

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos necesarios para la gestión de las quejas y sugerencias presentadas, ante la Oficina Hondureña de Acreditación (OHA), por parte de los OEC, los clientes de estos OEC, u otras partes interesadas, con el fin de dar a éstas la atención y solución adecuadas, según sea el caso.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todas las quejas y sugerencias presentadas ante la OHA, con relación a:

- Los servicios de acreditación que proporciona la OHA dentro del marco del Convenio entre el Ente Costarricense de Acreditación (ECA) y el Consejo Hondureño de Ciencia, Tecnología e Innovación (COHCIT);
- Los servicios de acreditación, ensayos de aptitud y/o de capacitación que presta directamente la OHA.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

NHN-ISO/IEC 17000	Evaluación de la Conformidad–Vocabulario y Principios Generales
Norma NHN-ISO/IEC 17011	Requisitos generales para los organismos de acreditación que realizan la acreditación de organismos de evaluación de la conformidad.
OHA-MC-PG04-F01	Quejas y Sugerencias
OHA-MC-PG04-F02	Registro y Control de Quejas y Sugerencias
OHA-MC-PG04-F03	Acta de Análisis y Resolución de Quejas y Sugerencias
OHA-MC-PG04-F04	Respuesta a Quejas

4. TERMINOS Y DEFINICIONES

Queja: Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, realizada por una persona u organización a un organismo de acreditación, con respecto a las actividades de ese organismo de acreditación o de un OEC acreditado, para la cual se espera respuesta. (Norma NHN-ISO 17000:2004)

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de entrada en vigencia:
Dra. Gabriela Padilla	Dra. Gabriela Padilla	Ing. Cristina Rodríguez	31.07.2009

Sugerencia: Cualquier recomendación o comentario que se reciba en la OHA, para la mejora de sus servicios o actividades.

Interesado: Persona natural o jurídica que presente quejas fundamentadas y/o sugerencias ante la OHA, y que puede incluir al representante del OEC ante OHA-ECA, los clientes de dichos OEC, u otras partes interesadas.

5. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad de la Alta Dirección y todos los miembros de la Oficina Hondureña de Acreditación cumplir y velar por el cumplimiento de este procedimiento.

Las responsabilidades se detallan con cada actividad incluida dentro del procedimiento, a través de la siguiente simbología:

- Dirección Unidad de Calidad y Ambiente: [DUCA]
- Coordinación de Gestión de Calidad: [CGC]
- Coordinación de Acreditación: [CA]
- Ente Costarricense de Acreditación: [ECA]
- Interesado: [I]

6. QUEJAS Y SUGERENCIAS

6.1. Las quejas y sugerencias deberán ser presentadas por el interesado ante la OHA de forma escrita, ya sea vía correo electrónico, fax o en las instalaciones de la OHA, en días y horas hábiles, a través del Formulario de Quejas y Sugerencias, OHA-MC-PG04-F01. [I]

Nota: *El interesado debe completar toda la información que se solicita en el formulario: Nombre, Institución/Organización, Correo electrónico, Teléfono, Descripción de la Queja, y Firma; de no contener la información completa, no se dará por aceptada la queja.*

6.2. La Coordinación de Gestión de Calidad completa el formulario OHA-MC-PG04-F01 con firma y fecha de recibido, ingresa la queja o sugerencia en el Registro y Control de Quejas y Sugerencias, OHA-MC-PG04-F02, y asigna un número consecutivo de recepción: Queja-Número consecutivo-Año (Q-001-2009), o Sugerencia-Numero consecutivo-Año (S-001-2009). [CGC]

Nota: *En el caso de que la Gestoría de Calidad se encuentre ausente de la OHA por más de un día, las quejas o sugerencias presentadas durante este periodo, deben canalizarse a la Coordinación Técnica de Acreditación, quien a su vez debe transmitir a la Dirección de la Unidad de Calidad y Ambiente.*

6.3. Para el análisis de la queja o sugerencia, la Coordinación de Gestión de Calidad convoca, en los siguientes cinco días hábiles, a la Dirección de la Unidad de Calidad y Ambiente y a la Coordinación Técnica de Acreditación, para determinar la validez de la queja, o en su caso, para determinar las acciones de mejora a implantar como resultado de una

sugerencia, mismas que se registran en el Acta correspondiente, OHA-MC-PG04-F03. [CGC], [DUCA], [CA]

Nota: De resultar necesario, la Coordinación de Gestión de Calidad, puede solicitar al interesado, una ampliación, aclaración, o incluso la presentación de información pertinente para la sustentación de la queja.

- 6.4. Si después de la discusión y el análisis, se determina que la queja **NO** procede por carecer de fundamento, se registra dicha resolución en el Acta, OHA-MC-PG04-F03, y se notifica, por escrito, al interesado, en los tres días hábiles siguientes, mediante el OHA-MC-PG04-F04, Respuesta a Quejas. [CGC], [DUCA], [CA], [I]
- 6.5. Si se determina que la queja **SI** procede, pueden presentarse los siguientes casos:
- 6.5.1. Que la queja esté relacionada con los servicios de acreditación prestados bajo el marco del Convenio ECA-COHCIT, en cuyo caso se registra la resolución pertinente en el Acta, OHA-MC-PG04-F03, la Coordinación de Gestión de Calidad, en los siguientes tres días hábiles, traslada la queja a la Gestoría de Calidad del ECA, para su resolución según procedimientos internos, y notifica al interesado, mediante el OHA-MC-PG04-F04, Respuesta a Quejas. [CGC], [ECA], [I]
- 6.5.2. Que la queja se refiera a las actividades de un OEC acreditado, caso en el cual, se procede según el punto 6.5.1. [CGC], [ECA], [I]
- 6.5.3. Una vez que ECA resuelva la queja, notifica a la Coordinación de Gestión de Calidad de la OHA sobre las acciones implementadas, para que ésta última, en un plazo no mayor de tres días hábiles, informe al interesado, y reciba cualquier retroalimentación del mismo, para luego trasladarla a ECA. [ECA], [CGC], [I]
- 6.5.4. Que la queja corresponda a los servicios de acreditación, capacitación y/o ensayos de aptitud prestados directamente por la OHA. En este caso, la Coordinación de Gestión de Calidad en conjunto con la Dirección de la Unidad de Calidad y Ambiente y la Coordinación Técnica de Acreditación, definen las correcciones y/o acciones correctivas adecuadas para dar solución a la queja, registrando dichas correcciones y/o acciones correctivas en el Acta, OHA-MC-PG04-F03, y notificando al interesado, en los siguientes tres días, a través del OHA-MC-PG04-F04, Respuesta a Quejas. [CGC], [DUCA], [CA], [I]
- 6.6. La Coordinación de Gestión de Calidad debe dar seguimiento a las quejas y sugerencias solicitando la retroalimentación por parte de los interesados. [CGC], [I]

7. ANEXO

