

**1. Objetivo**

Establecer una metodología para tratar las quejas recibidas por **MGM Quality Certification S.A.**

**2. Alcance**

El presente procedimiento alcanza a todas las quejas recibidas por **MGM Quality Certification S.A.**

**3. Definiciones**

- SGC: sistema de gestión de calidad

**4. Referencias**

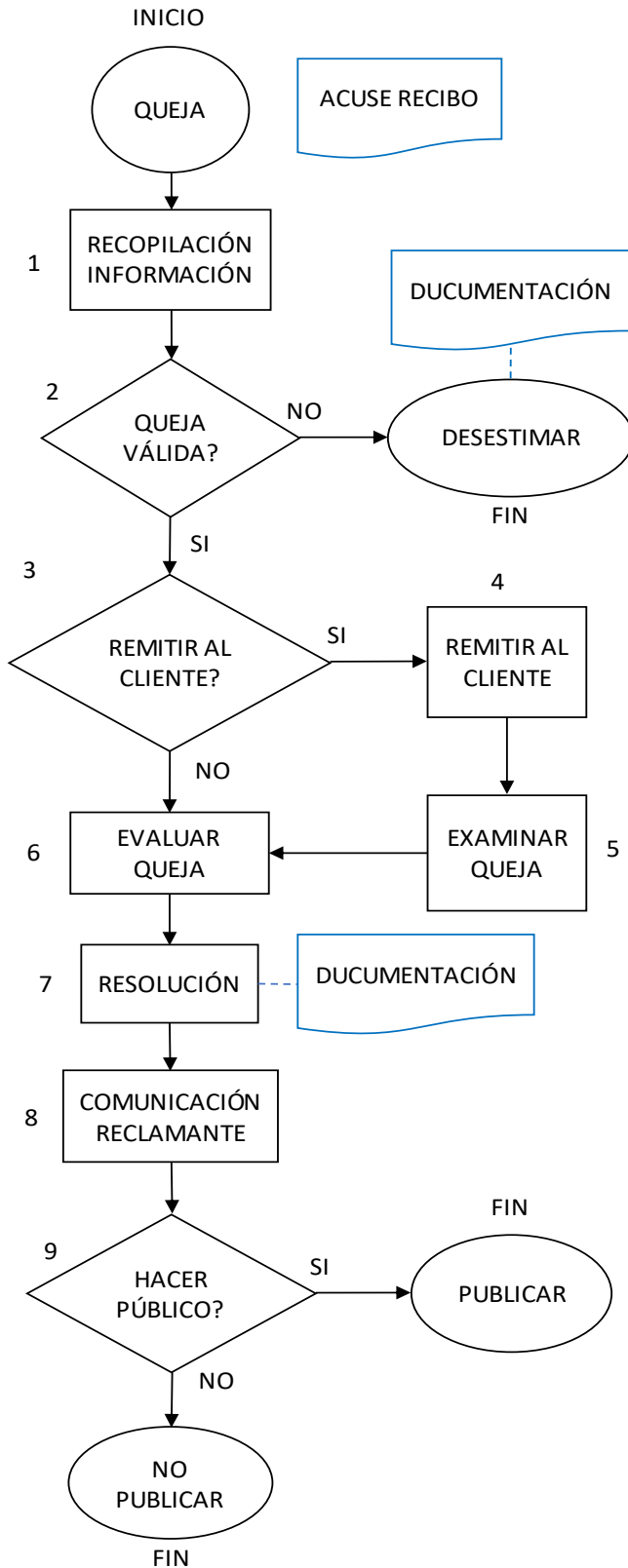
Norma ISO/IEC 17021 – Cap 9.8

Norma ISO/IEC 17065 – Cap 7.13

**5. Responsables**

- Gerencia
- Área de apelaciones y quejas

## 6. Diagrama de flujo



## 7. Desarrollo

### 7.1 Recepción de la queja

**MGM Quality Certification S.A.** debe recibir cualquier queja que provengan de cualquier organismo o persona involucrado en un proceso de certificación. Cuando se recibe la queja, el área de apelaciones y quejas debe emitir al reclamante un acuse de recibo de la misma.

### 7.2 Validación de la queja

A partir de la recepción de una queja, **MGM Quality Certification S.A.** debe confirmar si se trata de una queja referida a las actividades de certificación que es responsable o si en referencia a un cliente certificado

En el primer caso, se debe tratar la queja y el área de apelaciones y quejas **MGM Quality Certification S.A.** debe recopilar toda la información referente a la queja y debe evaluar si la misma es válida o no. Tanto la recopilación, como la evaluación de la validación de la queja la debe realizar una persona que no esté involucrada en la queja de ninguna manera.

En el caso de que la queja no sea válida, se debe desestimar la misma y dejarla documentado en registro *REG09 (1) Registro de queja*, así como también la decisión y los motivos de la misma.

En el caso de que se trate de una queja referida a un cliente de **MGM Quality Certification S.A.**, se debe remitir la queja a dicho cliente, mientras que el responsable de certificaciones (en la medida que no esté involucrado en el objeto de la queja) debe examinar la eficacia del SGC del cliente.

En el caso de que la queja sea referida a un cliente certificado, al examinar la queja se debe considerar la eficacia del sistema de gestión certificado del cliente

### 7.3 Evaluación y resolución de la queja

**MGM Quality Certification S.A.** debe evaluar tanto la queja como la información recolectada en referencia a la misma para poder definir una resolución.

La resolución de la queja debe ser definida una vez que se han tomado todas las correcciones y acciones correctivas adecuadas. La decisión debe hacerla, revisarla y aprobarla una o más personas del área de apelaciones y queja que no hayan estado involucradas en el objeto de la queja.

Esta resolución, junto con las evidencias y documentación encontradas, la justificación y las personas que tomaron la decisión, deben quedar registradas en el registro *REG09 (1) Registro de queja* y se le debe comunicar al reclamante la solución encontrada. Asimismo, **MGM Quality Certification S.A.**, el reclamante y el cliente deben definir si harán pública la queja o no.

## 8. Registros asociados

REG09 (1) Registro de queja

## 9. Anexos

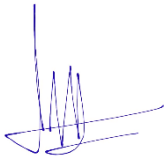


No posee.

## 10. Control de versiones

Versión	Fecha	Modificación realizada
00	05/04/2021	Documento inicial
01	04/08/2021	Se modifica el punto 7.2 con las consideraciones del punto 9.8.3 de la norma 17021-1
02	21/12/2021	Se agrega como referencia la norma ISO/IEC 17065

## 11. Control de revisiones

Revisión	Fecha	Responsable	Firma

Realizó	Revisó	Aprobó
 Hernan Pandullo <b>Aseguramiento de calidad</b>	 Gastón Ramos      Ariel Olmos <b>Área auditorías</b>	 Melani roldan <b>Gerencia</b>