cierre, el quejoso manifiesta inconformidad sin aportar argumentos o información adicional que justifiquen un nuevo análisis, el Profesional de Relacionamento responderá mediante comunicación formal indicando que no se cuenta con elementos nuevos que den lugar a reabrir el caso, por lo cual la queja se mantiene cerrada.

- **Aporta nueva información:**

Si el quejoso presenta argumentos o evidencia adicional que pueda sustentar la queja, esta será radicada y evaluada conforme al procedimiento establecido. Dependiendo del análisis preliminar, se definirá si corresponde reabrir el caso original o tramitarlo como una nueva queja, dejando la debida trazabilidad y vinculación con el expediente inicial.

- **Reapertura del expediente original:**

La evidencia adicional está directamente vinculada a los hechos, periodo y alcance de la queja cerrada y podría modificar la decisión previa.

- **Radicar como nueva queja**

Procede cuando la evidencia introduce hechos distintos, periodos nuevos, personas/procesos diferentes, o plantea impactos fuera del alcance del caso original. Así se evita mezclar asuntos y se preserva la imparcialidad y la coherencia del análisis.

**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> </ul> Cuando un área diferente reciba una queja, deben dar traslado a la Coordinación de Relacionamento máximo dos (02) días hábiles después de recibida para su atención y gestión. Además asegurarse, si no lo está, de	X	Queja contra el OEC
----	--------------------	---------------------------------	--	---	---------------------

**7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

No	Responsable	Actividad	Descripción	PC Punto de Control	Registro resultado
			copiar a <a href="mailto:onac@onac.org.co">onac@onac.org.co</a> para su radicación en el sistema de gestión documental.  En caso de no realizarse este traslado dentro del tiempo establecido, el área que recibió la queja debe realizar acuse de recibo al tercer (03) día hábil de haberse recibido la queja.		
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	Determinar admisibilidad de la queja y si es competencia de ONAC	<p>Revisar el contenido de la queja con el fin de identificar si es competencia de ONAC; es decir, si se encuentra relacionada con la evaluación de la competencia y la confianza en la acreditación de los organismos evaluadores de la conformidad acreditados o en proceso de acreditación, posteriormente, realizar el análisis correspondiente.</p> <p>Para establecer la competencia de ONAC y verificar que la queja cumple con lo dispuesto en el numeral 6.11 (Condiciones para dar trámite a la queja), se deberá aplicar la Matriz de Admisibilidad (Anexo 2).</p> <p>En caso de que la queja no sea competencia de ONAC, se deberá proceder de la siguiente manera, según corresponda:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Trasladar la queja a la entidad competente, informando al cliente sobre el traslado.</li> <li>Responder al remitente indicando que el asunto no es competencia de ONAC y orientarlo para que acuda a las instancias correspondientes (entidades reguladoras, de control, vigilancia o investigación, según corresponda).</li> </ul> <p>Si la queja es competencia de ONAC y cumple con los criterios de admisibilidad, se continuará con el siguiente paso del procedimiento.</p>	X	Comunicación escrita de traslado por competencia Matriz de admisibilidad de la queja
4.	Analista de Experiencia del cliente	Dar acuse de recibo	Con base en el análisis de admisibilidad realizado por el Profesional Experto de Relacionamiento, dar acuse de recibo máximo tres (3) días hábiles después de la radicación de la queja y en caso de requerir información adicional, solicitarla mediante esta comunicación.	X	Acuse de recibo

