

	<b>TRATAMIENTO DE APELACIONES</b>		
<b>Código:</b> P10	<b>Fecha elaboración:</b> 21/12/2021	<b>Versión:</b> 01	<b>Página</b> 1 de 4

### 1. Objetivo

Establecer los procesos internos de **MGM Quality Certification S.A.** para el tratamiento de apelaciones solicitadas por organizaciones clientes.

### 2. Alcance

El presente procedimiento alcanza toda apelación recibida como resultante de las decisiones tomadas por **MGM Quality Certification S.A.** durante el proceso de certificación de un SGC y/o certificación de algún producto.

### 3. Definiciones

SGC: sistema de gestión de calidad.

Apelación: medio de impugnación, por el cual el cliente busca que se anule o enmiende una decisión dictada por MGM Quality Certifications S.A., por considerarla injusta.

### 4. Referencias

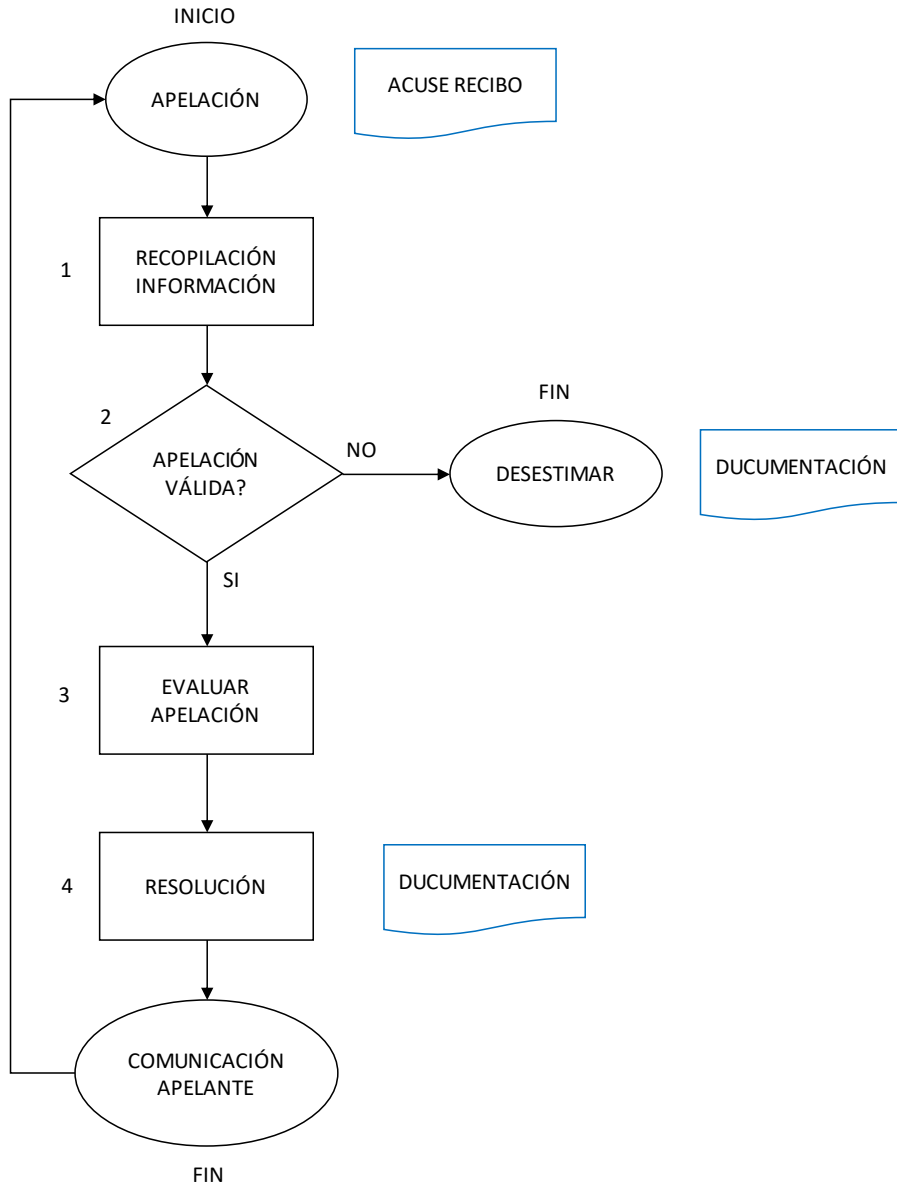
Norma ISO/IEC 17021, Cap. 9.7

Norma ISO/IEC 17065, Cap. 7.13

### 5. Responsables

- Área de apelaciones y quejas.

**6. Diagrama de Flujo**



**7. Desarrollo**

**7.1. Recepción de la apelación**

Ante la necesidad de apelar una decisión tomada por **MGM Quality Certification S.A.**, un cliente podrá emplear el registro *REG10 (1) Registro de apelación* para dar curso a la misma.

Luego de recibida, el área de apelaciones y quejas enviará un acuse de recibo al cliente y dará inicio a su tratamiento.

**7.2. Validación e investigación**

		<h1>TRATAMIENTO DE APELACIONES</h1>	
Código: P10	Fecha elaboración: 21/12/2021	Versión: 01	Página 3 de 4

El área de apelaciones y quejas estará compuesta por personal perteneciente a **MGM Quality Certification S.A.**, el cual no haya participado en el proceso de certificación del cliente vinculado a dicha apelación. Este sector debe validar e investigar la impugnación recibida, teniendo en cuenta la justificación expuesta por el solicitante ante una decisión emitida.

Una vez validada, se investiga el proceso de certificación para lo cual, el Área deberá contar con toda la información referente al proceso de certificación, pudiendo además solicitar información complementaria a la parte que corresponda. **MGM Quality Certification S.A.** brindará al cliente el estado de avance del tratamiento de la apelación.

Por el contrario, si el área de apelaciones y quejas desestima la apelación, se envía la respuesta al cliente con su respectiva justificación de la decisión tomada.

### 7.3. Resolución

El área de apelaciones y quejas realiza el análisis del desacuerdo y decide las acciones a tomar para resolverlo teniendo en cuenta los resultados de apelaciones similares previas en caso de corresponder.

Finalmente, una vez concluido el análisis anterior, **MGM Quality Certification S.A.** informa al cliente la decisión tomada por el área de apelaciones y quejas, como así también la finalización del proceso de tratamiento de la apelación iniciado.

### 8. Registros asociados

REG10 (1) Registro de apelación.

### 9. Anexos

No posee.

### 10. Control de Versiones

Ver. Nº	Fecha	Modificación Realizada
00	05-04-2021	Documento Inicial
00	21/12/2021	Se agrega a las referencias la norma ISO/IEC 17065

### 11. Control de Revisiones

Rev. Nº	Fecha	Responsable	Firma

	<b>TRATAMIENTO DE APELACIONES</b>		
<b>Código:</b> P10	<b>Fecha elaboración:</b> 21/12/2021	<b>Versión:</b> 01	<b>Página</b> 4 de 4

<b>Realizó:</b>          Aseguramiento de calidad	<b>Revisó:</b>          Sector Auditorias	<b>Aprobó:</b>          Gerencia
---	---	--