

 <small>ORGANISMO SALVADOREÑO DE NORMALIZACIÓN</small>	PROCEDIMIENTO QUEJAS Y APELACIONES	PCSG-20
		Versión 05
		12 de Julio de 2016

ORGANISMO SALVADOREÑO DE NORMALIZACION

CERTIFICACION DE SISTEMAS DE GESTION

PROCEDIMIENTO
PCSG-20 QUEJAS Y APELACIONES

Elaborado:	Revisado:	Aprobado:
Gestor de Calidad	Dirección Técnica	Dirección Técnica
Fecha: 12 de Julio de 2016	Fecha: 12 de Julio de 2016	Fecha: 12 de Julio de 2016

Este documento es confidencial y de circulación controlada por el OSN. Queda prohibida toda copia o cesión a otras organizaciones del total o parte de su contenido, sin la autorización expresa por escrito de su Dirección Técnica

 ORGANISMO SALVADOREÑO DE NORMALIZACIÓN	PROCEDIMIENTO QUEJAS Y APELACIONES	PCSG-20
		Versión 05
		12 de Julio de 2016

1.- OBJETIVO

Definir las acciones a llevar a cabo por el esquema de certificación de sistemas de gestión de calidad del Organismo Salvadoreño de Normalización (OSN) en caso de recibir una queja o una apelación.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a:

- Quejas recibidas de los clientes o usuarios del OSN referentes a los servicios de certificación proporcionados por el OSN
- Apelaciones de los clientes sobre las decisiones del OSN, que conlleven la no emisión del Certificado, la suspensión, la retirada del mismo o su no renovación.

3. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

Son de aplicación los siguientes documentos:

- MCSG-00 Manual de calidad del esquema de CSG del OSN.
- PCSG-14 Procedimiento de Auditoría de Etapa 2
- PCSG-15 Procedimiento de Auditorías de seguimiento

4. CONTENIDO

4.1 GENERALIDADES

Se considera queja la expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización con respecto a los servicios de certificación proporcionados por el OSN.

Se considera reclamo a la expresión de insatisfacción, diferente de la queja, presentada por una persona u organización, con respecto al incumplimiento de algún acuerdo pactado previamente con el cliente.

 ORGANISMO SALVADOREÑO DE NORMALIZACIÓN	PROCEDIMIENTO QUEJAS Y APELACIONES	PCSG-20
		Versión 05
		12 de Julio de 2016

Se considera apelación la solicitud de una organización objeto de un proceso de evaluación de la conformidad de reconsiderar alguna decisión tomada por el OSN.

El Jefe de Certificación es responsable de asegurar que toda la información relativa a las quejas y apelaciones de cada cliente es archivada en el expediente de dicho cliente.

4.2 MANEJO DE LAS QUEJAS

Cualquier organización, persona o parte interesada en el proceso de certificación, podrá presentar una queja ante el OSN, en caso de insatisfacción con el servicio prestado durante el proceso de certificación. De igual manera, cualquier parte interesada podrá remitir al OSN quejas relativas a clientes cuyo sistema de Gestión haya sido certificado por el OSN.

En la página web del OSN se encuentra el formulario RCSG-20-01 para registrar quejas. La vía para la recepción de quejas es a través del correo electrónico: certificacion@osn.gob.sv o de forma física en la oficina del OSN. Serán revisadas y categorizadas por el Gestor de Calidad, en un tiempo no mayor de 2 días hábiles. El gestor de calidad deberá enviar nota de acuse de recibido del Formulario RCSG-20-01 a la persona u organización que haya formulado la queja, en un tiempo no mayor de 2 días hábiles.

Para la categorización de la queja, el Gestor de Calidad debe analizar de acuerdo a la definición si se trata de una queja o reclamo, referente a las actividades de certificación de las que es responsable o sobre un cliente certificado; o es una apelación a una decisión tomada.

Si la queja o reclamo está relacionada con las actividades de certificación de las que es responsable, será estudiada para establecer su análisis de causa, responsable de resolución y toma de acción, la cual deberá documentar mediante el uso del formato para acciones correctivas y darle el seguimiento requerido hasta su cierre eficaz.

NOTA: El Gestor de Calidad, podrá tomar en consideración los siguientes criterios, para determinar a los responsables de la resolución de las quejas o reclamos:

- a) Independencia sobre la queja o reclamo presentado

 ORGANISMO SALVADOREÑO DE NORMALIZACIÓN	PROCEDIMIENTO QUEJAS Y APELACIONES	PCSG-20
		Versión 05
		12 de Julio de 2016

- b) Competencia técnica para su resolución
- c) Nivel de autoridad suficiente para tomar decisiones

En caso sea una apelación, deberá solicitar a quien presentó la queja, proceder a completar el formulario RCSG-20-02 para registro de apelaciones.

