

### **1. Objetivo:**

Establecer el procedimiento a través del cual la Organización recibe, evalúa y trata las quejas y apelaciones recibidas.

### **2. Alcance:**

Servicios y procesos de la Organización que se encuentren dentro del alcance de acreditación bajo Normas IRAM ISO/IEC 17020 vigente y actividades relacionadas con el Sistema de Gestión, para los cuales se reciban quejas (por parte de clientes o terceros) o apelaciones (formuladas por clientes a los cuales el Organismo de Inspección le haya emitido informe/certificado de inspección).

### **3. Registros y/o documentos asociados:**

<b>Código</b>	<b>Nombre</b>
PR-SCS-008	No Conformidades, Acciones Correctivas y Preventivas
IT-SCS-009	Emisión de informe final y/o certificado de inspección
FO-SCS-057	Registro y seguimiento de Quejas y Apelaciones
FO-SCS-087	Listado Maestro de Documentos

### **4. Definiciones / Abreviaturas:**

OI: Organismo de Inspección

SG: Sistema de Gestión del OI

Resp.SG: Responsable del SG

CO: Coordinador de Operaciones

NC: No conformidad.

Apelación: Solicitud presentada al OI por parte del proveedor del ítem de inspección de reconsiderar la decisión que tomó en relación a una inspección.

Queja: Reclamación. Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización al OI, relacionada con sus actividades, para la que se espera una respuesta.

### **5. Responsabilidades:**

Resp.SG: Dar acuse de recibo de la apelación/queja a quien la haya presentado. Registrar en el SG las apelaciones/quejas. Informar a la Gerencia General sobre la presentación de la apelación/queja. Recopilar información y evaluar junto a la Gerencia General si las apelaciones/quejas son válidas y/o si requieren la generación de una NC. Realizar el seguimiento de las apelaciones/quejas y mantener informado al emisor en tiempo y forma.

Gerente General: Definir junto al Resp.SG si la apelación/queja es válida o no y/o si requiere la generación de una NC. Revisar la respuesta de las quejas/ apelaciones antes del envío. Modificar los informes de inspección o certificados en caso de ser necesario.

Todo el personal de inspección del OI: estar disponible para participar del tratamiento de una queja/apelación y brindar información al respecto cuando el Resp.SG o el Gerente General así lo requieran.

## **6. Desarrollo**

El presente procedimiento se encuentra disponible para ser enviado por e-mail a cualquier parte interesada que lo solicite a [info@sapei.com.ar](mailto:info@sapei.com.ar), tal como es comunicado en la página web [www.sapei.com.ar](http://www.sapei.com.ar).

Es un compromiso del OI que las investigaciones y decisiones relativas a las quejas y apelaciones no den lugar a ninguna acción discriminatoria.

Todas las quejas y apelaciones son tratadas bajo los compromisos de confidencialidad establecidos.

La decisión que se comunicará a quien presente la queja o apelación se toma, o revisa y aprueba por una o varias personas que no hayan participado en las actividades de inspección que dieron origen a la queja o apelación.

### **6.1 Recepción de Quejas/ Apelaciones**

Las quejas son recibidas por cualquiera de las siguientes vías, siempre y cuando el responsable de la misma se identifique:

- Por correo postal a la dirección donde se encuentra la oficina.
- E-mail a [info@sapei.com.ar](mailto:info@sapei.com.ar)
- Teléfono al +54 (03476) 420310
- Personalmente en la oficina de Sapei Control Service o en alguno de los sitios donde se estén realizando tareas de inspección.

En el caso de que la queja sea planteada en forma verbal, se solicitará formalizarla de forma escrita (correo postal, e-mail, etc) a los efectos de dar curso a la queja/apelación presentada, detallando toda la información posible respecto de la misma, los datos de contacto de quien la emite y la fecha de presentación.

El Resp.SG:

- Registra la queja/ apelación en el **FO-SCS-057** Registro y seguimiento de Quejas y Apelaciones y le asigna un código interno para su seguimiento:

El código interno es el mismo para quejas y apelaciones: **QA-xx/XXXX**, donde "xx" es un número correlativo iniciando desde el 01 y "XXXX" el año que corresponda (ej: QA-01/2017, QA-02/2017, QA-03/2017,...).

- Acusa recibo de la queja/ apelación al emisor en un plazo no mayor a 72 hs. hábiles y le indica el código interno de queja/ apelación asignado, para que quien la presenta sepa que se dará inicio al tratamiento a la misma.
- Solicita al emisor de la queja/apelación toda la información que considere necesaria para el entendimiento, análisis y/o tratamiento de la misma.

En el seguimiento de quejas se utiliza, de ser posible, únicamente el código interno asignado al momento de su recepción, a efectos de proteger la identidad de las personas que las presentan.

