

1. Objetivo

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

2. Alcance

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

3. Definiciones

- SGC: sistema de gestión de calidad

4. Referencias

Norma ISO/IEC 17065 – Cap 7.13

5. Responsables

- Gerencia
- Área de apelaciones y quejas

6. Desarrollo

6.1. Recepción de la queja o apelación

MGM Quality Certification S.A. debe recibir cualquier queja o apelación de todas las fuentes internas y/o externas a la organización. Cuando se recibe la queja o apelación, el área de apelaciones y quejas debe emitir al reclamante un acuse de recibo de la misma.

Este proceso se puede dar por todas las fuentes, sin embargo, al enviar el certificado se enviará adjunto el link de la página web que se encuentra disponible la sección quejas y apelaciones.

<https://grupomgm.com.ar/quejas-y-apelaciones/>

Nota: En caso de que la queja sea hacia la persona que las administra o al área comercial, se debe informar al área de calidad para revisar el tratamiento que se le dará a la misma.

6.2 Evaluación y validación de quejas o apelaciones

MGM Quality Certification S.A revisara la queja o apelación para validar si está relacionada con las actividades de evaluación de la conformidad con el fin de determinar si procede o no, recopilando y verificando toda la información necesaria para validarla. En caso de que así sea, se debe registrar la misma en el **7.1.3 SGP R 03 Registro de queja o apelación** para comenzar el tratamiento. En caso de no proceder la queja, se informará al cliente las razones y se dará por terminado el proceso de atención.

6.3 Evaluación y resolución de la queja o apelación

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Hernán Pandullo	Norberto Tinazzo	Melani Roldan

MGM Quality Certification realizara la investigación pertinente de la queja presentada, reuniendo la mayor cantidad de evidencia e información que permita al responsable de Q&A, en conjunto con el área de calidad, la validación de la queja y la toma de decisiones.

Los resultados de la investigación son registrados en **7.1.3 SGP R 03 Registro de queja o apelación**, y se almacenara la documentación y registros que sean necesarios y pertinentes para el análisis por parte del Responsable de Quejas y Apelaciones y el Área SGC. La investigación puede incluir entre otros, los registros, los descargos por parte del personal involucrado, las grabaciones, etc.

Una vez realizada la investigación y agotadas todas las fuentes que sustenten las causas de las quejas presentadas, el Responsable de quejas y apelaciones y el Responsable de SGC, analizarán la información y tomarán las decisiones pertinentes y coherentes con el problema presentado. Así mismo el Responsable de quejas evaluará la necesidad de establecer correcciones en el proceso.

Una vez finalizado el análisis de la información y conocida la decisión se elabora la notificación de respuesta hacia la persona que interpone la queja por comunicación escrita y enviada por medio del correo electrónico.

7. Registros

7.1.3 SGP R 03 Registro de queja o apelación

8. Control de versiones

Versión	Fecha	Modificación realizada
00	02/05/2022	Documento inicial
01	22/03/2023	Se modifica el encabezado y pie de página
02	18/06/2024	Se modifica pie de página y nomenclatura
03	10/01/2025	Se agrega ítem 6.5
04	24/02/2025	Se modifica el procedimiento y se separa el procedimiento de Satisfacción al cliente

9. Control de revisiones

Revisión	Fecha	Responsable	Firma

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Hernán Pandullo	Norberto Tinazzo	Melani Roldan