

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

Código: PG-SG-05

Versión: Nº: 13

Fecha de entrada en vigencia: 14-junio-2024

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

Este documento reemplaza al Procedimiento General PG-SG-05 versión 12.

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

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

CONTENIDO

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

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

1. OBJETIVO

Establecer la metodología que aplica el OAA para la gestión de quejas, denuncias, 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 o denuncias 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 Calidad del OAA*.
- IRAM-ISO/IEC 17011 vigente: *Evaluación de la conformidad. Requisitos para los organismos de acreditación que realizan la acreditación de organismos de evaluación de la conformidad*.
- RG-SG-03 vigente, *Reglamento general para acreditación de entidades*.
- PG-SG-06 vigente, *Procedimiento general de gestión de no conformidades, riesgos y oportunidades de mejora*
- PG-SG-13 vigente, *Procedimiento general para la emisión, control, registro, archivo y distribución de documentos del sistema de calidad*.

4. DEFINICIONES

Son aplicables las definiciones pertinentes de la Norma IRAM – ISO/IEC 17011 vigente y las siguientes:

Litigio: controversia planteada para su resolución en sede judicial.

Denuncia: es la acción de avisar, noticiar, declarar una irregularidad o ilegalidad. A los efectos de este proceso se las asocia con una falta, incumplimiento o irregularidad en el accionar de un OEC acreditado o en proceso de acreditación respecto de cualquiera de los requisitos dispuestos por el OAA o la normativa aplicable.

RC: Responsable de calidad

GO: Gerencia Operativa

CA: Coordinación de Área

CAC: Coordinación de Área Calidad

AC: Área Calidad

NC: No conformidad

QU: Queja

DE: Denuncia

PAC: Personal Área Calidad

PA: Panel de Apelaciones

ICOP: Industry Control Other Party

SMS: Sector Management Structure

RMS: Regional Management Structure

IAQG: International Aerospace Quality Group

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

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

5. RESPONSABILIDADES:

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

6. DESCRIPCIÓN

6.1 Quejas y denuncias

6.1.1 Recepción

Las quejas son recibidas por cualquier vía; en el caso de que sean planteadas en forma verbal, se solicitará posteriormente la documentación escrita a los efectos de dar curso a la queja/denuncia presentada. Las quejas o denuncias que fueran anónimas, deberán de todos modos ser acompañadas por datos/ evidencia concreta para poder iniciar la investigación correspondiente.

El OAA registra todas las quejas y denuncias recibidas en el formulario F01-(PG-SG-05), recepción y tratamiento de quejas y denuncias. Este formulario debe ser llenado en el campo (1) por cualquier miembro del personal del OAA que reciba el reclamo y lo entrega al CAC, quien la derivará a quien deba realizar la investigación del caso.

Todas las quejas y denuncias 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.

Para organismos de certificación de sistemas de gestión de la calidad de la aviación, el espacio y la defensa, el OAA responderá a las quejas o comentarios del esquema ICOP dentro de los 30 días de recibidas y serán gestionadas de acuerdo a lo establecido en este procedimiento. Además, el OAA utilizará la base de datos OASIS para el registro de las quejas, siempre que sea posible.

6.1.2. Tratamiento

El CAC recibe la QU/DE le asigna un número y la incorpora en el registro de denuncias y quejas, F04-(PG-SG-05); luego la deriva a la CA comprometida para que realice la Investigación de Causas (campo 2) y la devuelva a la CAC.

La CAC si fuera necesario solicitará a quien presentó el reclamo, información adicional para complementar el análisis del mismo.

La CAC analiza la información y decide si el reclamo es procedente.

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

Para completar el análisis, la CAC establece si se debe abrir una No Conformidad, en cuyo caso se procede conforme al Procedimiento General para la Gestión de No Conformidades, Riesgos y Oportunidades de Mejora, PG-SG-06, citando en el campo correspondiente el N° de NC emitida e informa al responsable de darle tratamiento. En caso de no corresponder una No Conformidad, justificará tal decisión.

En caso de que la queja comprometa al área Calidad, el análisis lo realizará la GO.

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.

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

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

Si en el marco de una queja del esquema ICOP, el OAA decide que son requeridas evaluaciones adicionales de un OC, la misma deberá comenzar dentro de los 90 días posteriores a la decisión. Cualquier comentario o queja que no pueda resolverse debido a la interpretación de este estándar, se elevará al SMS o RMS aplicable para su resolución.

NOTA: El proceso de mantenimiento de los estándares IAQG, es decir, la retroalimentación del representante del documento del IAQG (IDR)/representante del documento del sector (SDR), debe utilizarse para obtener una aclaración de la intención, antes de la elevación al SMS o RMS.

| Los reclamos deben ser respondidos 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 implementada, esta se reevaluará y, si después de esa acción no hubiera conformidad del interesado, el reclamo y la acción propuesta 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. Lo mismo ocurrirá en las decisiones a tomar frente a las denuncias recibidas.

6.1.3 Informes

La CAC lleva un registro anual de las quejas y denuncias y el mismo es analizado por el RC y la GO.

Dicha información es presentada en las Revisiones del Sistema de Gestión de la Calidad y en las reuniones de la Comisión de Partes del OAA.

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. Una vez conformado el grupo de análisis, se convoca, en un plazo de 10 (diez) días hábiles a una reunión, a la entidad apelante, a la CA involucrada en la apelación y al grupo conformado para el análisis. En esta reunión las partes 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. La GO realiza una revisión completa de los hechos, requiere información adicional a todas las fuentes disponibles, en caso de ser necesario, y presenta toda la información al Presidente dentro de los 15 (quince) días hábiles de recibida la disconformidad.

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.

La apelación y la información relacionada son remitidas por el Presidente al PA, el cual se pronunciará dentro de los 40 (cuarenta) 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.

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

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, denuncias, apelaciones y litigios son gestionados de acuerdo a lo establecido en el presente procedimiento y archivados por el PAC en las oficinas del OAA en orden cronológico en un expediente propio y 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, denuncias, 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

- PG-SG-06, *Procedimiento General para la Gestión de No Conformidades, Riesgos y Oportunidades de Mejora*.
- PG-SG-13, *Procedimiento general para la emisión, control, registro, archivo y distribución de documentos y registros del sistema de la calidad*.
- DC-SG-07, *Responsabilidades*.
- F01-(PG-SG-05), *Recepción y tratamiento de quejas y denuncias*.
- F03-(PG-SG-05), *Registro de apelaciones y litigios*.
- F04-(PG-SG-05), *Registro de denuncias y quejas*