

SISTEMA DE GESTIÓN
P 6.2 TRATAMIENTO DE QUEJAS
VERSIÓN 3 APROBADO 23/12/2024

1. Propósito

Definir los lineamientos internos para recibir, registrar, evaluar, investigar, tomar decisión y dar seguimiento sobre las quejas recibidas por el OSA.

2. Alcance

Este procedimiento aplica a todo el personal del **organismo** para manejar las quejas que **se** reciban por parte de los usuarios del OSA en relación **a las actividades de acreditación de las que es responsable**; iniciando con la recepción de la queja y finalizando con la respuesta **para el reclamante**.

3. Responsabilidades

Responsable	Actividad
Personal de OSA	Registrar las quejas en el F 6.2.1 <u>Notificar al Jefe de Sistema de Gestión sobre la recepción de la misma*.</u> Implementar las acciones para subsanar la queja.
<u>Jefe de Sistema de Gestión</u>	Identificar la queja. Convocar al comité de quejas.
Comité de quejas	<u>Revisar la información recibida.</u> <u>Recopilar y verificar toda la información necesaria para validar la queja.</u> Investigar sobre la queja válida. <u>Decidir</u> las acciones a realizar para subsanar la queja. <u>Comunicar al reclamante las decisiones tomadas.</u>
Jefe de departamento	Notificar al involucrado del cual se ha recibido queja la necesidad de atenderla.

***Esto aplica cuando una queja es recibida por una persona diferente a la Jefatura de Gestión.**

4. Documentos o registros

4.1 Documentos de referencia

- DE-01: Norma NTS ISO/IEC 17011 "Evaluación de la conformidad. Requisitos para los organismos de acreditación que **realizan la acreditación de** organismos de evaluación de la conformidad". Requisito 7.12.
- DE-45: Reglamento del Organismo Salvadoreño de Acreditación para la Acreditación de Organismos de Evaluación de la Conformidad.

4.2 Registros generados

- F 6.2.1 Formulario para quejas.
- F 6.2.2 Control de quejas.

4.3 Relación con otros documentos del sistema de gestión.

- P 2.1 Acciones correctivas y **oportunidades de mejora**.
- **F 7.1.3 Compromiso de confidencialidad e imparcialidad para el personal del OSA.**
- **F 7.1.10 Compromiso de confidencialidad. Personal externo.**

5. Procedimiento

5.1 Definiciones.

Queja: Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, **presentada** por una persona u organización a un organismo de acreditación, **relacionada con** las actividades de **dicho** organismo de acreditación o de un OEC acreditado, para **el que** se espera **una** respuesta.

5.2 Clasificación de quejas.

El OSA clasifica las quejas en relación a:

- a) El proceso de acreditación que presta el OSA: en esta clasificación se consideran las expresiones que el OEC realiza en cuanto a cumplimiento de tiempos, etapas del proceso de acreditación, **así como la competencia y comportamiento de evaluadores/expertos técnicos.**
- b) El servicio que presta un OEC: en esta clasificación se colocan las expresiones recibidas **por cualquier parte interesada** en cuanto a las actividades realizadas por un OEC acreditado.
- c) Otras: cualquiera no considerada anteriormente.

5.3 Recepción de la queja.

Todo usuario **o cualquier parte interesada** de los servicios del OSA, puede manifestar sus quejas de forma oral o escrita.

Toda queja recibida ya sea de forma oral o escrita, debe ser registrada en el **F 6.2.1 Formulario para quejas** por la persona que la recibe o **informar sobre la recepción de la misma** al **Jefe de Sistema de Gestión** para que complete dicho formulario. El **Jefe de Sistema de Gestión o la persona que recibe la queja podrán** notificar sobre la recepción de **esta al reclamante**.

El OSA pone a disposición de sus usuarios **o partes interesadas** el **F 6.2.1 Formulario para quejas en la página web** <https://www.osa.gob.sv/>.

5.4 Identificación y registro de las quejas

El **Jefe de Sistema de Gestión** asigna una identificación a las quejas recibidas de la siguiente forma:
SIGLA XX-YY

Dónde: **SIGLA:** Corresponde **colocar** una **letra** Q a las quejas
XX: Año en el que se **recibió**.
YY: Número correlativo, iniciando desde 01. Este número inicia nuevamente a principio de año.