**7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

No	Responsable	Actividad	Descripción	PC Punto de Control	Registro resultado
<b>Fase III. Tratamiento y Respuesta</b>					
5.	Profesional Experto de Relacionamento	Asignar tipología y nivel de riesgo	<p>Dependiendo el contenido de la queja, asignar una tipología de las descritas en el Anexo 1 <i>Anexo 1. Tipología de Quejas contra OEC</i> y aplicar la Matriz de Nivel de Riesgo del Anexo 3.</p> <p>La asignación del nivel de riesgo puede ajustarse tras un análisis más detallado de la queja y su contexto.</p>	X	Herramienta de control y seguimiento de las quejas
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 Registro de Transcripción de Queja (FR-4.2-09) que será compartido con el OEC (si aplica).</p>	X	Herramienta de control y seguimiento de las quejas
7.	Profesional Experto de Relacionamento	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>En dado caso, el Analista de Experiencia del cliente escala la queja por instrucción del Profesional Experto de Relacionamento.</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> <p>a) Las normas de acreditación,          b) Las normas técnicas relacionadas con el alcance de la acreditación,</p>	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
			<p>c) La reglamentación del sector (si aplica), y            d) Los requisitos de ONAC contenidos en los reglamentos y criterios específicos de acreditación.</p> <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 Coordinación de Relacionamento, con el fin de:</p> <p>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.</p> <p>b. Solicitar a la Coordinación de Relacionamento ampliación de la información en un requerimiento al OEC o al quejoso.</p> <p>c. Confirmar si se requiere de evaluación extraordinaria o incorporación de la información en una evaluación regular para el tratamiento de la queja.</p> <p>d. Recomendar la suspensión cautelar del OEC.</p> <p>e. Indicar si la queja no es aplicable a ONAC y recomendar su traslado a las entidades pertinentes.</p>		
10.	Profesional Experto de Relacionamento	Analizar el concepto de la Coordinación Sectorial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar la procedencia de los requerimientos solicitados por la Coordinación Sectorial.</li> <li>• Solicitar aclaraciones al concepto de la Coordinación Sectorial si se considera necesario.</li> <li>• En caso de dudas sobre los requerimientos, solicitar orientación al área Jurídica.</li> </ul> <p>De acuerdo con el concepto de la Coordinación Sectorial (CS), elaborar un requerimiento, ya sea al quejoso, al OEC involucrado o a un tercero. Para ello, se contará con un máximo de cuatro (4) días hábiles después de emitido el concepto, fijando en el requerimiento un término definido para dar respuesta.</p> <p>Si la Coordinación Sectorial emite un concepto que permita el cierre de la queja, se procederá a proyectar y emitir el comunicado de finalización.</p>	X	Correo electrónico

**7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

No	Responsable	Actividad	Descripción	PC Punto de Control	Registro resultado
11.	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 8:</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
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, firmada por la Profesional Experto de 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

**7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

No	Responsable	Actividad	Descripción	PC Punto de Control	Registro resultado
14.	Profesional Experto de Relacionamento	Solicitar concepto técnico adicional a la Coordinación Sectorial	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.  <b>NOTA 9:</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 de la Oficina Jurídica.		Correo electrónico solicitud
15.	Coordinación Sectorial	Emitir concepto	Emitir el concepto después de trasladada la respuesta del OEC por parte de la Coordinación 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	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.  <b>NOTA 10:</b> La Coordinación Sectorial definirá el tiempo, lugar y método de evaluación en función del análisis del riesgo asociado a la queja. En los casos que requieran una evaluación extraordinaria, se deberá especificar su propósito y la Coordinación Sectorial será responsable de notificarla según corresponda.	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 concepto por parte de la Coordinación Sectorial.  En los casos en que se considere necesario, revisar el documento proyectado de respuesta a la queja con las áreas involucradas.  Una vez listo el documento, el Analista de Experiencia del Cliente enviará la respuesta a quien la interpuso y las demás partes interesadas, cuando aplique.	X	Correo electrónico o comunicación de respuesta  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	Herramienta de control y seguimiento de las quejas

**7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

No	Responsable	Actividad	Descripción	PC Punto de Control	Registro resultado
<b>Fase IV. Seguimiento y cierre</b>					
19.	Profesional Experto de Relacionamento/ Analista de experiencia del cliente	Realizar seguimiento	<p>El Profesional Experto de Relacionamento realiza seguimiento a las diferentes actividades y/o compromisos para el cierre interno de la queja.</p> <p>El Analista de experiencia del cliente actualiza la información en la herramienta de control y seguimiento de las quejas.</p>	X	<p>Correo electrónico o comunicación de Respuesta Herramienta de control y seguimiento de las quejas Respuesta al cliente.</p>
20.	Coordinación Sectorial	Realizar seguimiento	<p>Para las quejas que incluyan evaluación en su tratamiento, se debe asegurar que el informe de evaluación o el formato resultado de verificación de queja en evaluación (FR-4.2-07) 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 Coordinación de Relacionamento.</p>	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>
21.	Coordinación Sectorial	Realizar el registro de los datos de la evaluación	<p>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.</p>	X	<p>Herramienta de control y seguimiento de las quejas</p>
22.	Profesional Experto de Relacionamento/ Comité de Vigilancia/ Analista de Experiencia del cliente	Realizar el cierre de la queja	<p>Una vez se haya verificado el cumplimiento de todas las actividades y/o compromisos derivados del tratamiento de la queja, y se cuente con los soportes correspondientes (por ejemplo, informe final de evaluación, concepto técnico de la Coordinación Sectorial y/o acta del Comité de Vigilancia, cuando aplique), el Profesional Experto de Relacionamento procederá a declarar el cierre formal de la queja.</p> <p>En los casos en que la queja haya requerido la intervención del Comité de Vigilancia, el cierre se realizará con base en las determinaciones adoptadas por dicha instancia y el soporte correspondiente en el acta respectiva.</p> <p>Posteriormente, el Analista de Experiencia del Cliente notifica el aviso de finalización de la queja previamente aprobado por el Profesional Experto de Relacionamento y actualiza el estado de la queja como "Cerrada"</p>		<p>Herramienta de control y seguimiento de las quejas</p> <p>Acta de Comité de Vigilancia (cuando aplique)</p>

