

### 1. Propósito

Establecer los mecanismos para que los usuarios de los servicios del OSA manifiesten su queja o sugerencias al servicio recibido, y la forma en la cual se manejara dicha información por el personal del OSA.

### 2. Alcance

Este procedimiento aplica a todo el personal del OSA para manejar las quejas o sugerencias que reciban por parte de los usuarios del OSA en relación al servicio de evaluación de la conformidad, el servicio de un OEC o al nivel de calidad del servicio prestado por el OSA; iniciando con la recepción de la queja o sugerencia y finalizando con la respuesta a quien la emita.

### 3. Responsabilidades

<i>Responsable</i>	<i>Actividad</i>
Personal de OSA	Registrar las quejas o sugerencias en el F 6.2.1 Implementar las acciones para subsanar la queja.
Gestor de Calidad	Identificar la queja o sugerencia. Convocar <u>al comité de quejas</u> .
<u>Comité de quejas</u>	<u>Determinar la validez de la queja.</u> <u>Investigar sobre la queja válida.</u> <u>Emitir las acciones a realizar para subsanar la queja.</u> <u>Nombrar al responsable de notificar las decisiones que se tomen en el comité</u>
Jefe de departamento	<u>Notificar al OEC del cual se ha recibido queja la necesidad de atenderla.</u>
Director(a) Técnico(a)	Supervisar que se establezcan las acciones para subsanar las quejas que son válidas.

### 4. Documentos o registros

#### 4.1 Documentos de referencia

- DE-01: Norma ISO/IEC 17011 Evaluación de la conformidad. Requisitos para los organismos de acreditación que acreditan organismos de evaluación de la conformidad. Requisito 7.12

#### 4.2 Registros generados

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

#### **4.3    Relación con otros documentos del sistema de calidad.**

- P 2.1 Acciones correctivas y preventivas.
- F 5.1.3 Plan de mejora de **OSA**

#### **5.    Procedimiento**

##### **5.1    Definiciones.**

Queja: Expresión de insatisfacción, diferente de la “apelación”, realizada por una persona u organización a un organismo de acreditación, con respecto a las actividades de ese organismo de acreditación o de un OEC acreditado, para la cual se espera respuesta.

**Sugerencia: Expresión de una idea que se espera el OSA pueda implementar.**

##### **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 y etapas del proceso de acreditación.**
- b) el servicio que presta un OEC: **en esta clasificación se colocan las expresiones recibidas en cuanto a las actividades realizadas por un OEC acreditado.**
- c) la calidad del servicio que presta el OSA: **en esta clasificación se consideran las expresiones que el OEC realiza en cuanto a la competencia y comportamiento de evaluadores.**
- d) **Otras: cualquiera no considerada anteriormente.**

##### **5.3    Recepción de la queja.**

Todo usuario de los servicios del OSA puede manifestar sus quejas o sugerencias de forma oral o escrita.

Toda queja o sugerencia recibida ya sea de forma oral o escrita, debe ser registrada en el **F 6.2.1 Quejas y sugerencias** por la persona que la recibe o trasladar esta información al gestor de calidad para que complete dicho formulario. **El gestor de calidad notificará sobre la recepción de la queja a quien la haya emitido.**

El OSA pone a disposición de sus usuarios el **F 6.2.1** en la página web **www.osa.gob.sv**

##### **5.4    Identificación de las quejas y sugerencias**

El gestor de calidad asigna una identificación a las quejas y sugerencias recibidas de la siguiente forma:

#### **SIGLA XX-YY**

Dónde:                    **SIGLA:** Corresponde una Q a las quejas y una S a las sugerencias  
                                 **XX:** Año en el que se identificó.

YY: Número correlativo, iniciando desde 01. Este número inicia nuevamente a principio de año.

#### **5.5 Validez e investigación de la queja.**

El gestor de calidad convoca a más tardar 3 días **hábiles** después de recibida la queja, **al comité de quejas conformado por:** el(la) Director(a) Técnico(a), el Jefe de departamento de acreditación de laboratorios, el jefe de departamento de acreditación de organismos **y el gestor de calidad** para evaluar la validez de la queja presentada.

