

TÍTULO:

**PROCEDIMIENTO GENERAL PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS,
APELACIONES Y LITIGIOS.**

RESUMEN: Este documento establece la metodología empleada por el OAA para el tratamiento de quejas, apelaciones y litigios.

Este documento reemplaza al Procedimiento PG-SG-05, versión 9.

Este documento se distribuye como copia no controlada. Debe confirmarse su vigencia antes de hacer uso de esta versión, por si ha sido modificada.

<p style="text-align: center;">OAA Organismo Argentino de Acreditación</p>	<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO GENERAL PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS, APELACIONES Y LITIGIOS.</p>	<p>Página 2 de 7 Código: PG-SG-05 Versión: 10 Fecha de entrada en vigencia: 15-mayo-2014</p>
---	--	--

CONTENIDO

1.OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE	3
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA	3
4. DEFINICIONES.....	3
5. RESPONSABILIDADES:.....	4
6. DESCRIPCIÓN	4
6.1 Quejas.....	4
6.1.1 Recepción de quejas	4
6.1.2. Tratamiento de quejas	4
6.1.3 Informes sobre las quejas.....	5
6.2 Apelaciones.....	5
6.3 Litigios	6
6.4 Registros	6
6.5 Acceso a los registros	7
7. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA.....	7

<p style="text-align: center;">OAA Organismo Argentino de Acreditación</p>	<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO GENERAL PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS, APELACIONES Y LITIGIOS.</p>	<p>Página 3 de 7 Código: PG-SG-05 Versión: 10 Fecha de entrada en vigencia: 15-mayo-2014</p>
---	--	--

1. OBJETIVO

Establecer la metodología que aplica el OAA para la gestión de quejas, apelaciones y litigios recibidos.

2. ALCANCE

Se aplica a todas las actividades que lleva a cabo el OAA, en la gestión del proceso de acreditación de entidades, en relación con:

- Quejas presentadas por los destinatarios del servicio de acreditación, por terceros o por su personal.
- Apelaciones formuladas ante el OAA por las entidades acreditadas o en proceso de acreditación.
- Litigios interpuestos por partes interesadas ante las decisiones del OAA.

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

MC-OAA, *Manual de la Calidad del OAA.*

RG-SG-03, *Reglamento general para acreditación de entidades.*

PG-SG-06, *Procedimiento general de gestión de no conformidades, acciones correctivas y preventivas.*

PG-SG-13, *Procedimiento general para la emisión, control, registro, archivo y distribución de documentos del sistema de la calidad.*

PG-SG-05, *Procedimiento para tratamiento de quejas, apelaciones y litigios, versión 9.*

4. DEFINICIONES

Queja: expresión de insatisfacción diferente de la “apelación”, realizada por una persona u organización con respecto a las actividades del OAA o de la una entidad acreditada para la cual se espera respuesta.

Apelación: solicitud presentada por una entidad, de reconsideración de cualquier decisión adversa tomada por los Comités de Acreditación del OAA con relación a su estado deseado de acreditación.

Litigio: controversia planteada para su resolución en sede judicial.

RC: Responsable de calidad

GO: Gerencia Operativa

CA: Coordinación de Área

CAC: Coordinación de Área Calidad

<p style="text-align: center;">OAA Organismo Argentino de Acreditación</p>	<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO GENERAL PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS, APELACIONES Y LITIGIOS.</p>	<p>Página 4 de 7 Código: PG-SG-05 Versión: 10 Fecha de entrada en vigencia: 15-mayo-2014</p>
---	--	--

AC: Área Calidad

PAC: Pedido de Acción Correctiva

5. RESPONSABILIDADES:

Están descritas en el documento DC-SG-07, *Responsabilidades*, y en el punto 6 de esta procedimiento general.

6. DESCRIPCIÓN

6.1 Quejas

6.1.1 Recepción de quejas

Las quejas son recibidas por cualquier vía (carta, fax, e-mail, teléfono o personalmente), siempre y cuando el responsable de la misma se identifique plenamente. En el caso de que la queja sea planteada en forma verbal, se solicitará posteriormente la documentación escrita a los efectos de dar curso a la queja presentada.

