

		CONTROL DE REVISIÓN DE DOCUMENTOS EN CONSULTA PÚBLICA				FR-13-06 Versión 03 Fecha: 2022-10-10	
1. Documento		PR-4.2-01 V11 Procedimiento atención de quejas					
2. Nombre del proponente		Consolidado Comentarios		3. Fecha límite entrega		Consulta Pública del 2026-06-05 al 2026-06-23	
						Campos para uso exclusivo ONAC	
4. Ordinal, literal, numeral y/o Párrafo, anexo, tabla o figura, objeto de la observación		5. Propósito del cambio / Justificación por parte del proponente		6. Propuesta, modificación o ajuste		Se acoge propuesta del participante (SI/NO)	Propuesta de atención y/o respuesta
6.1 — Generalidades de las quejas y su tratamiento en ONAC		Actualmente ONAC habilita canales para la radicación de quejas (formulario web, correo, correspondencia), pero no ofrece al quejoso un mecanismo de consulta autónoma del estado de su caso. Organismos de acreditación como INMETRO (Brasil) y OAA (Argentina) cuentan con portales de consulta en línea por número de radicado. Esta mejora está alineada con el principio de accesibilidad de la ISO 10002:2018		ONAC dispondrá de un módulo de consulta en línea en su sitio web que permita al quejoso verificar el estado actual de su caso mediante el número de radicado asignado. Este módulo reflejará el estado de la queja conforme a los estados definidos en el presente procedimiento.		NO	ONAC se encuentra desarrollando una herramienta para consultar el estado de cada queja por medio del radicado asignado, sin embargo, poner esto no se incluirá en esta versión del procedimiento.
Numeral 6.1 — Tabla 3: Tiempo para atención de quejas		La Tabla 3 vigente define plazos por etapa, pero no establece un plazo máximo total para la resolución de una queja. Esta ausencia genera ambigüedad jurídica y operativa en casos complejos.		Añadir una clasificación de acuerdo al nivel de riesgo, leve : 30 días hábiles, moderada 60, grave 90 días hábiles desde la radicación.Cuando la complejidad del caso o la necesidad de evaluación extraordinaria justifiquen superar el plazo máximo		NO	No es posible asignar tiempo específico a la solución de quejas por nivel de riesgo, toda vez que cada caso es diferente por las diversas particularidades que se puedan presentar, sin embargo, se adicionaron tiempos a actividades que no estaban definidas.
Numeral 7.1, Fase IV — Seguimiento y cierre		El procedimiento no contempla ningún mecanismo para medir la satisfacción del quejoso con el tratamiento recibido una vez cerrado el caso		Añadir una actividad nueva al final de la Fase IV en los numerales 7.1 y 7.2.aplicar encuesta de satisfacción post-cierre		SI	Se incluye realización de encuesta de satisfacción a la solución de las quejas con el propósito de conocer la percepción del quejoso respecto a la gestión recibida y detectar oportunidades de mejora.
Fechas de Elaboró y Revisó (Página 1)		Corregir las fechas, ya que no son coherentes: La fecha de elaboró no ha acontecido		Probablemente la fecha de elaboró corresponda a 2026-06-01 y no a 2026-07-01		Parcialmente	Las fechas se ajustan con los cambios realizados después de la consulta pública

1. Documento		PR-42-01 V11 Procedimiento atención de quejas				
2. Nombre del proponente		Consolidado Comentarios		3. Fecha limite entrega	Consulta Pública del 2026-06-05 al 2026-06-23	
Participante 3	numeral "6.1.1 Condiciones para dar trámite a la queja:" se indica que " ONAC dará traslado de la queja al OEC involucrado para que sea tratada en primera instancia, conforme a sus procedimientos"	Garantizar el derecho a la defensa. Cuando se trate de quejas anónimas o confidenciales ya que para realizar un tratamiento adecuado de la queja y tomar acciones correctivas, el OEC requiere conocer los detalles técnicos del certificado, el producto y el informe involucrado. ¿Qué mecanismos utilizará ONAC para trasladar la queja sin afectar la capacidad de investigación del OEC?	Incluir el mecanismo que mecanismos utilizará ONAC para trasladar la queja sin afectar la capacidad de investigación del OEC		SI	Durante todo el documento se indican los elementos a tener en cuenta al momento del traslado al OEC, sin embargo, se complementa este párrafo con la información.