**7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

No	Responsable	Actividad	Descripción	PC Punto de Control	Registro resultado
			en la herramienta de control y seguimiento de las quejas.		

**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</li> <li>- Comunicación escrita radicada en las instalaciones de ONAC.</li> <li>- 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. (FR-4.2-08 Formato Registro Recepción de una Queja hacia OEC o hacia ONAC)</li> </ul> <p>Cuando un área diferente reciba una queja, deben dar traslado a la Coordinación de Relacionamiento máximo dos (02) días hábiles después de recibida para su atención y gestión. Además, 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.</p> <p>En caso de no realizarse este traslado dentro del tiempo establecido, el área que recibió la queja debe realizar acuse de recibo al tercer (03) día hábil de haberse recibido la queja.</p>	X	Queja documentada
2.	Asistente de Recepción/Gestión Documental	Radiciar la queja respecto del ONAC	Radiciar 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. Análisis**

3.	Profesional Experto de Relacionamiento	Determinar admisibilidad de la queja y si es	Revisar el contenido del radicado con el fin de identificar si corresponde a una queja; es decir, si se encuentra relacionada con la gestión de	X	Comunicación escrita de traslado por competencia
----	--	--	---	---	--

**7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

No	Responsable	Actividad	Descripción	PC Punto de Control	Registro resultado
		competencia de ONAC	<p>ONAC. posteriormente, realizar el análisis correspondiente.</p> <p>Para establecer la competencia de ONAC y verificar que la queja cumple con lo dispuesto en el numeral 6.1.1 (Condiciones para dar trámite a la queja), se deberá aplicar la Matriz de Admisibilidad (Anexo 2).</p> <p>En caso de que la comunicación no corresponda a una queja, se deberá proceder de la siguiente manera, según corresponda:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar si se trata de una petición, sugerencia, consulta u otra y remitir la respuesta correspondiente al remitente.</li> </ul> <p>Si la queja es competencia de ONAC y cumple con los criterios de admisibilidad, se continuará con el siguiente paso del procedimiento.</p>		Matriz de admisibilidad de la queja
4.	Analista de Experiencia del cliente	Dar acuse de recibo	<p>Con base en el análisis de admisibilidad realizado por el Profesional Experto de Relacionamento, dar acuse de recibo máximo tres (3) días hábiles después de la radicación de la queja y en caso de requerir información adicional, solicitarla mediante esta comunicación.</p> <p>Si el remitente solicita confidencialidad de la identidad y/o de parte del contenido de la queja, ONAC realizará el tratamiento de la misma garantizando el cumplimiento de dicha solicitud.</p>	X	Acuse de recibo
<b>Fase III. Tratamiento y Respuesta</b>					
5.	Profesional Experto de Relacionamento	Asignar tipología y nivel de riesgo	<p>Dependiendo el contenido de la queja, asignar una tipología de las descritas en el Anexo 1 (<i>Anexo 1. Tipología de Quejas contra ONAC</i>) y aplicar la Matriz de Nivel de Riesgo del Anexo 3.</p> <p>La asignación del nivel de riesgo podrá ser ajustada posteriormente, una vez se cuente con un análisis más detallado de la queja y su contexto por parte del área o instancia competente.</p>	X	Herramienta de Control y seguimiento de las quejas
6.	Analista de Experiencia del cliente	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