Si se trata de una queja o reclamo referente a un cliente certificado, se le solicitará por escrito que dé atención a la queja, mediante sus procedimientos internos. La nota será emitida por la Dirección Técnica, en un plazo no mayor a 5 días hábiles a partir de la fecha de recepción de la queja.

Se le solicitará al cliente envíe las correcciones y acciones correctivas, donde indique el análisis de causa, el plazo previsto para su implantación y las evidencias documentales correspondientes, en un plazo no mayor a los 10 días hábiles, una vez recibida la notificación.

El Gestor de Calidad, analizará y evaluará las correcciones y acciones correctivas presentadas, en un plazo no mayor a 10 días hábiles posteriores a la presentación de las mismas.

Una vez se ha determinado que la información recibida es la adecuada, se enviará al cliente certificado una nota comunicando que la queja se encuentra cerrada a nivel documental y que en la próxima auditoría a su Sistema de Gestión, será verificada la eficacia de las acciones.

El OSN determinará junto con el cliente certificado y quien haya presentado la queja o reclamo, si debe hacer público el tema de la queja y su resolución, y si fuera así en qué medida.

El proceso de atención de la queja empieza con la notificación de recibido al cliente, hasta el cierre a nivel documental de las acciones propuestas. El proceso no debe de ir más allá de 60 días calendario.

El gestor de calidad diligenciará la respuesta a la persona u organización que presentó la queja o reclamo, en un período no mayor a 3 días hábiles, después de haberse aprobado la resolución a las mismas.

 ORGANISMO SALVADOREÑO DE NORMALIZACIÓN	PROCEDIMIENTO QUEJAS Y APELACIONES	PCSG-20
		Versión 05
		12 de Julio de 2016

Los formularios de quejas cumplimentados se archivarán por el Gestor de Calidad, según números correlativos en el archivo de quejas y en expediente del cliente en caso aplique.

Cuando se manifieste una queja sobre un miembro del equipo de auditoría, se archivará una copia del formulario de quejas en el expediente personal correspondiente.

4.3 APELACIONES

El OSN permite recibir apelaciones de las decisiones tomadas en materia de certificación, para lo cual las Organizaciones dispondrán de tres (3) días hábiles posteriores a la notificación de la decisión, para enviar su apelación utilizando el formato RCSG-20-02.

El Gestor de Calidad deberá acusar de recibido el formato de Apelación RCSG-20-02, a más tardar 2 días hábiles después de recibida.

Una vez recibido el Formulario de Apelación junto a las evidencias correspondientes, el Comité de apelaciones, realizará conjuntamente una revisión y análisis de la información contenida en el Formulario de Apelación y las evidencias respectivas. Si el Comité de apelaciones determina la necesidad de requerir al solicitante mayor información, el Gestor de Calidad gestionará dicho requerimiento. La revisión y análisis del formulario de apelación y las evidencias, deberá realizarse en un período máximo de 10 días hábiles.

Tras haber analizado la información y argumentos que se hubiesen presentado, el Comité de apelaciones, tomarán por consenso la resolución que consideren adecuada, la cual debe ser notificada de inmediato a la Dirección Técnica del OSN para que la notifique por escrito al cliente. El Comité deberá registrar las evaluaciones de apelaciones, mediante actas, según el formulario RCSG-20-03.

Las resoluciones del Comité de apelaciones, independientemente del resultado, deben notificarse al apelante en un plazo máximo de 3 días hábiles, posteriores a la toma de decisión y éstas resoluciones no serán apelables.

 ORGANISMO SALVADOREÑO DE NORMALIZACIÓN	PROCEDIMIENTO QUEJAS Y APELACIONES	PCSG-20
		Versión 05
		12 de Julio de 2016

Las apelaciones que se demuestren producto de actuaciones no conformes por parte del OSN, serán tratadas de acuerdo al procedimiento PCSG-05 Acciones Correctivas y Preventivas, con el objetivo de eliminar la causa raíz que dio origen a la situación no conforme y dar el seguimiento correspondiente.

El formulario de apelación se archivará correlativamente por orden de fecha en el archivo de apelaciones y una copia en el archivo del cliente, para tener acceso a la información durante futuras auditorías de seguimiento.

Cuando la apelación haya finalizado con éxito y se haya emitido o restituido el Certificado, no será posible reclamar contra el OSN, para que reingrese los costos u otros gastos generados por la notificación inicial de no emisión, suspensión, retirada o cancelación del Certificado.

