	<h2>Gestión de Quejas</h2> <h3>Procedimiento de Gestión</h3>	
<b>ELABORADO POR:</b> MFV	<b>APROBADO POR:</b> MFV	<b>PAGINA:</b> 1/8
<b>FECHA DE EFECTIVIDAD:</b> 6/Abr/2023	<b>IDENTIFICACION/REV.:</b> PG 04 / 0	<b>ESTADO:</b> Aprobado

## 1. Objetivo


- 1.1. Este procedimiento proporciona los métodos de recepción, documentación, resolución y conforme aplique, la apertura de un ICAR para el tratamiento a través de acciones correctivas para las quejas recibidas por SAAZ (el tratamiento de acciones correctivas se realiza conforme el PG 12)

## 2. Alcance

- 2.1. Aplica a todas las quejas (o reclamaciones) recibidas. Las quejas se clasifican como “aplicables” y “no aplicables”.
- 2.2. Las apelaciones se tratan conforme el PG 05

## 3. Conceptos y Definiciones

- 3.1. Es fundamental entender las diferencias entre una queja y una apelación (ver definición).
- 3.2. Para la recepción de una queja, no se requiere que la persona, cliente o entidad tenga una relación legal o contractual con SAAZ.
- 3.3. Las **quejas** se definen como elementos que no afectan el resultado o la decisión de las actividades de certificación o el esquema de certificación. Regularmente las quejas se refieren a servicios, atención u otros elementos. Para efectos de este documento el término queja o reclamación son sinónimos y se pueden utilizar indistintamente.
- 3.4. Las **apelaciones** se definen como desacuerdos que afectan el resultado o la decisión de las actividades de certificación o el esquema de certificación. Regularmente las apelaciones se refieren a emisión de no conformidades durante la etapa de auditoría, pero podría ocurrir en otras etapas del proceso de certificación.
- 3.5. **ISO 19011:2018 (3.12) – cliente de la auditoría:** Organización o persona que solicita una auditoría.
- 3.6. **ISO/IEC 17021-1:2015 (3.5) – cliente:** Organización cuyo sistema de gestión se audita con fines de certificación.
- 3.7. **Solicitante, Cliente (de la auditoría) u Organización:** pueden ser utilizados en este documento de forma intercambiable.

	<b>Gestión de Quejas Procedimiento de Gestión</b>	
<b>ELABORADO POR:</b> MFV	<b>APROBADO POR:</b> MFV	<b>PAGINA:</b> 2/8
<b>FECHA DE EFECTIVIDAD:</b> 6/Abr/2023	<b>IDENTIFICACION/REV.:</b> PG 04 / 0	<b>ESTADO:</b> Aprobado

3.8. **Equipo de Trabajo:** Persona(s) designada(s) por el Presidente y Dirección General de SAAZ para revisar la queja y determinar una conclusión sobre su validez.

#### 4. Referencias

4.1. ISO/IEC 17021-1 Evaluación de la conformidad – Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión – Parte 1: Requisitos.


**Nota:** Para las referencias anteriores, la revisión/versión adecuada del documento es la última revisión/versión.

#### 5. Documentos Asociados

- 5.1. F-PG0405-4-01 – Formato de Quejas y Apelaciones
- 5.2. F-PG04-4-02 – Bitácora de Quejas
- 5.3. F-PG04-4-03 – Investigación / Análisis de Quejas
- 5.4. F-PG12-4-01 – ICAR, si aplica

#### 6. Índice

Ítem	Tema
7	Procedimiento de Gestión Quejas
7.1	Recepción de la Queja
7.2	Procesamiento y Resolución de una Queja
8	Notificación a partes externas sobre el cierre de quejas sobre clientes con sistema de gestión certificado por SAAZ
9	“Inconformidad” con el análisis de SAAZ
10	Capacitación
11	Control de cambios

	<b>Gestión de Quejas</b> <b>Procedimiento de Gestión</b>	
<b>ELABORADO POR:</b> <i>MFV</i>	<b>APROBADO POR:</b> <i>MFV</i>	<b>PAGINA:</b> 3/8
<b>FECHA DE EFECTIVIDAD:</b> 6/Abr/2023	<b>IDENTIFICACION/REV.:</b> <i>PG 04/0</i>	<b>ESTADO:</b> Aprobado