El OAA registra todas las quejas recibidas en el formulario F01-(PG-SG-05), recepción y seguimiento de quejas de clientes. Este formulario debe ser llenado en el campo (2) por cualquier miembro del personal del OAA que reciba la queja y entregado al AC, que le asigna un número y lo incorpora en el registro de quejas, F04-(PG-SG-05).

Las quejas deben ser numeradas por el AC en el campo (1) con la codificación NN/XX, donde N es la numeración en orden secuencial y XX los últimos dos dígitos correspondientes al año.

En el seguimiento de quejas se utiliza únicamente el número de registro otorgado al momento de su recepción, a efectos de proteger la identidad de las personas que las presentan, evitar que se limiten posibles reclamos de personas que teman que puedan provocarles inconvenientes en futuras operaciones, y evitar discriminaciones.

Todas las quejas deben ser tratadas bajo los compromisos de confidencialidad establecidos y firmados por el personal interviniente.

El OAA posee la autoridad para solicitar informes y la presentación de todos los documentos relacionados; recibidos o producidos por una entidad acreditada o en proceso de acreditación, ya sea durante la vigencia de la acreditación, en las evaluaciones de mantenimiento o como una actividad relacionada con una investigación.

6.1.2. Tratamiento de quejas

La CAC entrega la queja presentada en el formulario F01-(PG-SG-05) a la CA correspondiente quien realiza la clasificación en el campo (3), informa si generó o no PAC y, en caso de no generarlo, justifica y realiza la investigación de las causas.

<p style="text-align: center;">OAA Organismo Argentino de Acreditación</p>	<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO GENERAL PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS, APELACIONES Y LITIGIOS.</p>	<p>Página 5 de 7 Código: PG-SG-05 Versión: 10 Fecha de entrada en vigencia: 15-mayo-2014</p>
---	--	--

En caso de que la queja tenga como resultado la existencia de no conformidades, se procede conforme al *Procedimiento General para la Gestión de Acciones Correctivas y Acciones Preventivas*, PG-SG-06, citando en el campo correspondiente el N° de la acción correctiva y / o preventiva emitida.

Cuando se trate de una queja de un cliente de una entidad acreditada, se informará al demandante que debe presentar la queja ante dicha entidad. En evaluaciones posteriores las Áreas de Acreditación instruirán a los Evaluadores para que verifiquen específicamente el tratamiento dado por la entidad a la queja en cuestión.

La GO analiza la información y dispone las acciones a seguir en el campo (4).

Si se origina una NC, la CAC verifica su implantación (5), y el levantamiento satisfactorio de la no conformidad e informa a la GO. El AC procede a archivar la documentación en la carpeta pertinente a quejas.

Las quejas deben ser respondidas en el menor tiempo posible. En el caso de que las acciones a implementar sean de compleja aplicación, se informará al que la originó, la justificación y fecha planificada para su efectiva resolución.

Si el interesado expresa disconformidad con la acción correctiva implementada, esta se reevaluará y, si después de esa acción no hubiera conformidad del interesado, la queja y la acción correctiva se enviarán al Consejo Directivo, para una resolución definitiva.

En la decisión adoptada para resolver una queja, no intervendrá personal que se encuentre directamente involucrado en los temas objeto de la queja.

6.1.3 Informes sobre las quejas

La CAC elabora un informe anual conteniendo un análisis estadístico de las quejas, abarcando su naturaleza y frecuencia, que es analizado por el RC y la GO.

Dicho informe será utilizado como documentación de apoyo en las Revisiones del Sistema de Gestión de la Calidad del OAA, y en las reuniones de la Comisión de Partes.

6.2 Apelaciones

Una apelación puede ser presentada por una entidad acreditada, o en proceso de acreditación, cuando tenga una discrepancia con una decisión de los Comités de Acreditación del OAA.

La presentación de las apelaciones, deben estar dirigidas, por nota formal, a la GO como máximo dentro de los 30 (treinta) días corridos de recibida la comunicación objeto de la apelación.

Las apelaciones recibidas son registradas por el AC en el registro de apelaciones, F03-(PG-SG-05), y son informadas por la GO al RC y al Presidente.