## 6.2 Tratamiento de Quejas/ Apelaciones

### 6.2.1 Quejas

El Resp.SG reúne toda la información que considere oportuna para verificar, junto a la Gerencia General, si la queja es válida (si está relacionada con las actividades de inspección de la que el OI es responsable). Puede formar un equipo para su análisis, entrevistar personal, revisar registros, etc. En la decisión adoptada para resolver una queja, no intervendrá personal que se encuentre directamente involucrado en los temas objeto de la queja.

En caso de que la queja NO se considere válida, el Resp.SG informa al emisor los motivos de la decisión y se procede a dar cierre a la queja.

En caso de que la queja se considere válida, genera la apertura de una No Conformidad, y se procede conforme al **PR-SCS-008 No Conformidades, Acciones Correctivas y Preventivas**, registrando en el **FO-SCS-057** el código de NC generado para su trazabilidad y viceversa.

Las quejas son tratadas sin demoras injustificadas (tomando como referencia un plazo normal de 45 días corridos desde la generación de la misma). En el caso de que las acciones a implementar sean de compleja aplicación, se informará al emisor la justificación y fecha planificada para su efectiva resolución. Se notifica al emisor la finalización del tratamiento de la queja y su resultado. Durante el tratamiento de la queja, el emisor puede solicitar información sobre el avance de la misma.

### 6.2.2 Apelaciones

El Resp.SG es el responsable de revisar, recopilar y/o solicitar todos los antecedentes necesarios para llevar a cabo un análisis y verificar si es válida la apelación. Puede formar un equipo para su análisis, entrevistar personal o terceros, revisar registros, consultar a expertos técnicos y normativas vigentes. En la decisión adoptada para resolver una apelación, no intervendrá personal que se encuentre directamente involucrado en el proceso que la originó.

En caso de que la apelación NO se considere válida, el Resp.SG informa al emisor los motivos de la decisión y se procede a dar cierre a la apelación.

En caso de que la apelación se considere válida, genera la apertura de una No Conformidad, y se procede conforme al **PR-SCS-008 No Conformidades, Acciones Correctivas y Preventivas**, registrando en el **FO-SCS-057** el código de NC asociado para su trazabilidad y viceversa.

Cuando en la apelación estén involucrados resultados de laboratorios externos, el Resp.SG, a su vez, se contacta con el laboratorio interviniente, presentando en caso de corresponder, una apelación por los resultados apelados por el Cliente.

De corresponder la modificación del Certificado o Informe de Inspección o alguno de los documentos del proceso, se modifican el o los documentos respectivos según instructivo **IT-SCS-009 Emisión de informe final y/o certificado de inspección**.

Las apelaciones son tratadas sin demoras injustificadas (tomando como referencia un plazo normal de 45 días corridos desde la generación de la misma). En el caso de que las acciones a implementar sean de compleja aplicación, se informará al emisor la justificación y fecha planificada para su efectiva resolución. Se notifica al emisor la finalización del tratamiento de la apelación y su resultado. Durante el tratamiento de la queja, el emisor puede solicitar información sobre el avance de la misma.

En caso que quien presenta la apelación no esté conforme con la decisión tomada, tendrá 5 días hábiles para comunicarlo al OI y se procede según reglas de arbitraje Gafta/ Fosfa (según corresponda).

### 6.3 Registros

Todos los documentos (información de evidencia) relacionados con el tratamiento de quejas y apelaciones que el Resp.SG considere oportuno que sean archivados, se guardan en las oficinas del OI debidamente identificados por su código interno **QA-xx/XXXX**, por el mismo lapso de tiempo definido para el Certificado correspondiente a la inspección que dio origen a la queja o apelación (ver tiempo de archivo en FO-SCS-087 Listado Maestro de Documentos Internos). En el caso de quejas no relacionadas a inspecciones con certificado emitido, el tiempo de archivo de la información de evidencia es de 6 años.

N° Revisión	Descripción del cambio realizado	Fecha	Emitió		Aprobó	
			Nombre	Firma	Nombre	Firma
0	Ninguno (versión original).	01/11/2017	E. SAPEI		R. SAPEI	
1	Se elimina el FO-SCS-054 Formulario de Acciones Correctivas y Preventivas de los Registros y/o documentos asociados (apartado 3); el documento se da de baja del Sistema de Gestión. Se elimina el requisito de plazo máximo de 30 días para presentar una queja/ apelación. Se aclara que se notifica al emisor la finalización del tratamiento de la apelación/queja y su resultado. Se realizan cambios en la redacción del apartado 6.3 Registros.	18/05/2018	E. SAPEI		R. SAPEI	