5. REGISTROS

Registro	Responsable de Almacenamiento	Tipo de soporte	Tiempo de retención	Disposición final
Registros de Quejas	Gestor de Calidad / Jefe de Certificación	Papel	6 Años	Dstrucción
Registros de Apelaciones	Gestor de Calidad / Jefe de Certificación	Papel	6 Años	Dstrucción
Actas de Comité de Apelaciones	Gestor de Calidad	Papel	6 Años	Dstrucción

 ORGANISMO SALVADOREÑO DE NORMALIZACIÓN	PROCEDIMIENTO QUEJAS Y APELACIONES	PCSG-20
		Versión 05
		12 de Julio de 2016

6. CONTROL DE CAMBIOS

Versión #	Fecha	Descripción del cambio
01	Agosto de 2013	Edición Inicial
02	Enero de 2015	Incorporación en numeral 4.2 de los últimos 2 párrafos referentes a quejas sobre el Jefe de Certificación y sobre resoluciones emitidas por Comité de Certificación.
03	Septiembre de 2015	Modificación del numeral 4.6 Apelaciones, se incluye la referencia a Ley del Sistema Salvadoreño para la Calidad. Modificación del formato en numeral 5 Registros.
04	Enero de 2016	Modificación del numeral 4.1 y 4.2 en cuanto al manejo de quejas y el numeral 4.3, en lo referente a la incorporación del Comité de Apelaciones y modificación del procedimiento de apelación.
05	Julio de 2016	Modificación de los numerales 4.2 y 4.3, para detallar la descripción del proceso de quejas y apelaciones, en concordancia con la norma ISO/IEC 17021-1:2015. Incorporación de formato para acta del Comité de Apelaciones (anexo 3).

 <small>ORGANISMO SALVADOREÑO DE NORMALIZACIÓN</small>	PROCEDIMIENTO QUEJAS Y APELACIONES	PCSG-20
		Versión 05
		12 de Julio de 2016

ANEXO 1

FORMULARIO DE QUEJAS

 <small>ORGANISMO SALVADOREÑO DE NORMALIZACIÓN</small>	CERTIFICACION DE SISTEMAS DE GESTION FORMULARIO DE QUEJAS	RCSG-20-01
		Versión 05
		12 de Julio de 2016
Organización:		
Dirección		
Teléfono / Fax / Correo electrónico:		
Nombre de la persona que presenta la queja:		
Expediente No.:		
Queja recibida por:		
Fecha / Queja No.:		
DETALLES DE LA QUEJA:		
ACCION REALIZADA:		
ACCION ACEPTADA POR:		
DISTRIBUCION:	Archivo del Cliente <input type="checkbox"/> Archivo de Quejas <input type="checkbox"/> Expediente personal <input type="checkbox"/>	

 <small>ORGANISMO SALVADOREÑO DE NORMALIZACIÓN</small>	PROCEDIMIENTO QUEJAS Y APELACIONES	PCSG-20
		Versión 05
		12 de Julio de 2016

ANEXO 2

FORMULARIO DE APELACION

 <small>ORGANISMO SALVADOREÑO DE NORMALIZACIÓN</small>	CERTIFICACION DE SISTEMAS DE GESTION FORMULARIO DE APELACION	RCSG-20-02
		Versión 05
		12 de Julio de 2016
Nombre de la Organización:		
Dirección		
Teléfono / Fax / Correo electrónico:		
Persona de contacto:		
APELACION:	No emisión <input type="checkbox"/> Suspensión <input type="checkbox"/> Retirada <input type="checkbox"/> del Certificado No. _____	
BASE DE LA APELACION:		
Nombre y firma de la persona autorizada por la organización:		
Cargo / Fecha:		
DISTRIBUCION:	Archivo del Cliente <input type="checkbox"/> Archivo de Apelaciones <input type="checkbox"/>	

 <small>ORGANISMO SALVADOREÑO DE NORMALIZACIÓN</small>	PROCEDIMIENTO QUEJAS Y APELACIONES	PCSG-20
		Versión 05
		12 de Julio de 2016

ANEXO 3

ACTA DEL COMITÉ DE APELACIONES

 <small>ORGANISMO SALVADOREÑO DE NORMALIZACIÓN</small>	CERTIFICACION DE SISTEMAS DE GESTION ACTA DEL COMITÉ DE APELACIONES		RCSG-03-01
			Versión 05
			12 de Julio de 2016
Acta del Comité de Apelaciones No.:		Fecha de reunión:	
Elaborado por:		Aprobado por:	
ASISTENTES			
Jefe de Normalización			
Gestor de Calidad			
TEMAS TRATADOS, CONCLUSIONES Y DECISIONES			