**7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

No	Responsable	Actividad	Descripción	PC Punto de Control	Registro resultado
7.	Profesional Experto de Relacionamiento/ Analista de Experiencia del cliente	Trasladar al Área encargada	Trasladar la queja al área involucrada en la queja para que emita su pronunciamiento, máximo dos (2) días hábiles después de realizado el acuse de recibo.	X	Correo electrónico
8.	Área de la organización de la cual se requiera su apoyo para la emisión de la respuesta/Coordinación de Relacionamiento/ Comité de Vigilancia	Analizar y determinar las actividades para atender la queja/ Confirmar el nivel de Riesgo de la queja	<p>Analizar la queja escalada y emitir las consideraciones, recomendaciones y acciones necesarias para su resolución. La respuesta deberá remitirse en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contados a partir de la recepción del traslado.</p> <p><b>NOTA 11:</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.</p> <p>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.</p>	X	Correo electrónico/A cta de Comité de Vigilancia
9.	Profesional Experto de Relacionamiento	Analizar el concepto y elaborar requerimientos	<p>Con base en el concepto emitido por el área que realizó el análisis de la queja, verificar la procedencia de los requerimientos formulados y la suficiencia del sustento técnico correspondiente. Cuando se considere necesario, solicitar aclaraciones al concepto emitido.</p> <p>En caso de presentarse dudas respecto de la procedencia o alcance de los requerimientos, solicitar orientación al Área Jurídica.</p> <p>De acuerdo con el concepto emitido, elaborar y remitir los requerimientos que correspondan, ya sea al quejoso, a un tercero involucrado o a un área adicional de ONAC, fijando en cada caso un término definido para dar respuesta. Esta actividad deberá realizarse dentro de un plazo máximo de cuatro (4) días hábiles contados a partir de la emisión del concepto.</p> <p>Cuando el concepto emitido por el área encargada permita el cierre de la queja, se procederá a proyectar y emitir el comunicado de finalización, conforme a lo establecido en el procedimiento.</p>	X	Correo electrónico

**7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

No	Responsable	Actividad	Descripción	PC Punto de Control	Registro resultado
10.	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.  Enviar la respuesta al área encargada, máximo tres (3) días hábiles después de recibida la respuesta.	X	Correo electrónico
11.	Área encargada, cuando aplique	Emitir recomendación	Se contará con tres (3) días hábiles para emitir el concepto después de trasladada la respuesta del requerimiento.		Correo electrónico
12.	Analista de Experiencia del cliente	Convocar al Comité de Vigilancia	En los casos que se requiera socializar la recomendación del punto 10 o 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
13.	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 cinco (5) 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 las áreas involucradas.  Una vez listo el documento, el Analista de Experiencia del Cliente enviará a la respuesta a quien la interpuso y las demás partes interesadas, cuando aplique.	X	Correo electrónico o comunicación de respuesta  Herramienta de control y seguimiento de las quejas
14.	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	Herramienta de control y seguimiento de las quejas

**Fase III. Seguimiento y cierre**

**7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

No	Responsable	Actividad	Descripción	PC Punto de Control	Registro resultado
15.	Profesional Experto de Relacionamento /Analista de experiencia al cliente	Realizar seguimiento	Realizar seguimiento a las actividades y/o compromisos definidos durante el tratamiento de la queja, en coordinación con las áreas encargadas, con el fin de asegurar su cumplimiento oportuno y la continuidad del trámite hasta su cierre.  El Analista de Experiencia del Cliente será responsable de actualizar la información correspondiente 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
16.	Analista de experiencia al Cliente/ Profesional Experto de Relacionamento / / Comité de Vigilancia	Realizar el cierre de la queja	Una vez se haya verificado el cumplimiento de todas las actividades y/o compromisos adquiridos, y se cuente con los soportes correspondientes, el Profesional Experto de Relacionamento procederá a declarar el cierre formal de la queja y a emitir la comunicación de cierre al quejoso, cuando aplique.  En los casos en que la queja haya requerido la intervención del Comité de Vigilancia, el cierre se realizará con base en las determinaciones adoptadas por dicha instancia y el soporte correspondiente en el acta respectiva.  Posteriormente, el Analista de Experiencia del Cliente debe notificar el aviso de finalización de la queja previamente aprobado por el Profesional Experto de Relacionamento y actualiza el estado de la queja como "Cerrada" en la herramienta de control y seguimiento de las quejas.	X	Herramienta de control y seguimiento de las quejas Respuesta al cliente.  Acta de Comité de Vigilancia (cuando aplique)