	numeral 7.1 Quejas respecto a OEC, Fase III. Tratamiento y Respuesta Actividad 12 indica: "Responder obligatoriamente a ONAC, aportando las evidencias necesarias que den cuenta de la atención a la queja en el plazo establecido en el comunicado"	Brindar la posibilidad de análisis operativo al OEC para recopilar evidencias técnicas, sin perjuicio de que ONAC pueda otorgar plazos menores frente a riesgos graves inminentes.	"Responder obligatoriamente a ONAC, aportando las evidencias necesarias que den cuenta de la atención a la queja en el plazo de 15 días hábiles.		SI	En la fase III actividad 12, nota 8: se incluye el tiempo establecido para que los OEC respondan a los requerimientos solicitados por ONAC, este tiempo no estaba estipulado, sin embargo, al revisar el histórico se ha otorgado un plazo de 3 días y un máximo de 10 días hábiles en casos extraordinarios.
	numeral 7.1 Quejas respecto a OEC, Fase III. Tratamiento y Respuesta Actividad 16 Nota 10 indica: "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."	¿Cual es la directriz, causales definida o como se hará conocer el análisis y criterios para programar una evaluación extraordinaria. ? Ya que, si en la evaluación extraordinaria se demuestra que el OEC actuó bajo los lineamientos de la acreditación y normativos, los costos de la evaluación extraordinaria no deberían recaer sobre el OEC.	Especificar las causales y directrices definidas.		Parcialmente	El procedimiento establece que la Coordinación Sectorial es responsable de analizar la información de la queja frente a la normatividad vigente y los requisitos de acreditación aplicables, determinando si existen indicios que puedan afectar la competencia técnica del OEC o la confianza en la acreditación. Con el fin de dar mayor claridad, se fortaleció la descripción de la actividad relacionada con la evaluación extraordinaria, incorporando los criterios generales que sustentan esta decisión y la necesidad de documentarlos en el concepto técnico correspondiente. Respecto a la asignación de costos, esta materia se rige por las disposiciones establecidas en las Reglas del Servicio de Acreditación y demás documentos contractuales aplicables.
	En el Anexo 3. Clasificación de nivel de riesgo. En la tabla que define los criterios de clasificación de gravedad de la queja, menciona el término "reiterados" "Reiterada"	Evitar interpretaciones subjetivas al momento de clasificar la gravedad de la queja. ¿Significa que recibieron 2 quejas en una semana? ¿O 5 quejas en un año? ¿Significa que recibieron 2,3,4, o 5 incumplimientos al RAC en un año, en el ciclo de acreditación?	Incluir dentro del los conceptos del procedimiento la definición de reiterado		SI	Se ajustó la redacción de las matrices para identificar el riesgo de las quejas contra OEC y contra ONAC, con el fin de evitar palabras subjetivas y dejando claro cada nivel de riesgo.
INSTRUCCIONES DE DILIGENCIAMIENTO: 1. Documento: escribir aquí el nombre del documento al cual se le van a realizar comentarios. 2. Nombre del proponente: persona natural o jurídica que realiza los comentarios del documento. 3. Fecha límite de entrega: fecha máxima en la que se debe remitir la propuesta de modificación. 4. Ordinal, literal, numeral y/o Párrafo, anexo, tabla o figura, objeto de la observación: mencionar de manera puntual la ubicación o sección del documento de la cual se desea realizar el comentario. 5. Propósito del cambio / Justificación por parte del proponente: indicar porque cree que la sección del documento requiere cambios o modificaciones. 6. Propuesta modificación o ajuste: describir o redactar la manera como debería quedar la sección que se propone modificar.						