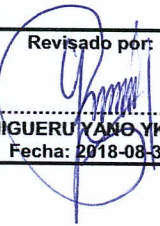


	ORGANISMO NACIONAL DE METROLOGIA UNIDAD DE METROLOGÍA LEGAL	ONM-UMLE-PG-05 Fecha: 2018-09-03 Página: 1 de 6
	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, APELACIONES Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	

INDICE

PUNTOS	NOMBRE DEL CAPITULO	PÁGINA
	INDICE	1
1	OBJETIVO	2
2	ALCANCE	2
3	LINEAMIENTOS	2
4	DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.	2-3
5	RESPONSABLE	3
6	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.	3-5
7	FORMULARIOS	5
8	REFERENCIAS	5
9	ANEXOS	6

Modificado por:  ANDREA MARIEL CAMPUZANO Fecha: 2018-08-29	Revisado por:  SHIGUERU YANO YKEDA Fecha: 2018-08-31	Aprobado por:  CÉSAR RIVEROS LLANO Fecha: 2018-09-03	REV.: 02 VER.: 1B
---	---	--	------------------------------------

1. Objetivo.

Este procedimiento regula el manejo y procesamiento de las quejas y apelaciones dirigidas a la UMLE del ONM relacionadas a los servicios que ofrece como actividades de metrología legal.

2. Alcance.

Este procedimiento aplica a todas las dependencias de la Unidad de Metrología Legal.

3. Lineamientos

3.1 Directivas Legal

No Aplica

3.2 Directivas Internas

No Aplica

3.3 Otros Procedimientos

Manual de Gestión ONM-UMLE-MG-01

4. Definiciones y Abreviaturas.

4.1 Definiciones.

- **Apelación:** Es una comunicación donde el solicitante del servicio manifiesta el rechazo de la decisión tomada por el técnico de metrología legal, en cuanto a los servicios de actividades de metrología legal.
- **Queja:** Es la manifestación de una insatisfacción o disgusto presentado por un cliente o parte interesada, esta puede ser presentada por medio de una comunicación escrita, telefónicamente o a través del sitio web del INTN.
- **Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos (NP ISO 9000:2008).
- **Parte Interesada:** Individuo, grupo u organización afectada por el desempeño de una persona autorizada para realizar actividades de metrología legal.
- **Cliente:** Persona o empresa usuaria de un servicio.

4.2 Abreviaturas.

- **CFIS:** Coordinación de Fiscalización.
- **CSGMLE:** Coordinación del Sistema de Gestión de Metrología Legal.
- **MG:** Manual de Gestión.
- **INTN:** Instituto Nacional de Tecnología, Normalización y Metrología.
- **ONM:** Organismo Nacional de Metrología.
- **UMLE:** Unidad de Metrología Legal.

5. Responsable.

Son responsables por el cumplimiento de este procedimiento el Director del ONM, Jefe de UMLE, el Comité de Quejas y Apelaciones y Coordinador del SGMLE.

6. Descripción del Procedimiento.

6.1 Recepción de las Quejas y Apelaciones

El cliente presenta la queja o apelación por diferentes medios (carta, fax, e-mail, teléfono, pagina web o personalmente), a través del Formulario establecido, ONM-UMLE-F-24 siempre y cuando el responsable de la misma se identifique plenamente. El coordinador de calidad o personal administrativo de la UMLE indican recibo de la misma y la fecha de recepción, y entregan copia al cliente. En caso de efectuarse una queja o apelación por vía telefónica o de manera verbal, el funcionario de la UMLE del ONM que la reciba, debe diligenciar el formato en mención y efectuar la entrega a la Coordinación de calidad para realizar el respectivo trámite o direccionamiento, el cual le asigna un número y lo incorpora en el registro de quejas y apelaciones ONM-UMLE-F-49.

6.2 Evaluación de la Validez de las Quejas.

El Coordinador del SGMLE junto con el Comité de Quejas y Apelaciones determinarán si corresponde o no a una queja y lo mismo con la apelación.