**8. REGISTROS (Documento Evidencia)**

Código	Nombre	Almacenamiento Físico	Almacenamiento Electrónico
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 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"> <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> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <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 Relacionamiento</li> <li>- Se modifica el cargo de Jefe de Experiencia del Cliente a Jefe de Relacionamiento</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 número 5 y 7</li> <li>- Se realizan ajustes de redacción en el documento</li> </ul>
11	202x-xx-xx	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En definiciones: Reemplazo de "queja irrazonable" por "comportamiento irrazonable"; Ampliación de la competencia de ONAC; Inclusión de precisión sobre correcciones de OEC por NC</li> <li>- Se realiza el cambio de Jefe de Relacionamiento a Profesional Experto de Relacionamiento de acuerdo con la Estructura Organizacional de ONAC.</li> <li>- Se ajustan las responsabilidades de los diferentes roles.</li> <li>- En el numeral 6.1 se incluyen nuevas condiciones de trámite (validación, evidencia, matriz admisibilidad); se asocia la matriz de admisibilidad; aclaraciones sobre notas sobre anonimato y confidencialidad, eliminación de canales sin trazabilidad; adición de nuevos estados de la queja; se aclaran lineamientos para reapertura de quejas.</li> <li>- En las descripciones de las actividades, numeral 7,             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fase II: se reorganiza la secuencia de actividades con mayor claridad entre análisis, tratamiento, respuesta y cierre; Se incorpora el uso obligatorio de la Matriz de Admisibilidad para evaluar competencia y procedencia.; Se amplían alternativas cuando la queja no es competencia de ONAC; Se condiciona el acuse al análisis de admisibilidad y se integra solicitud de información adicional;</li> <li>- Fase III: Se definen responsables y tiempos claros para el traslado de la queja; Se amplían criterios de análisis por la Coordinación Sectorial; Se formaliza la gestión de requerimientos incluyendo tiempos, destinatarios y soporte jurídico; Se ajustan tiempos, revisión con áreas y formalización del envío de respuesta</li> <li>- Fase IV: Se establece responsabilidad compartida en el seguimiento; Se redefine el cierre incluyendo verificación de soportes y participación del Comité.</li> </ul> </li> <li>- En el anexo 1 se define lista ampliada con tipología, subtipo y ejemplos no limitantes; Se amplían las tipologías y ejemplos operativos</li> <li>- Se crea Anexo 2 Matriz de Admisibilidad y Anexo 3 Matriz de nivel de riesgo</li> </ul>

**10. ANEXOS**

**Anexo 1. Tipologías de Quejas**

**1. Quejas contra OEC**

TIPOLOGÍA	SUBTIPO	Detalle (ejemplos no limitantes)
Incumplimiento de normas y reglamentos técnicos (proceso de evaluación de la conformidad)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incumplimiento a procedimientos establecidos por ONAC.</li> <li>- Incumplimiento de los requisitos establecidos en las normas de acreditación y/o reglamentos técnicos (incluye RAC-3.0-01 y RAC-3.0-03).</li> <li>- Uso inadecuado de la marca combinada de reconocimiento mutuo ILAC MRA y/o IAF por los OEC acreditados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Afectación a la Imparcialidad, independencia y confidencialidad.</li> <li>- Actuación fuera del alcance acreditado.</li> <li>- Uso indebido del símbolo o referencia a la acreditación o al reconocimiento internacional.</li> <li>- Incumplimiento a la aplicación de métodos y procedimientos.</li> <li>- incumplimiento de los requisitos metrologicos.</li> <li>- Incumplimiento del sistema de gestión exigido por la norma.</li> <li>- Incumplimiento en la emisión de informes, certificados o dictámenes</li> <li>- Incumplimiento en la atención de quejas dentro del OEC.</li> </ul>
Insatisfacción del usuario respecto a la atención prestada por el OEC.	- Inconformidad presentada por usuarios, clientes finales o partes interesadas del Organismo Evaluador de la Conformidad (OEC), relacionadas con la calidad del servicio, trato recibido, comunicación, tiempos, o cualquier otro aspecto de la experiencia del usuario; que no involucra ni afecta los requisitos técnicos, metodológicos o normativos propios de la evaluación de la conformidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trato y comportamiento del personal del OEC.</li> <li>- Información y comunicación con el usuario.</li> <li>- Privacidad y protección de datos personales.</li> </ul>

**2. Quejas contra ONAC**

TIPOLOGÍA	SUBTIPO	Detalle (ejemplos no limitantes)
Quejas relacionadas con la actuación del equipo evaluador y/o la aplicación de criterios en el proceso de evaluación.	Desacuerdos o discrepancias en las interpretaciones del equipo evaluador con base en normas y Reglamentos Técnicos (unificación de criterios)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Interpretación distinta de un numeral de la norma o del Reglamento Técnico aplicable.</li> <li>- Criterios inconsistentes entre evaluadores (conclusiones opuestas ante la misma evidencia).</li> <li>- Aplicación desigual de criterios frente a casos similares entre evaluaciones.</li> <li>- Solicitud de evidencias o exigencias no contempladas explícitamente en la norma/reglamento o criterios ONAC.</li> <li>- Desacuerdo sobre alcance o aplicabilidad normativa (versión</li> </ul>