5.5 Validez e investigación de la queja.

SISTEMA DE GESTIÓN

P 6.2 TRATAMIENTO DE QUEJAS

VERSIÓN 3 APROBADO 23/12/2024

El **Jefe de Sistema de Gestión** convoca a más tardar **5** días hábiles después de recibida la queja, al comité de quejas. **Este podrá ser** conformado por **la Dirección Técnica, la Jefatura** de departamento de acreditación de laboratorios, **la Jefatura** de departamento de acreditación de organismos y **la Jefatura de sistema de Gestión** para evaluar la validez de la queja presentada. **Este comité podrá incluir personal técnico en caso de ser requerido.**

Si la queja presentada tiene relación al departamento de gestión de calidad, la convocatoria para conformación del comité la realizará cualquier otra jefatura que sea asignada.

Una vez conformado el comité, se procederá a revisar la información recibida, así como llevar a cabo el proceso de recopilación y verificación de toda aquella información que resulte necesaria para concluir sobre la validez la queja presentada al OSA. Si se determina que se requiere información adicional, previo a decidir sobre la validez de la misma, el comité podrá llevar a cabo esta solicitud al reclamante. El reclamante contará con 5 días hábiles para presentar dicha información, caso contrario el proceso se dará por finalizado.

Si la queja tiene validez, el comité de quejas procede a realizar la investigación **y decidir** las acciones a tomar **en respuesta a ella. Se deberá proporcionar información sobre el progreso de la queja recibida.**

NOTA: La validez de la queja y las decisiones **emitidas** por el comité en respuesta a la queja serán revisadas y aprobadas por los miembros del comité que no están directamente involucrados en los asuntos que son objeto de la queja. La notificación de dichas disposiciones será realizada por la persona que el comité delegue.

Si la queja no tiene validez, el **Jefe de Sistema de Gestión** documenta la resolución en el **F 6.2.2 Control de quejas** y comunica a quien origino la queja. **Si la queja presentada tiene relación al departamento de gestión de calidad, la resolución y comunicación la realizará cualquier otra jefatura que sea asignada.**

5.6 Implementación de acciones.

Para cada queja que proceda **el Jefe de Sistema de Gestión deberá registrar las decisiones emitidas por el comité en F 6.2.2 Control de quejas e incluir un comentario dentro del sistema de gestión, en el F 2.1.1 Seguimiento de acciones correctivas y oportunidades de mejora. Posteriormente el departamento involucrado a la queja presentada, deberá hacer uso de este registro, retomando las decisiones emitidas por el comité y establecerá un plan de acción, indicando las oportunidades de mejora que se consideren necesarias, incluyendo el responsable y la fecha** de la implementación.

Una vez emitidas, revisadas y aprobadas las decisiones por el comité de quejas, la persona delegada por el comité notifica **estas al reclamante e indica la finalización del proceso de tratamiento.**

El comité de quejas se asegurará que cualquier acción apropiada sea tomada en el tiempo oportuno.

5.7 Quejas relacionadas con el servicio que presta un OEC.

SISTEMA DE GESTIÓN
P 6.2 TRATAMIENTO DE QUEJAS
VERSIÓN 3 APROBADO 23/12/2024

El OSA se asegura, cuando sea **apropiado**, que las quejas concernientes a un OEC sean tratadas en primera instancia por él.

El jefe del departamento que corresponda, informa al **reclamante que este debe dirigir su queja en principio al** OEC relacionado con **esta, para que sea el quien la atienda** de acuerdo a sus propios procedimientos. **Además, la jefatura de departamento que corresponda deberá solicitarle al OEC que proporcione información** sobre el seguimiento que se le dé **a esta.**

En el caso de que una queja relacionada con un OEC afecte la imagen o induzca a cuestionamientos relacionados con el actuar del organismo, el OSA iniciará paralelamente su tratamiento de acuerdo a sus procedimientos.

Si el OEC no **brinda una respuesta al reclamante o no** envía **al OSA información** del seguimiento realizado a la queja, se convocará al comité de quejas para que este **pueda intervenir y** emita **una decisión** al respecto **teniendo en cuenta lo indicado en 5.5 y 5.6.**

5.8 Registros

Un breve resumen de la información relacionada con las etapas desde **5.2** a 5.7 será registrada en el F 6.2.2 Control de quejas.

FIN DEL PROCEDIMIENTO