La evaluación de la validez de la(s) queja(s) se realizará teniendo en cuenta lo siguiente: Información, soportes y evidencia descrita o adjunta en el formato de Registro de Quejas y Apelaciones ONM-UMLE-F-24. Resultados de exámenes, informes y documentos que hacen parte del expediente del cliente que permitan resolver satisfactoriamente la queja. Si el resultado de la evaluación conlleva a determinar que la queja es válida, pertinente y procede, se efectuará la investigación, tratamiento y solución correspondiente, para emitir respuesta por parte de la UMLE al solicitante, en un tiempo máximo de 15 días hábiles después de recibida la solicitud. En caso que la queja no sea válida, el Coordinador de

calidad elaborará la comunicación para que sea revisada y firmada por el Director del ONM para su emisión al solicitante

6.3 Evaluación de Apelaciones

La solicitud de apelación debe ser presentada a la UMLE por el apelante a través del formato de registro de Quejas y Apelaciones ONM-UMLE-F-24, éste debe ser entregado en la recepción de nuestro Organismo, enviado vía correo electrónico; se debe adjuntar las evidencias y soportes necesarios que contribuyan a la investigación y resolución de la misma. Las apelaciones dirigidas al ONM pueden ser generadas por las siguientes situaciones:

- Cuando el ONM no acepta la solicitud de un solicitante.
- Cuando un usuario "cliente" no se encuentra de acuerdo con el resultado del proceso de verificación (inspección).
- Cuando el cliente no se encuentra de acuerdo con el resultado del proceso de verificación realizado y solicita se someta a consideración el resultado del mismo.

El Comité de Apelaciones, conformado por los Jefes de cada Departamento o Coordinación de la UMLE, exceptuando aquel cuya dependencia haya sido apelada, son responsables de evaluar toda la información, investigar y analizar si la apelación procede para iniciar el respectivo tratamiento y emitir la comunicación al apelante, informando su decisión, en un tiempo no mayor a quince (15) días hábiles, siguientes al del recibo de la apelación.

6.4 Validación de la Apelación

Teniendo en cuenta que la apelación es la no conformidad del cliente sobre el resultado del proceso de inspección, la validación se realiza de la siguiente forma:

1. Se revisa el informe de resultados y las inconsistencias que el cliente cree que presentan desviación o inconformidad.
2. El Jefe de Unidad pregunta cómo se desarrolló la prueba al técnico verificador.
3. Si el Jefe de Unidad tiene dudas frente al resultado emitido, con previa autorización de la gerencia, cumpliendo el numeral 7.6.4 de la norma NP-ISO/IEC 17020:2013, puede ir al sitio inspeccionado con otro técnico a realizar otra vez la inspección.
4. Debe realizar la comparación de los resultados del informe realizado frente a la nueva inspección de forma individual y revisar si estos presentan concordancia o desviación; el resultado se deberá comunicar al cliente por escrito.
5. Todo el proceso de apelación debe haberse documentado en el formato ONM-UMLE-F-24.
6. Las comunicaciones emitidas al apelante deben estar soportadas por evidencia objetiva que permitan la trazabilidad de la toma de decisión.

6.5 Investigación, Análisis y Tratamiento de Quejas y Apelaciones

Todas las quejas y apelaciones que procedan, sean válidas y pertinentes, deben ser investigadas y analizadas conforme a lo establecido en el Procedimiento de Acciones

Correctivas y Preventivas y su tratamiento corresponde a las acciones correctivas planteadas, las cuales deben ser coherentes a la magnitud de las situaciones manifestadas por los solicitantes de la quejas o apelaciones para la solución eficaz de las mismas. Todas las acciones que se generen como parte del tratamiento de quejas y apelaciones, serán verificadas por el Coordinador de calidad para asegurar su implementación eficaz. Adicionalmente, el Coordinador de calidad efectuará el seguimiento a la satisfacción de los solicitantes de las quejas o apelaciones con respecto a las respuestas emitidas por la UMLE del ONM, esto con el objetivo de evaluar la información en la revisión por la Alta Dirección o tomar las acciones pertinentes. El archivo de los registros generados en los procesos de quejas o apelaciones estará bajo la custodia del Coordinador de calidad

6.6 Seguimiento de las Quejas

El responsable de Calidad se encarga de Informar al Cliente vía mail el estado de la queja o apelación, .Una vez finalizado el proceso se comunica al cliente emitiéndole un informe. El estado de las quejas se registra en el formulario ONM-UMLE-F-24 formulario de quejas y apelaciones.

6.7 Informes Sobre las Quejas y Apelaciones

El responsable de calidad elabora un informe anual conteniendo un análisis estadístico de las quejas, y apelaciones abarcando su naturaleza y frecuencia, que es analizado por la gerencia y dirección técnica.

Dicho informe será utilizado como documentación de apoyo en las Revisiones por la Dirección.

7. Formularios

Nombre del Formulario.	Código.	Archivo.
FORMULARIO DE QUEJAS Y APELACIONES	ONM-UMLE-F-24	CSGMLE
REGISTRO DE QUEJAS Y APELACIONES	ONM-UMLE-F-49	CSGMLE

8. Referencias

- NP-ISO/IEC 17020:2013 Evaluación de la Conformidad. Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan inspección, Requisito 4.1
- Manual de Gestión ONM-UMLE-MG-01.

9. Anexos.

No Aplica.