## 7. Procedimiento de Gestión de Quejas

### 7.1. Recepción de la Queja

- a) La presentación, investigación y decisión relativa a las quejas no da lugar a acciones discriminatorias contra quien presenta la presenta. SAAZ considera las quejas como un elemento relevante para el proceso de mejora.
- b) El proceso de quejas está sujeto a los requisitos de confidencialidad.
- c) Las quejas pueden ser identificadas y presentadas por cualquier persona o entidad. La persona o entidad no requiere tener una relación legal o contractual con SAAZ. Regularmente las quejas, cuando ocurren, se relacionan con una interacción entre el “quejoso” y SAAZ o el “quejoso” y un cliente con sistema de gestión certificado por SAAZ. Las quejas regularmente se relacionan con el desempeño o acciones/actividades de un cliente de SAAZ o errores, incluyendo los errores humanos, omisiones o comportamientos no razonables de SAAZ. Las quejas se pueden identificar por:
  - a) Una queja de una parte interesada sobre un cliente con Sistema de Gestión certificado por SAAZ, incluyendo una queja de un cliente sobre otro cliente de SAAZ;
  - b) Una queja de una parte interesada sobre el desempeño de SAAZ;
  - c) Una Queja del titular del Esquema de Certificación sobre un cliente de SAAZ;
  - d) Una queja del Organismo Acreditador sobre SAAZ o un Cliente de SAAZ.
- d) Cualquier persona en SAAZ puede recibir una queja. Las quejas deben recibirse por escrito, por correo electrónico ([clientes@saamerika.com](mailto:clientes@saamerika.com)), o a través del formato de quejas y apelaciones (F-PG0405-4-01) o cualquier otro medio documentado. Las quejas recibidas serán derivadas al Presidente y Director General de SAAZ para iniciar su procesamiento. SAAZ acusará recibo de la queja y proporcionará al “quejoso” (solicitante) el resultado del análisis.
- e) El Presidente y Director General de SAAZ recibe la queja con la información completa y podrá designar una persona responsable para el procesamiento de la queja. El Presidente y Director General de SAAZ o la persona asignada, revisa la queja conforme las definiciones de apelaciones y quejas. Tras la revisión, si se determina que la situación es una apelación, la apelación se




## Gestión de Quejas Procedimiento de Gestión

<b>ELABORADO POR:</b> MFV	<b>APROBADO POR:</b> MFV	<b>PAGINA:</b> 4/8
<b>FECHA DE EFECTIVIDAD:</b> 6/Abr/2023	<b>IDENTIFICACION/REV.:</b> PG 04/0	<b>ESTADO:</b> Aprobado

procesará de acuerdo con el PG 05. Se podrá requerir más información para registrar la queja como precedente. En todos los casos el resultado del análisis se informará a la persona o entidad que presenta la queja. Para el análisis se tomarán en consideración situaciones similares previas, caso apliquen, así como el alcance de las actividades de SAAZ.


- f) El procesamiento de las quejas no debe ser superior a los 30 días (determinación de su validez, caso no fuera necesaria una acción correctiva y la solución de la queja/reclamación, conforme aplique. Si la queja es en realidad una apelación, se sigue el procedimiento PG 05 y sus tiempos). El Presidente y Director General de SAAZ o la persona designada determinará la validez de una queja y su clasificación (queja o apelación), así como determinará si es un evento aislado y puntual o si la queja implica alguna duda sobre la eficacia del Sistema de Gestión de SAAZ (en este caso aplica una acción correctiva).
- 7.1.5.1 Si la queja es sobre SAAZ, el Presidente y Director General de SAAZ determinará si la queja se relaciona o no con las actividades de certificación de SAAZ, de ser así, si la queja es válida.
- 7.1.5.2 Si la queja provino de un Titular del Esquema de Certificación, el Titular del Esquema será contactado (si corresponde) por el Presidente y Director General de SAAZ.
- g) En el caso de que la queja se relacione con un cliente con sistema de gestión certificado por SAAZ, el Presidente y Director General de SAAZ determinará la validez de la queja y caso afirmativo, se dará aviso al cliente de SAAZ de la recepción de la queja y que esta ha sido aceptada.
- h) A cada queja se le asignará un número de identificación de la siguiente manera: QJA-MES (2 dígitos)-AÑO (4 dígitos)-# consecutivo por año (ejemplo: QJA-06-2022-03 – queja recibida en Junio/2022, siendo la 3 queja del año 2022)
- i) El Presidente y Director General de SAAZ o la persona que él indique, llevara una bitácora de las quejas recibidas por SAAZ (F-PG04-4-02)