**10. ANEXOS**

		vigente, transición, jerarquía documental).
	Inconformidad con el comportamiento, trato y comunicación del equipo evaluador durante el desarrollo de la evaluación.	- Falta de respeto, cordialidad, claridad y oportunidad en la comunicación, manejo de reuniones y solicitudes, disposición para atender inquietudes y relacionamiento profesional.
	Inconformidad frente a decisiones técnicas o metodológicas adoptadas por el equipo evaluador en el ejercicio de la evaluación.	- No proceder con una etapa de la evaluación, la definición o ajuste del enfoque, alcance o metodología de evaluación, y/o la formulación de requerimientos técnicos adicionales (solicitud de evidencias, aclaraciones o demostraciones complementarias) para soportar el análisis y las conclusiones.
	Incumplimiento de los tiempos y horarios acordados en el plan de evaluación para el desarrollo de las actividades.	- Exceder la hora límite establecida, iniciar tarde o finalizar antes sin acuerdo previo, realizar actividades ajenas a la evaluación durante el tiempo programado, ausentarse o interrumpir la evaluación sin justificación, o generar pausas no concertadas que afecten el avance y la cobertura prevista.
	Aspectos relacionados con la coordinación, logística de hospedaje y desplazamientos del equipo evaluador	- Cambios o cancelaciones de itinerarios sin aviso oportuno (tiquetes, traslados, reservas). - Falta de coordinación para traslados aeropuerto-hotel-sitio de evaluación (horarios, rutas, tiempos). - Exigencias del hospedaje no incluidas en la circular vigente: Coordinación y logística de hospedaje y desplazamientos del equipo evaluador. - Solicitudes logísticas incompletas o tardías que afectan la planeación del OEC (tiempos, costos, recursos). - Inconsistencias en criterios de viáticos/gastos de viaje (soportes, topes, aprobaciones, reembolsos).
Quejas relacionadas con la afectación a la imparcialidad o gobernanza de ONAC	Trato preferencial o discriminatorio que afecte a un OEC	- Diferencias injustificadas en la asignación de plazos, requisitos o condiciones frente a otros OEC. - Priorización del trámite o programación de un OEC sin criterio objetivo y documentado.

**10. ANEXOS**

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplicación desigual de criterios o exigencias operativas para casos comparables.</li> <li>- Retrasos recurrentes o barreras administrativas aplicadas a un OEC sin justificación.</li> <li>- Trato despectivo, sesgado o diferencial que afecte el relacionamiento y el servicio.</li> </ul>
	Existencia de conflictos de interés o falta de imparcialidad en las decisiones o actuaciones de ONAC	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Participación de una persona con vínculo con el OEC (laboral, consultoría, personal) en decisiones o evaluaciones.</li> <li>- Asignación de evaluadores pese a alertas documentadas de posible conflicto de interés.</li> <li>- Decisiones percibidas como sesgadas por interés particular, sin sustento técnico suficiente.</li> </ul>
	Comportamiento inadecuado de colaboradores de ONAC (internos y externos) que afectan la imparcialidad de las actuaciones o decisiones de ONAC.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicitudes o insinuaciones que generen percepción de beneficio indebido o presión al OEC.</li> <li>- Comentarios o recomendaciones que comprometan la neutralidad del proceso de evaluación.</li> <li>- Conductas que sugieran favoritismo o animadversión hacia un OEC o su personal.</li> <li>- Manejo inadecuado de información o comunicaciones que favorezcan a una parte.</li> </ul>
	Violación de la confidencialidad (persona o fallas técnicas del sistema)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Divulgación de datos del quejoso o del OEC a terceros sin autorización o sin necesidad.</li> <li>- Compartir información de evaluación/queja por canales no autorizados o sin control.</li> <li>- Acceso no autorizado a expedientes, informes o registros por permisos mal asignados.</li> <li>- Errores de envío (destinatario equivocado) con anexos o información sensible.</li> <li>- Fallas de plataforma que expongan información (visualización, descargables, enlaces).</li> </ul>
Quejas relacionadas con gestión administrativa de ONAC	-Fallas en la calidad, oportunidad y cumplimiento de la atención administrativa por parte de ONAC.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respuesta tardía a correos.</li> <li>- No envío acuse de recibo.</li> <li>- Información incompleta o confusa.</li> <li>- Cambios de responsable sin aviso.</li> <li>- Errores en documentos (fechas/radicado).</li> <li>- Compromisos incumplidos (no responden en la fecha).</li> </ul>

