

1. OBJETO

Establecer el mecanismo para recibir, evaluar y tomar decisiones acerca de las quejas y/ o apelaciones recibidas.

2. ALCANCE

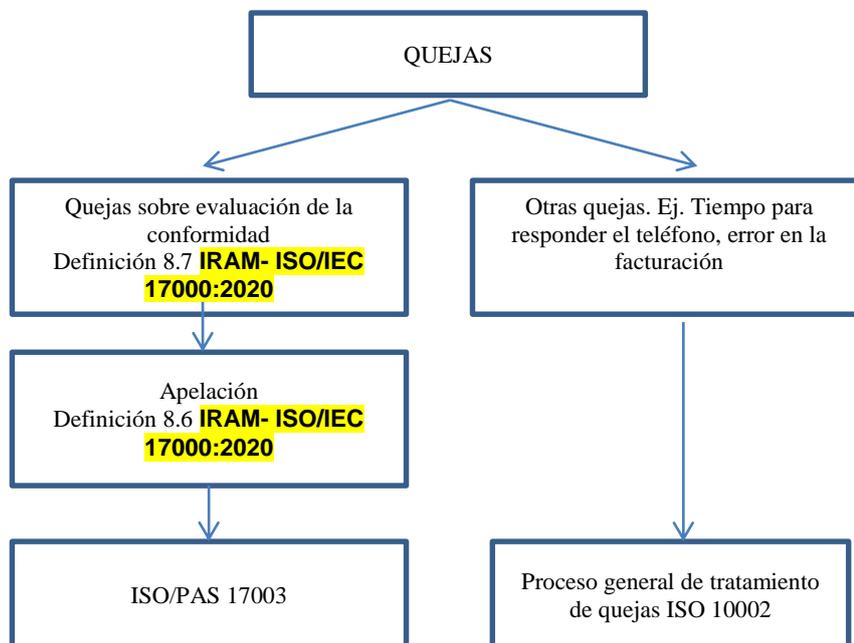
Este procedimiento se aplica a todas las apelaciones y quejas que **LENOR OC** reciba.

3. DEFINICIONES

APELACIÓN (definición 8.6 IRAM- ISO/IEC 17000:2020): solicitud de una persona u organización que proporciona, o que es, el objeto de evaluación de la conformidad (4.2) a un organismo de evaluación de la conformidad (4.6) o un organismo de acreditación (4.7), para que ese organismo reconsidere la decisión (7.2) que ha tomado en relación con dicho objeto.

QUEJA (definición 8.7 IRAM- ISO/IEC 17000:2020): expresión de insatisfacción, diferente de la apelación (8.6) presentada por una persona y organización a un organismo de evaluación de la conformidad (4.6) o a un organismo de acreditación (4.7), relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta.

QUEJA (definición 3.9.3 ISO 9000:2015 fuente ISO 10002.2014). Expresión de insatisfacción hecha por una organización (3.2.1) relativa a su producto (3.7.6) o servicio (3.7.7), o al propio proceso (3.4.1) de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución



4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Norma ISO/IEC 17021-1:2015

ISO 9000:2015

ISO 9001:2015

ISO 9000:2015

ISO 17000:2020

ISO /PAS 17003:2004

ISO 10002:2014

MCSG-Manual de Sistema de Gestión

5. DESARROLLO

LENOR OC es responsable por todas las decisiones tomadas en todos los niveles del proceso para el tratamiento de quejas / apelaciones.

En el caso que una queja sea referida a un cliente certificado, el cliente recibirá notificación de la misma.

5.1. Recepción

La queja/apelación puede ser recibida por cualquier medio: página web, correo electrónico, telefónicamente, etc.

El tratamiento es siempre confidencial.

Nunca una presentación por queja o apelación dará lugar a acciones discriminatorias contra quién la presente.

En la medida de lo posible **LENOR OC** acusa recibo de la queja recibida y proporcionará al reclamante los informes de avance y el resultado.

5.2. Registro

Independientemente del medio por el cual ingresa la queja/apelación a **LENOR OC**, el Gerente de calidad, acusará recibo de la misma y la registrará en el formulario **PCGS-09 FI Formulario de queja y apelación**.

5.3. Evaluación

El Gerente de calidad evalúa el ingreso para confirmar si se relaciona o no con las actividades de certificación de las que **LENOR OC** es responsable.