Si la queja tiene validez, **el comité de quejas procede a realizar la investigación para determinar las acciones a tomar para atender la queja.**

**NOTA: La validez de la queja y las decisiones adoptadas 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 de apelaciones delegue.**

Si la queja no tiene validez, el gestor de calidad documenta la resolución en el F 6.2.1 y comunica a quien origino la queja.

#### **5.6 Implementación de acciones.**

El(La) Director(a) Técnico(a) supervisará que para **cada** queja que proceda se establezca en el **F 2.1.1 "Solicitud de acción correctiva y preventiva"** las acciones a implementar, el responsable de la implementación y la fecha en la cual se realizará. Esta información se registrará **por el gestor de calidad** en el **F 6.2.2 Control de quejas**

Establecido el plan de acción, **la persona delegada por el comité de quejas** notifica a quien origino la queja las acciones que se tomarán para solventarla.

**Una vez las acciones hayan sido implementadas en su totalidad, el gestor de calidad notificará sobre los resultados al comité de quejas. La persona delegada por el comité de quejas enviará notificación a quien originó la queja sobre la finalización del seguimiento de ésta.**

#### **5.7 Quejas relacionadas con el servicio que presta un OEC.**

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

El jefe del departamento **que corresponda, informa** al OEC **relacionado con la queja recibida que debe de atenderla de acuerdo a sus propios procedimientos e** informar al OSA sobre el seguimiento **que se le dé.**

**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 envía notificación del seguimiento realizado a la queja, se convocará al comité de quejas para que este emita resolución al respecto.

Una vez el OEC notifique las acciones a implementar, el comité de quejas se reunirá para dar seguimiento y determinar si se da por atendida dicha queja o determinar las acciones que estime conveniente.

#### **5.8      Sugerencias.**

Las sugerencias que manifiesten los usuarios serán registradas por quien las reciba en el F 6.2.1 y entregadas al gestor de calidad. Dichas sugerencias serán expuestas a las áreas que correspondan para que, si procede, se establezcan las mejoras a implementar. Las mejoras identificadas serán registradas en el F 5.1.3 Plan de mejora de OSA.

#### **5.9      Registros**

Toda la información relacionada con las etapas desde 5.4 a 5.7 será registrada en el F 6.2.2 "Control de quejas"

**FIN DEL PROCEDIMIENTO**

Documento: P 6.2 Tratamiento de quejas y sugerencias.

Fecha	Cambios realizados		
18/02/2014	3. Se agrega responsabilidad para el(la) Director(a) Técnico(a).		
	5.6 Se incorpora la supervisión que realizará el(la) director(a) técnico(a) F 6.2.2 Control de quejas y sugerencias. Se incorpora la columna "hallazgo generado"		
	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; border: none; text-align: center;">Versión anterior</td> <td style="width: 50%; border: none; text-align: center;">Versión actual 1</td> </tr> </table>	Versión anterior	Versión actual 1
Versión anterior	Versión actual 1		

Fecha	Cambios realizados	
19/01/2017	3. Se agregan las responsabilidades del comité de quejas. 4.1 Se toma como referencia la versión 2017 de ISO/IEC 17011. 5.1 Se coloca la definición de sugerencia. 5.2 Se amplía la información que se considera para clasificar una queja. 5.3 Se mejora redacción 5.5 Se crea el comité de quejas. Se agrega lo relacionado a la investigación de la queja. Se agrega la nota sobre quien válida y aprueba lo relacionado a la queja. 5.6 Se agrega la notificación al comité de apelación y quien interpuso la queja. 5.7 Se define como se tratará una queja relacionada con un OEC. (Nuevo numeral) 5.8 Se mejora redacción. Se modifica el nombre del F 6.2.1 y el F 6.2.2	
	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; border: none; text-align: center;">Versión anterior 1</td> <td style="width: 50%; border: none; text-align: center;">Versión actual 2</td> </tr> </table>	Versión anterior 1
Versión anterior 1	Versión actual 2	