

INDICE

1. OBJETIVO
2. CAMPO DE APLICACIÓN
3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA
4. RESPONSABILIDADES
5. DEFINICIONES
6. DESCRIPCION
7. ANEXOS
8. MATRIZ DE REGISTROS
9. MATRIZ DE CAMBIOS

COPIA	DESTINATARIO	FIRMA RECEPCION	FECHA
1	Directora Técnica		
2	Jefe de Certificación		
3	Técnico de Certificación		
4	Evaluadores		
5	Comité Técnico de Certificación		
6			

	Revisado por	Aprobado por
Función:	Ing. Doris Margarita Jaime Jefe de Certificación	Ing. Yanira Colindres Directora Técnica
Fecha:	31 de Octubre de 2014	03 de Noviembre de 2014
Firma		

1 OBJETIVO

Establece el proceso para que el Organismo de Salvadoreño de Normalización reciba, evalúe y tome decisiones relativas a quejas.

2 CAMPO DE APLICACIÓN

Este procedimiento aplica al Organismo de Salvadoreño de Normalización para la atención de quejas relacionadas al servicio de certificación de productos.

3 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- MC-01 Manual de Calidad de Certificación.
- CPR-PR-01 Procedimiento de Certificación de Productos
- Norma NTS ISO/IEC 17065:2012: Evaluación de la conformidad. Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios.
- Norma NTS ISO/IEC 17000:2004 Evaluación de la conformidad — Vocabulario y principios generales.

4 RESPONSABILIDADES

Este procedimiento es de estricto cumplimiento para la certificación de productos, por la Dirección Técnica y Jefatura de certificación, u otro personal designado en el proceso de selección del recurso humano.

5 DEFINICIONES

5.1 Cliente: organización o persona que recibe un producto.

5.2 Queja¹: expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización a un organismo de evaluación de la conformidad o a un organismo de acreditación, relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta.

¹ NTS ISO/IEC 17000:2004

6 DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

En el caso que el personal del OSN (interno o externo) esté involucrado en el proceso que dio origen a la queja, las actividades descritas en este procedimiento las realizará otra persona diferente de las que han estado involucradas en el objeto de la queja.

6.1 GESTION DE QUEJAS

Nº	Descripción	Responsable
6.1.1	Al recibir una queja vía telefónica o personalmente lo registra en la Ficha de Quejas (CPR-PR-04-F-01) notifica al Gestor de calidad.	Personal/ Jefe de certificación
6.1.2	Realizar acuse de recibo de la queja.	Personal/ Jefe de certificación
6.1.3	Al recibir la queja, debe confirmar si la queja se refiere a las actividades de certificación de las que el OSN es responsable, y verifica el tipo de queja: - En caso que la queja no proceda, se notifica por escrito al cliente, explicando las razones que respaldan el dictámen. - En caso que la queja procede, analizan las posibles causas con el personal del área, dejando registro en la Ficha de Quejas y Reclamos (CPR-PR-04-F-01).	Personal/ Jefe de certificación
6.1.4	Asegurar que todas las quejas se tramiten de manera constructiva, imparcial y oportuna y que durante el proceso de tratamiento se tenga en cuenta los requisitos de confidencialidad en lo que respecta a la persona o entidad que ha presentado la queja y al objeto de dicha queja. La presentación, investigación y decisión sobre las quejas no debe dar lugar a acciones discriminatorias contra la persona o entidad que ha presentado la queja.	Gestor de Calidad
6.1.5	Identificar las causas de la queja, registrar e implementar la acción correctiva o preventiva de la queja, notificando al Director Técnico del proceso y los resultados. El formato se entrega al Gestor de calidad para continuar el proceso.	Personal designado
6.1.6	Realiza seguimiento de quejas, y verificación de efectividad de la acción implementada, actualizando el cuadro de control respectivo (CPR-PR-04-F-02) - Si la acción es efectiva, actualiza el cuadro de control (CPR-PR-04-F-02) y cierra la Ficha de Quejas (CPR-PR-04-F-01). - Si la acción no es efectiva, retroalimenta al jefe del área involucrada.	Gestor de calidad
6.1.7	Comunicará por escrito al cliente sobre el resultado y finalización del proceso de quejas.	Director Técnico
6.1.8	Realiza análisis de la tendencia de las quejas semestralmente, en conjunto con el Director Técnico, incluyendo aquellos que han sido desestimados, con el fin de verificar si han ocurrido reincidencias.	Jefe de certificación



ORGANISMO SALVADOREÑO DE NORMALIZACIÓN

Procedimiento de Gestión de Quejas

Código: CPR-PR-04

Revisión: 3

Fecha de emisión:

Noviembre de 2014

Página 4 de 6

7 ANEXOS

7.1 FICHA DE QUEJAS

CPR-PR-04-F-01

OSN		FICHA DE QUEJAS		No.		
CLIENTE:					FECHA:	
EMAIL:					TELEFONOS:	
RECLAMO:	<input type="checkbox"/> Producto	<input type="checkbox"/> Atención al cliente	<input type="checkbox"/> Facturación	<input type="checkbox"/> Otros:		
NOMBRE Y FIRMA DE RECIBIDO:						


ANÁLISIS DE RECLAMO			FECHA DE ANÁLISIS:			
Responsable de Análisis:	PROCEDE:		<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO		
Justificación:						
MOTIVOS:						
Análisis de causas:						

ACCIONES A REALIZAR						
ACCIONES:						
RESPONSABLE:			FECHA DE ACCION:			

SEGUIMIENTO						
OBSERVACIONES:						
FECHA DE VERIFICACION:						
RESPONSABLE:						

7.2 CUADRO DE SEGUIMIENTO DE QUEJAS

CPR-PR-04-F-02

 ORGANISMO SALVADOREÑO DE NORMALIZACION							
CUADRO DE SEGUIMIENTO DE QUEJAS							
No.	FECHA	CLIENTE	DESCRIPCION DEL RECLAMO	DICTÁMEN	FECHA DE RESPUESTA	SEGUIMIENTO	FECHA DE SEGUIMIENTO

8 CONTROL DE REGISTROS.

REGISTRO	RESPONSABLE ELABORACION	MEDIO	PROTECCION	ARCHIVO			TIEMPO DE RETENCION	DISPOSICION
				RESPONSABLE	LUGAR	CRITERIO		
Ficha de reclamos	Personal del área	Papel/ Electrónico	Personal Autorizado	Gestor de calidad	Archivo de Calidad	Cronológico	5 años	Digitalización
Cuadro de seguimiento de reclamos	Gestor de calidad	Papel/ Electrónico	Personal Autorizado	Gestor de calidad	Archivo de Calidad	Cronológico	5 años	Digitalización

9 MATRIZ DE CAMBIOS.

REVISIÓN	DESCRIPCION	FECHA
2	<ul style="list-style-type: none"> - Estandarización del cargo del Gestor de Calidad en el Documento. - Estandarización de "quejas" en el Documento. - Incorporación de la matriz de cambios. - Colocación de leyenda "Derechos Reservados del OSN". - Incorporación del apartado "Protección" en la matriz de control de registros. 	09/09/2014
3	<ul style="list-style-type: none"> - Incorporación de actividades de acuse de recibido de la queja y la notificación de resultados del proceso al cliente. - Ampliación del tiempo de retención de registros generados en el proceso a 5 años 	03/11/2014