	<b>Gestión de Quejas Procedimiento de Gestión</b>	
<b>ELABORADO POR:</b> MFV	<b>APROBADO POR:</b> MFV	<b>PAGINA:</b> 5/8
<b>FECHA DE EFECTIVIDAD:</b> 6/Abr/2023	<b>IDENTIFICACION/REV.:</b> PG 04 / 0	<b>ESTADO:</b> Aprobado

## 7.2. Procesamiento y Resolución de una Queja

### a) Procesamiento de Quejas sobre Clientes

- a) Si la queja es aplicable, el Presidente y Director General de SAAZ o la persona designada completará el F-PG04-4-03. Caso la queja sea relacionada con un cliente con el sistema de gestión certificado por SAAZ, el responsable del análisis deberá informar al “Certifier” para determinar la(s) acciones pertinentes relacionadas con la queja y la emisión de una NCR clasificada como mayor.
- b) El “Certifier” emitirá una NCR mayor al cliente, que incluye la información de la queja. El “Scheduler” notificará al cliente que se ha presentado una queja, que esta es válida y que por esta razón se emite una NCR, clasificada como mayor. El “Scheduler” solicitará una respuesta para esta NCR dentro de los 30 días de esta notificación y asignará un auditor calificado para la revisión y aceptación de la acción correctiva enviada por el cliente. Como parte de esta notificación, se informará al cliente sobre el proceso de apelación y el método de presentación de evidencias para determinar que la queja no es válida y en su caso que la NCR debe ser cancelada, esto en el caso de que el cliente decida apelar la NCR.
- c) Caso la NCR sea aceptada, el “Scheduler” deberá programar una Auditoría Especial para determinar la implementación eficaz de las acciones correctivas. Se debe informar al Auditor asignado que, durante esta auditoría, el auditor debe cerrar la NCR o, si esto no está justificado, recomendar la suspensión de la certificación del cliente. La Auditoría Especial se completará en la fecha de vencimiento para el cierre de la NCR conforme los tiempos definidos en el OP 05 o conforme se establezca por el esquema de certificación aplicable. La Auditoría Especial puede llevarse a cabo de manera remota o en sitio. El tiempo asignado para la Auditoría Especial no será menor a 0.5 días-auditor. Caso no se pueda cerrar la NCR en los tiempos establecidos, se inicia el proceso de suspensión.  
Nota: Caso el cliente tenga programada una auditoría dentro de los 90 días de la emisión de la NCR, la auditoría programada puede reemplazar a la Auditoría Especial, adicionando el tiempo de auditoría

	<b>Gestión de Quejas Procedimiento de Gestión</b>	
<b>ELABORADO POR:</b> MFV	<b>APROBADO POR:</b> MFV	<b>PAGINA:</b> 6/8
<b>FECHA DE EFECTIVIDAD:</b> 6/Abr/2023	<b>IDENTIFICACION/REV.:</b> PG 04 / 0	<b>ESTADO:</b> Aprobado


necesaria para el cierre de la NCR (caso sea una recertificación no aplica tiempo adicional).

**b) Procesamiento de Quejas sobre SAAZ**

- a) El Presidente y Director General de SAAZ realizará el análisis o designará una persona para recabar información y realizar el análisis de las quejas determinadas como procedentes. La persona designada no puede estar involucrada en la queja (posible conflicto de interés). Si la queja es aplicable, la persona asignada completará el F-PG04-4-03.
- b) El Presidente y Director General de SAAZ o la persona designada deberá determinar las causas de la queja, tomando en consideración y recabando datos sobre los elementos que podrían estar involucrados (personal/RH, procesos/ procedimientos, medio/sistemas/infraestructura, información, entre otros elementos). Los datos recabados deben proporcionar información sobre la naturaleza de la queja y su impacto en la operación de SAAZ. La queja debe evaluarse en términos de la severidad, sus implicaciones o consecuencias, la complejidad del tema, la posibilidad de recurrencia y de la toma de acciones inmediatas (corrección) o de fondo (acción correctiva).
- c) Los resultados de la investigación / análisis se documentan en el F-PG04-4-03
- d) La investigación / análisis de las quejas pertinentes pueden determinar la necesidad de una acción correctiva (se registra la conclusión en el F-PG0405-4-01, el en F-PG04-4-03 y en caso de una acción correctiva se abre un ICAR conforme el procedimiento de acciones correctivas PG 12).