**10. ANEXOS**

	<p>-Fallas técnicas o tecnológicas de las herramientas de servicio dispuestas por ONAC (falta de claridad en el uso).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plataforma caída o sin acceso.</li> <li>- Error al cargar/adjuntar archivos.</li> <li>- Formulario confuso (campos no claros).</li> <li>- Estado del trámite no se actualiza.</li> <li>- Mensajes de error sin explicación.</li> <li>- Problemas de usuario/contraseña.</li> </ul>
	<p>-Aspectos relacionados con logística del servicio de evaluación gestionados por ONAC.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cambios o cancelaciones de itinerarios sin aviso oportuno (tiquetes, traslados, reservas).</li> <li>- Falta de coordinación para traslados aeropuerto-hotel-sitio de evaluación (horarios, rutas, tiempos).</li> <li>- Hospedaje no conforme con lo acordado (ubicación, condiciones mínimas, seguridad, disponibilidad).</li> <li>- Solicitudes logísticas incompletas o tardías que afectan la planeación del OEC (tiempos, costos, recursos).</li> <li>- Inconsistencias en criterios de viáticos/gastos de viaje (soportes, topes, aprobaciones, reembolsos).</li> </ul>
	<p>-Falta de actualizaciones o cargue de información en plataformas institucionales.</p>	<p>Plataformas como SIRCECO, DOA RUNT u otras), asociadas a la publicación, actualización o corrección de datos y registros del servicio. Incluye situaciones como demoras, inconsistencias, errores de digitación, falta de disponibilidad temporal de la plataforma o requerimientos de ajuste para garantizar la trazabilidad y veracidad de la información</p>
	<p>- Insatisfacción frente a medidas adoptadas por ONAC relacionadas con la gestión del estado o condición de acreditación y/o la aplicación de disposiciones operativas del servicio</p>	<p>No estar de acuerdo con la aplicación de intensificaciones, inactivaciones u otras medidas vigentes adoptadas por ONAC.</p>

**Anexo 2. Matriz de Competencia (admisibilidad de una queja)**

**Objetivo:** Identificar si las quejas presentadas cumplen con la información necesaria para su análisis y, además, verificar si es competencia de ONAC

Cada criterio recibe una calificación según el nivel de cumplimiento:

- 0 puntos: No cumple → No es competencia de ONAC
- 1 punto: Cumple parcialmente → Se requiere información adicional
- 2 puntos: Cumple completamente → ONAC es competente en ese aspecto

**Cálculo final:**

- 0-5 puntos: No es competencia de ONAC → Cierre del caso
- 6-9 puntos: Requiere información adicional antes de tratar

**10. ANEXOS**

- 10-12 puntos: ONAC es competente → Proceder a evaluar riesgo

criterio	Pregunta de Evaluación	0 puntos	1 punto	2 puntos
<b>Identificación del quejoso</b>	¿La queja incluye datos de contacto?	No hay nombre, correo ni teléfono. ONAC no puede contactar.	Tiene nombre, pero falta un dato clave (correo o teléfono).	Se cuenta con datos completos (nombre, correo, teléfono o dirección).
<b>Identificación del organismo/área</b>	¿Se identifica claramente el OEC o área de ONAC?	No se menciona el OEC ni área de ONAC.	Se menciona de forma genérica ("un laboratorio", "una persona de ONAC") sin precisión.	Se identifica claramente el OEC o área involucrada.
<b>Soportes de reclamación (aplica para queja contra OEC)</b>	¿Se adjunta la reclamación inicial y respuesta del OEC?	No adjunta documentos o evidencia.	Se adjunta parcialmente (solo correo, sin respuesta o sin detalle).	Incluye reclamación inicial y respuesta del OEC.
<b>Relación con la acreditación</b>	¿La queja está relacionada con el alcance acreditado o la gestión de ONAC?	No guarda relación con actividades acreditadas ni con la gestión de ONAC.	Se relaciona de forma indirecta (por ejemplo, con un servicio comercial del OEC).	Está directamente vinculada con actividades acreditadas o algún tipo de gestión realizada desde ONAC.
<b>Evidencia verificable</b>	¿Se aporta evidencia objetiva verificable?	Son afirmaciones sin soporte.	Presenta algunos indicios o elementos, pero no verificables.	Incluye documentos, correos, informes o evidencia verificable.
<b>Confidencialidad / posibles riesgos</b>	¿Hay posibles riesgos que ameriten tratamiento directo por ONAC?	No hay indicios de riesgo ni afectación.	Podría existir riesgo (por ejemplo, datos personales o denuncias).	Se evidencian riesgos que ameritan acción directa de ONAC.