La GO conforma un grupo de análisis de la apelación que estará integrado por las CA que no se encuentran involucradas en la apelación, o un representante de ellas y la GO, pudiendo convocar expertos en el tema. En un plazo de 5 (cinco) días hábiles

<p style="text-align: center;">OAA Organismo Argentino de Acreditación</p>	<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO GENERAL PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS, APELACIONES Y LITIGIOS.</p>	<p>Página 6 de 7 Código: PG-SG-05 Versión: 10 Fecha de entrada en vigencia: 15-mayo-2014</p>
---	--	--

se convoca a una reunión a la entidad apelante, a la CA involucrada en la apelación y al grupo conformado para el análisis. En esta reunión la entidad apelante y la CA responsable de la decisión apelada expondrán sus razones para la divergencia. El grupo conformado tomará una decisión al respecto en el término de 10 (diez) días hábiles, la que será notificada al apelante.

En caso que la entidad no esté conforme con la decisión tomada, tendrá 5 (cinco) días hábiles para comunicarlo al OAA y el Presidente designará un Panel de Apelaciones (PA) con 3 (tres) miembros que tengan la pericia necesaria para resolver sobre la materia impugnada, que sean independientes y que no hayan intervenido en ninguna fase del proceso, no incluyendo miembros con un interés determinado en la decisión motivo de la apelación. El OAA informa al representante legal de la entidad que hace la apelación la composición del Panel.

El apelante tendrá 5 (cinco) días hábiles para presentar una objeción parcial o total a la composición del panel, de no presentarse la misma en el tiempo establecido se considerará aceptado el Panel.

Al recibir la apelación, GO inicia una revisión completa de los hechos y requiere información a todas las fuentes disponibles, presentando toda la información al Presidente dentro de 15 (quince) días hábiles de recibida la apelación.

La apelación y la información relacionada son remitidas por el Presidente al PA, el cual se pronunciará dentro de los 90 (noventa) días hábiles de la fecha de la presentación, debiendo fundarse en los hechos e información presentada, el resultado de la investigación y la recopilación de los documentos y las acciones que dieron origen a la resolución apelada.

Una vez que se haya tomado la decisión respecto a la apelación presentada, se notificará al apelante sobre esta decisión.

El RC realiza un seguimiento de las acciones adoptadas.

En aquellos casos que el PA resuelva que es necesaria la realización de una evaluación en la entidad apelante para tomar una decisión definitiva, informará a la misma quien deberá aceptarla o rechazarla por escrito.

Si como resultado de la evaluación, la apelación es desestimada, todos los costos derivados correrán por cuenta del apelante.

6.3 Litigios

La GO recibe y traslada a la asesoría legal la documentación recibida relacionada a los litigios e informa al RC y al Presidente. La asesoría legal asesora al Presidente, para decidir las acciones a tomar.

Los litigios serán resueltos por los órganos e instancias legales que correspondan.

6.4 Registros

Todos los documentos pertinentes a quejas, apelaciones y litigios son gestionados de acuerdo a lo establecido en el presente procedimiento y archivados por el PAAC en las oficinas del OAA en orden cronológico en un expediente propio y

<p style="text-align: center;">OAA Organismo Argentino de Acreditación</p>	<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO GENERAL PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS, APELACIONES Y LITIGIOS.</p>	<p>Página 7 de 7 Código: PG-SG-05 Versión: 10 Fecha de entrada en vigencia: 15-mayo-2014</p>
---	--	--

debidamente identificado por su número de registro, por el lapso establecido en el documento PG-SG-13, *Procedimiento general para la emisión, control, registro, archivo y distribución de documentos y registros del sistema de la calidad* y por un lapso de 10 (diez) años para las apelaciones y los litigios.

6.5 Acceso a los registros

Tiene acceso a los registros de quejas, apelaciones y litigios el personal que se detalla en el documento PG-SG-13. Cuando una autoridad legal requiera información sobre algún aspecto tratado en el presente procedimiento, se comunicará al interesado que esta información está siendo remitida a una autoridad en cumplimiento de disposiciones legales.

7. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

- Procedimiento general para la medición de la satisfacción, PG-SG-09.
- Procedimiento general para la emisión, control, registro, archivo y distribución de documentos y registros del sistema de la calidad, PG-SG-13
- Responsabilidades, DC-SG-07
- Recepción y seguimiento de quejas, F01-(PG-SG-05)
- Registro de apelaciones y litigios, F03-(PG-SG-05)
- Registro de quejas, F04-(PG-SG-05)