**c) Seguimiento, Verificación y Cierre de una Queja**

- a) El Coordinador del Sistema de Gestión debe dar seguimiento desde la recepción de la queja, durante las etapas, hasta el cierre de esta, a satisfacción del solicitante. El Coordinador debe revisar que todas las evidencias necesarias para el cierre del ICAR, caso aplique, están disponibles y caso no aplique el ICAR, que las acciones pertinentes

	<b>Gestión de Quejas Procedimiento de Gestión</b>	
<b>ELABORADO POR:</b> MFV	<b>APROBADO POR:</b> MFV	<b>PAGINA:</b> 7/8
<b>FECHA DE EFECTIVIDAD:</b> 6/Abr/2023	<b>IDENTIFICACION/REV.:</b> PG 04 / 0	<b>ESTADO:</b> Aprobado

definidas en el F-PG0405-4-01 se llevaron a cabo. El Coordinador es el responsable de cierre de las ICAR, caso aplique.

- b) El Coordinador del Sistema de Gestión es responsable de informar al solicitante sobre los resultados del análisis, acciones, caso aplique, y el estatus del análisis, conforme sea solicitado.
- c) Para el caso de Quejas sobre clientes de SAAZ, el “Scheduler” es el responsable de dar seguimiento hasta el cierre de la NCR. Caso no se cierre la NCR en los tiempos establecidos en “Scheduler” da aviso al “Certifier” para inicio del proceso de suspensión conforme el PG 05. Si la queja implica la suspensión de un cliente, la queja permanecerá abierta hasta que se cierre con éxito la NCR del cliente o se retire el certificado.

## 8. Notificación a partes externas sobre el cierre de quejas sobre clientes con sistema de gestión certificado por SAAZ

8.1. El presidente y Director General de SAAZ determinará, tomando como base los requisitos aplicables al esquema de certificación y requisitos del Organismo Acreditador aplicable, en qué medida, el tema de la queja y su resolución deban ser públicos. Esta decisión se toma en consideración adicionalmente los argumentos del cliente y del “quejoso”. Con carácter general, no se harán públicos salvo en las siguientes circunstancias, además de requisitos de carácter legal y reglamentario:

- a) Requisitos del Organismo Acreditador aplicable u Organismos/Entidades Reguladoras;
- b) Requisitos de los Titulares de Esquemas de Certificación;

8.2. SAAZ puede reconocer que se presentó una queja contra un cliente específico, sin discutir o revelar la queja o la resolución, a menos que se haya obtenido el permiso del cliente contra el cual se presentó la queja.

## 9. “Inconformidad” con el análisis de SAAZ

9.1. Si alguna parte interesada, incluyendo el que presentó la queja, no está satisfecho con la respuesta, puede presentar una “inconformidad” (apelación a las conclusiones de SAAZ).



## Gestión de Quejas Procedimiento de Gestión

<b>ELABORADO POR:</b> MFV	<b>APROBADO POR:</b> MFV	<b>PAGINA:</b> 8/8
<b>FECHA DE EFECTIVIDAD:</b> 6/Abr/2023	<b>IDENTIFICACION/REV.:</b> PG 04/0	<b>ESTADO:</b> Aprobado

9.2. Si existiera la “inconformidad”, el Presidente y Director General de SAAZ, en conjunto con la persona u Organización inconforme determinará y documentará las acciones y o conclusiones de la solicitud de revisión de la respuesta, si todavía existe inconformidad con el análisis, el “inconforme” será informado que puede recurrir al Organismo Acreditador aplicable.

### 10. Capacitación

10.1. El personal de SAAZ involucrados en las actividades descritas, están capacitados en este procedimiento mediante la lectura de este procedimiento y firma de la lista de lectura.

### 11. Control de cambios

Fecha	Descripción del Cambio	Motivo	Autorizado por
6/Abr/2023	Emisión inicial	N/A	MFV