**Anexo 3. Clasificación de nivel de riesgo**

**1. Matriz quejas contra ONAC**

**Objetivo:** Evaluar el nivel de riesgo asociado a quejas que involucran la actuación del personal, expertos evaluadores, decisiones o procedimientos de ONAC.

criterio	Pregunta de Evaluación	Leve (1 punto)	Moderado (2 puntos)	Grave (3 puntos)
<b>Imparcialidad / Integridad / Confidencialidad</b>	¿Se compromete la imparcialidad o confidencialidad de ONAC?	No	Riesgo potencial	Sí, se evidencia compromiso
<b>Confianza en la acreditación</b>	¿Se afecta la credibilidad o confianza en ONAC como organismo acreditador?	No	Riesgo moderado	Sí, afecta la imagen o confianza
<b>Cumplimiento de procedimientos</b>	¿Se evidencian posibles incumplimientos a los	No	Casos aislados o interpretativos	Sí, reiterados o con impacto

**10. ANEXOS**

	procedimientos internos de ONAC?			
<b>Trato / atención</b>	¿Se reportan fallas en el trato o atención por parte del personal o evaluadores?	Leve, sin afectación mayor	Reiterada o genera insatisfacción	Conducta inadecuada o discriminatoria
<b>Decisiones de acreditación</b>	¿La queja cuestiona directamente decisiones del Comité o de ONAC?	No aplica o es informativa	Existe duda o inconformidad leve	Se cuestiona formalmente la decisión
<b>Transparencia / Ética</b>	¿Se señalan posibles conflictos de interés o conductas no éticas?	No	Sospecha leve	Hay elementos o evidencia concreta

**Clasificación de gravedad y puntajes:**

- 3 puntos = Grave
- 2 puntos = Moderado
- 1 punto = Leve

**Clasificación final por puntaje total:**

- 1-6 puntos → Leve → Coordinación de Relacionamento
- 7-12 puntos → Moderado → Área correspondiente
- 13-18 puntos → Grave → Comité de Vigilancia

**2. Matriz quejas contra OEC**

**Objetivo:** Evaluar el nivel de riesgo asociado a quejas que involucran el desempeño o conducta de un Organismo Evaluador de la Conformidad (OEC) acreditado por ONAC.

<b>Criterio</b>	<b>Pregunta de Evaluación</b>	<b>Leve (1 punto)</b>	<b>Moderado (2 puntos)</b>	<b>Grave (3 puntos)</b>	<b>Criterio</b>
<b>Imparcialidad / Integridad / Confidencialidad</b>	¿Se compromete la imparcialidad o confidencialidad del OEC?	No	Riesgo potencial	Sí, se evidencia compromiso	Imparcialidad / Integridad / Confidencialidad
<b>Confianza en la acreditación</b>	¿Se afecta la confianza del público en los resultados emitidos por el OEC?	No	Riesgo moderado	Sí, afecta la confianza o credibilidad	Confianza en la acreditación
<b>Incumplimientos normativos</b>	¿Se evidencian incumplimientos a los requisitos de acreditación?	Menores o aislados	Desviaciones puntuales	Reiterados o graves	Incumplimientos normativos
<b>Resultados de evaluación</b>	¿Se afectan certificados, informes o resultados de evaluación?	No	Posible riesgo o error subsanable	Sí, afectan directamente	Resultados de evaluación
<b>Atención al cliente / trato</b>	¿Se presentan fallas en la atención o trato	Leve, sin afectación técnica	Reiterada o genera inconformidad	Grave, reiterado o discriminatorio	Atención al cliente / trato

**10. ANEXOS**

	por parte del OEC?				
<b>Comportamiento fraudulento / falsificación</b>	¿Existen indicios de fraude, falsificación o manipulación de resultados?	No	Sospecha leve	Sí, hay evidencia	Comportamiento fraudulento / falsificación

**Clasificación de gravedad y puntajes:**

- 3 puntos = Grave
- 2 puntos = Moderado
- 1 punto = Leve

**Clasificación final por puntaje total:**

- 1-6 puntos → Leve → Coordinación de Relacionamiento
- 7-12 puntos → Moderado → Coordinación Sectorial correspondiente
- 13-18 puntos → Grave → Comité de Vigilancia

DOCUMENTO EN CONSULTA