

1. OBJETIVO

Establecer una metodología para la recepción, evaluación y toma de decisiones relativas a las apelaciones contra decisiones de certificación y quejas.

2. ALCANCE

Es aplicable a las apelaciones y quejas recibidas relacionadas con el proceso de certificación de personas.

3. DEFINICIONES

Apelación: solicitud presentada por un solicitante, candidato o persona certificada, para que se reconsidere cualquier decisión tomada por el organismo de certificación relacionada con su estado de certificación deseado.

Queja: expresión de insatisfacción, distinta de una apelación, presentada por un individuo u organización a un organismo de certificación, relacionada con las actividades de dicho organismo o persona certificada, para la espera de una respuesta.

4. REFERENCIAS

- Norma ISO IEC 17024:2012. 9.8 “Apelaciones contra decisiones de certificación”, 9.9 “Quejas”.

5. RESPONSABILIDADES

La Gerencia es responsable de asegurar el cumplimiento del presente procedimiento. También, en conjunto con el Equipo de certificación, debe revisar, evaluar y tomar decisiones siendo, además quien aprueba el cierre de las apelaciones o quejas.

El responsable de sistema de gestión debe registrar y dar seguimiento a las apelaciones y/o quejas recibidas. Recopilar información necesaria para la evaluación y toma de decisiones. Evaluar si las apelaciones y/o quejas requieren ser tratadas como no conformidad. Brindar respuesta en tiempo y forma a las quejas recibidas y analizadas.

El Equipo de certificación es el responsable de definir, junto con quienes considere pertinente, si una apelación es aceptada o no. Realizar, convocando a las personas relacionadas para realizar el análisis de causas y establecer las acciones cuando corresponda. El Equipo es responsable de revisar las respuestas a quejas previo a su envío.

6. DESARROLLO

6.2. Recepción de apelaciones o quejas

Las apelaciones y/o quejas podrán ser remitidas solicitando el formulario a la dirección de correo electrónico consultas@institutodeoperadores.com

También podrán comunicarse por teléfono o a través del formulario de contacto de la página web <https://institutodeoperadores.com>, en la pestaña “Contáctanos”.

El formulario contiene campos para completar por el emisor de modo que se obtenga la mayor cantidad posible de información al momento de la recepción.

Una vez recibida la apelación o queja, el responsable del sistema de gestión le asignará una codificación para su identificación y seguimiento.

Las apelaciones y quejas serán codificadas de la siguiente manera:

TIPO	AÑO	NÚMERO
Q	2025	01
A	2025	03

La codificación asignada constituye la identificación unívoca de la apelación o queja. En el formulario de evaluación, quedará indicado como el ejemplo siguiente:

Q-2025-01 (queja n° 1 del año 2025)

A-2025-01 (apelación n° 1 del año 2025)

En un plazo no mayor a 72 horas hábiles, el responsable del sistema de gestión o quien la Gerencia designe, tomará contacto con el emisor de la apelación o queja para informar sobre el inicio de la evaluación.

Dependiendo de la naturaleza de la queja o apelación, podría solicitarse al emisor una ampliación de datos o información relevante para la evaluación y toma de decisiones.

Si bien el formulario incluye datos del emisor de la queja o apelación, en caso de que este prefiera no identificarse, se realizará una evaluación de la información recibida antes de decidir qué acciones tomar.

6.3. Tratamiento de apelaciones o quejas

6.3.1 Apelaciones

El responsable del sistema de gestión debe revisar la información, recopilar datos complementarios y solicitar al personal interviniente los antecedentes y registros necesarios relativos a la apelación.

El Equipo de certificación, una vez se encuentre consolidada toda la información, realizará la evaluación y definirá los pasos a seguir según resulten del análisis de causas. La evaluación y decisión tomada no debería exceder los 10 días hábiles desde la recepción de la apelación.

En caso de identificarse como necesario, se podría acudir a la contratación de expertos externos o de personas independientes del proceso objeto de la apelación.

Podría ocurrir que la apelación o las causas identificadas requieran que se reporte una no conformidad, en tal caso, se aplicará la metodología establecida en el Procedimiento No conformidades, acciones correctivas y preventivas.

Se asegurará que el personal que participa en la evaluación será diferente de quien intervino en la decisión objeto de la apelación. Adicionalmente, se asegurará que la apelación no de lugar a acciones discriminatorias hacia la persona que apeló.

De ser aceptada la apelación y corresponder, se realizará la modificación en la certificación otorgada o en alguno de los registros del proceso de certificación y se dará por cerrada la apelación.

Una vez cerrada, se comunicará formalmente al emisor la finalización del proceso de tratamiento de apelaciones.

El emisor de la apelación podrá solicitar y acceder a la información de avances y resultados del análisis y la evaluación.

6.3.2 Quejas

Para dar curso al proceso de tratamiento de queja, el emisor deberá haberse identificado y brindado todos los datos requeridos para la recepción. De negarse u omitir información, no se continuará con la evaluación.

El responsable del sistema de gestión debe revisar la información, recopilar datos complementarios y solicitar al personal interviniente los antecedentes y registros necesarios relacionados con la queja.

De resultar necesario, se convocará para la evaluación a las personas que la Gerencia considere pertinente según el origen e impacto potencial de la queja. No obstante, se asegurará que en la decisión tomada, no intervenga personal involucrado de manera directa con la actividad objeto de la queja.

Podría ocurrir que la queja o las causas identificadas requieran que se reporte una no conformidad, en tal caso, se aplicará la metodología establecida en el Procedimiento No conformidades, acciones correctivas y preventivas.

Queda a consideración de la Gerencia, poner a disposición del emisor de la queja la información de avances y resultados y comunicar o no la finalización del proceso de tratamiento de quejas.

Si la queja estuviera relacionada con el accionar de una persona certificada y el organismo ha definido que está fundamentada, esta deberá ser notificada en un plazo no mayor a 96 hs hábiles sobre el particular.

6.3.3 Registro de tratamiento de apelaciones o quejas

Todas las apelaciones y quejas recibidas serán codificadas y sus datos incorporados al formulario **Apelaciones y quejas**.

Para aquellos casos en que la resolución no requiera emitir un reporte de no conformidad, se dejarán indicados los motivos y la Gerencia procederá a autorizar el cierre. Independientemente de si se avanzó o no en el tratamiento, quedará registro para seguimiento y análisis posterior de datos.

Cuando sea requerido el tratamiento como no conformidad, se dejará asentado en el formulario y se anexarán a la carpeta de la apelación o queja todos los registros relacionados con el tratamiento, incluyendo el Reporte de no conformidad completo referenciando el código de la apelación o queja relacionada.

Los registros de tratamiento de apelaciones y quejas se conservarán por 5 años. El soporte puede ser digital, en papel o ambos.

Debe mantenerse el compromiso de confidencialidad e imparcialidad durante el tratamiento de apelaciones y quejas.

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- FG-06-1 Formulario de apelaciones y quejas.
- PG 04 No conformidades, acciones correctivas y preventivas.

Modificaciones realizadas			
Revisión N°	Fecha	Comentarios	Aprobado por:
00	26/02/2025	Emisión del documento	Gerencia