Si de la evaluación resulta que la queja o apelación no tiene que ver con los servicios y o certificados de sistema de gestión de los cuales **LENOR OC** es responsable, el gerente de calidad comunicará a quien haya presentado la queja o apelación el porqué de la desestimación.

Si de la evaluación resulta que la **queja está referida a la evaluación de la conformidad o apelación de decisión de certificación de sistemas de gestión** de responsabilidad de **LENOR OC**, el caso se deriva a personal (no menos de 2 personas) de **LENOR OC** **diferentes a los personas que hayan llevado a cabo** las auditorías ni la toma de decisión de la certificación. **LENOR OC** pondrá a disposición de este

	<h2>QUEJAS Y APELACIONES</h2>	<table border="0"> <tr> <td>PCGS-09</td> <td>V:01</td> <td>R:05</td> </tr> <tr> <td>P: A.T</td> <td>C: P.J.</td> <td>A: V.G</td> </tr> <tr> <td>Vigencia: 09/02/2021</td> <td colspan="2">Pagina Página 3 de 4</td> </tr> </table>	PCGS-09	V:01	R:05	P: A.T	C: P.J.	A: V.G	Vigencia: 09/02/2021	Pagina Página 3 de 4	
PCGS-09	V:01	R:05									
P: A.T	C: P.J.	A: V.G									
Vigencia: 09/02/2021	Pagina Página 3 de 4										

personal toda la información pertinente necesaria e informará al solicitante que la queja o apelación será tratada.

Las quejas generales (no relacionadas con el proceso de evaluación de conformidad o apelación) serán tratadas por Calidad y el personal idóneo para tratarla definido por el Gerente de Certificación.

Las quejas referidas a Calidad serán tratadas por la Dirección de **LENOR OC**.

Las Quejas/Apelaciones que así lo requieran son tratadas como No conformidades, se codifican y se tratan como Acción Correctiva de acuerdo al **PCG-13 “No Conformidades y acciones correctivas”**.

En el caso de las apelaciones, las acciones tomadas tendrán en cuenta los resultados de apelaciones similares previas.

5.4. Decisión

LENOR OC, notificará formalmente al reclamante sobre el resultado y la finalización del proceso de la queja de evaluación de conformidad /apelación. Esta decisión será realizada o revisada y aprobada por Calidad y una o más personas que no hayan estado involucradas previamente en el objeto de la queja.

Las quejas generales no relacionadas con el proceso de evaluación de conformidad son aprobadas por Calidad e informadas al cliente.

Las quejas referidas a Calidad serán aprobadas por la Dirección de **LENOR OC**.

LENOR OC determinará junto con el cliente y el reclamante (en caso de una queja) si debe hacer público el tema de la queja y su resolución, y si fuera así, en qué medida.

La Alta Dirección de **LENOR OC** evaluará las quejas/apelaciones en sus reuniones de Revisión por la Dirección para introducir objetivos y mejoras al sistema de gestión de **LENOR OC**.

5.5. Seguimiento

LENOR OC realizará el seguimiento de la acción tomada para resolver la queja/apelación y las incluirá en sus auditorías internas, para asegurar que la misma fue eficaz y sostenible en el tiempo.

Las quejas y apelaciones junto con sus acciones, serán revisadas por el Comité de Salvaguarda de la Independencia e Imparcialidad en sus reuniones periódicas.

Los registros de tratamiento de quejas se controlan de acuerdo al **PCGS 10 Control de registros**

6. REGISTROS

PCGS-09 FI “Formulario de Queja y Apelación”

7. APENDICES

N/A

8. HISTORIAL DE MODIFICACIONES

Modificación Nº	Revisión	Descripción
0	0	Se emite
1	0	Se corrige redacción
2	1	Se incorporó el punto A del requisito 9.7.4 y el requisito 9.8.9 de la ISO 17021-1.
3	2	Se modifica responsable del control del documento
4	3	Se modifica codificación PCGS-13 por PGG-13 de procedimiento "No conformidades y acciones correctivas".
5	4	Se incluyen definiciones de queja y apelación de la norma IRAM.ISO/IEC 17000. Se incluye definición de queja de la norma ISO 9000:2015. Se modifican los puntos de Evaluación y Decisión según el tipo de queja. Se hace referencia al control de registros de tratamiento de quejas/apelaciones de acuerdo al PGS 10 Control de registros.