



# PROCEDIMIENTO DE QUEJAS

---

Este procedimiento define el proceso para manejar quejas dirigidas a PJLA u (OECs) de PJLA. En ningún caso una investigación y decisión sobre una queja deberá resultar en cualesquiera acciones discriminatorias contra la parte quejosa.



# PROCEDIMIENTO DE QUEJAS

---

## 1 GENERAL

- 1.1 Propósito: Establecer los procesos para el manejo de quejas sobre PJLA o los (OECs) de PJLA, incluyendo el proceso de recibir, evaluar y tomar decisiones sobre las mismas.
- 1.2 Alcance: Aplica a todas las quejas recibidas de cualquier parte interesada en relación a las actividades de acreditación de PJLA.

## 2 PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- 2.1 ISO 17011:2004
- 2.2 IPL-2, Manual de la calidad
- 2.3 IPL-1, Reglamento
- 2.4 LF-3, Acuerdo de acreditación
- 2.5 LF-43a, Lista maestra de quejas de clientes
- 2.6 SOP-1, Procedimiento de acreditación
- 2.7 SOP-5, Procedimiento de registros de la calidad
- 2.8 SOP-8, Procedimiento de acción correctiva y preventiva
- 2.9 SOP-10, Procedimiento de apelación
- 2.10 SOP-11, Suspensión, retiro y reducción de acreditación

## 3 RESPONSABILIDADES

- 3.1 El Presidente/Gerente de Operaciones o su designado es responsable de evaluar quejas realizadas sobre clientes de PJLA, sus representantes o PJLA mismo.

## 4 QUEJAS SOBRE PJLA

- 4.1 Cuando se recibe una queja sobre PJLA, el Presidente / Gerente de Operaciones o la persona designada la evalúa para determinar su contenido y validez. Se notifica al quejoso que la queja ha sido recibida y se está evaluando para la acción adecuada según sea necesario. Todas las quejas se registran en el registro maestro de quejas (LF-43a) una vez recibidas.
- 4.2 Si el Presidente/Gerente de Operaciones o designado decide que la queja es total o parcialmente válida, entonces un reporte de acción correctiva es iniciado de conformidad con el Procedimiento de Acción correctiva y Oportunidades de Mejora (SOP-8) de PJLA.
- 4.3 Las quejas dirigidas contra el Presidente/Gerente de Operaciones o cualquier designado responsable del manejo del proceso de quejas, será delegada a otra parte de PJLA (Ej.: Gerente de Programa Técnico, el Comité Técnico o el Comité Ejecutivo) para su procesamiento, con el fin de asegurar que se tome una decisión imparcial.
- 4.4 Una vez tomada la acción correctiva, el quejoso será notificado. La queja será considerada cerrada una vez que el quejoso reconoce su satisfacción con la respuesta.



## PROCEDIMIENTO DE QUEJAS

---

- 4.5 Si el Presidente/Gerente de Operaciones o designado decide que la queja es o sin mérito o no amerita mayor acción, entonces el quejoso es notificado de su decisión y es aconsejado sobre su derecho de apelación como indica el Procedimiento de Disputas y Apelaciones de PJLA, SOP-10.

### 5 QUEJAS SOBRE LOS (OECs) DE PJLA

- 5.1 Al recibir una queja sobre un OEC el Presidente / Gerente de Operaciones o su designado obtiene toda la información pertinente y notifica al OEC para que tome las medidas necesarias para abordar la inquietud. El OEC tendrá 30 días para mostrar evidencia de que ha tomado todas las acciones apropiadas para resolver el problema. La información obtenida de la queja se colocará en el archivo del cliente y se registrará en el registro maestro de quejas (LF-43a). Es posible que se requieran actividades de seguimiento adicionales en relación con la queja en la próxima evaluación del OEC.
- 5.2 Si el OEC no contesta dentro de los siguientes 30 días o si la respuesta es insatisfactoria, entonces el Presidente / Gerente de Operaciones o su designado, podría invocar el Procedimiento de Suspensión, Retiro o Reducción de Acreditación (SOP-11) de PJLA.
- 5.3 Si el Presidente/Gerente de Operaciones o designado decide que la queja es sin mérito o no amerita mayor acción, entonces el quejoso es notificado de su decisión y es aconsejado sobre su derecho de disputa o apelación como indica el Procedimiento de Disputas y Apelaciones de PJLA, SOP-10.

### 6. REGISTROS

- 6.1 Se mantienen registros de todos los aspectos del proceso de quejas, de acuerdo con el SOP-5.