

	TRATAMIENTO DE APELACIONES		
Código: 9.7 SGPR 01	Fecha elaboración: 02/03/2026	Versión: 10	Página 1 de 3

1. Objetivo

Establecer el mecanismo para recibir, evaluar, tomar decisiones, acerca de las apelaciones recibidas por los clientes en **MGM Quality Certification S.A**

Alcance

El presente procedimiento se aplica a todas las apelaciones que tengan origen en disconformidades en las prestaciones de servicios de certificación realizada por **MGM Quality Certification S.A.** o personas u organismos subcontratados.

2. Definiciones

SG: Sistema de gestión.

Apelación: Solicitud de una persona o empresa que proporciona o que es objeto de evaluación de conformidad a **MGM Quality Certification S.A.**, de reconsiderar la decisión que tomo respecto a procesos y resultados de auditorías a sistemas de gestión.

3. Referencias

- Norma ISO/IEC 17021, Cap. 9.7.
- Norma ISO 22003-1
- FSSC 22000 V6

4. Responsables

Gerencia: Proveer los recursos necesarios para el cumplimiento del presente procedimiento. Asegurar el cumplimiento de todas las decisiones a todos los niveles del proceso de tratamiento de Apelaciones

Responsable de Calidad y su equipo: Completar el *9.7 SGR 01 Registro de apelación*. Realizar el seguimiento de la resolución y análisis de las Apelaciones. Asegurar que se toman las acciones apropiadas

Personal: Todo empleado que reciba algún tipo de disconformidad debe comunicarlo al Responsable de Calidad.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Camila Ruiz	Norberto Tinazzo	Melani Roldán

	TRATAMIENTO DE APELACIONES		
Código: 9.7 SGPR 01	Fecha elaboración: 02/03/2026	Versión: 10	Página 2 de 3

5.0 PROCESO DE GESTIÓN DE UNA APELACIÓN

5.1 Recepción de una Apelación:

Siempre que un miembro de **MGM Quality Certification S.A** reciba de un cliente, una declaración por escrito o verbal de su desacuerdo en relación con el resultado de un servicio realizado por **MGM Quality Certification S.A**, debe asegurarse de recopilar la mayor información posible a fin de poder procesar eficazmente la apelación.

Esta información debe incluir:

- nombre de la persona que realiza la apelación.
- razón social de la empresa que reclama (Si aplica)
- número telefónico.
- contrato o servicio afectado.
- referencia del informe/ reporte que origina la apelación para poder investigar lo sucedido.

Todo esto queda registrado *9.7 SGR 01 Registro de apelación*

5.2 Asignación de una Apelación. Proceso de Resolución

Una vez generado el registro de la Apelación, debe remitirse al Responsable de Calidad, para que este junto con el responsable de Quejas y Apelaciones analicen la validez de la aplicación o el tema cuestionado. Se debe asegurar la validez de la misma.

En caso de que deba ser resuelto se completa el *9.7 SGR 01 Registro de apelación* para su registro y se genera una no conformidad asociada al mismo según el procedimiento *No Conformidades, Oportunidades y Riesgos 10.7 SG PR 01*. y se procesa internamente para buscar resolución.

Se debe asegurar que se resuelve la apelación con personas que no hayan participado en las actividades de Inspección que dieron origen a la apelación.

5.3 Comunicación con el Apelante

La persona encargada de gestionar la Apelación:

- envía una notificación al apelante acusando recibo de su disconformidad.
- responde al apelante acerca de cómo se resolverá el problema Esta notificación debe realizarse dentro de las 48 horas hábiles posteriores a la recepción de la apelación

Deben conservarse los registros que evidencian el intercambio de comunicaciones con la parte interesada.

5.4 Análisis de Causa. Definición de Acciones

El Análisis de Causa consiste en determinar la causa raíz de la Apelación a través de la No Conformidad con el objeto de dar una respuesta consistente al cliente y tomar las acciones necesarias para evitar la repetición de cuestionamientos de ese tipo por parte de nuestros clientes.

Al registrarse las Apelaciones, el análisis de causa y la definición de acciones se realiza de acuerdo a lo establecido en el *9.7 SGR 01 Registro de apelación*, ya que su respuesta implica la reunión de toda la

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Camila Ruiz	Norberto Tinazzo	Melani Roldán

	TRATAMIENTO DE APELACIONES		
Código: 9.7 SGPR 01	Fecha elaboración: 02/03/2026	Versión: 10	Página 3 de 3

evidencia necesaria para respaldar las conclusiones del personal técnico que desarrolló el servicio cuestionado.

5.5 Plazos de Gestión de Apelaciones El plazo para la resolución de la Apelación es de un máximo de 10 días Hábiles corridos a partir de la recepción de la misma.

5.6 Cierre de la Apelación La Apelación se considera resuelta una vez que han sido llevadas a la práctica las acciones descritas en el plan de implementación de la No conformidad. En las sucesivas auditorías internas se verificarán las evidencias de las Acciones llevadas a cabo y se evaluará su eficacia.

5.7 Apelaciones de partes interesadas En el caso de denuncia recibida por una parte interesada, que no es el cliente de **MGM Quality Certification S.A.**, se debe considerar si es o no es adecuado responder inmediatamente, teniendo en cuenta la responsabilidad potencial. En estos casos debe considerarse la intervención del área de legales o del Estudio Jurídico para asegurar que la respuesta que se ofrezca al apelante no significa un perjuicio para **MGM Quality Certification S.A.** En el caso que no implique riesgos, se gestionará igual que la gestión de apelaciones de un cliente.

5.8 QUEJAS O APELACIONES SUSCEPTIBLES DE GENERAR PROBLEMAS LEGALES.

En caso de que una Apelación conlleve la posibilidad de algún tipo de riesgo de demandas, la Gerencia debe comunicarse con el área de legales o el Estudio Jurídico.

Por otro lado, para realizar un seguimiento de las apelaciones, se deben registrar en el *9.8 SGR 02 Seguimiento de Quejas y Apelaciones*, donde se puede observar una visión general de las mismas.

También conjuntamente con el área de Legales se confeccionará una *No Conformidad, Oportunidad y Riesgo 10.7 SG PR 01*

Si la resolución de la apelación resulta en un cambio del estado de la certificación (ej. suspensión, retiro o restablecimiento del certificado), **MGM Quality Certification S.A.** actualizará el estado de la organización en la página Web y en el sitio web del *IAF* dentro de los 10 días laborables posteriores a la decisión final.

Finalmente, una vez concluido el análisis anterior, **MGM Quality Certification S.A.** informa al cliente la decisión tomada a los 10 días hábiles, como así también la finalización del proceso de tratamiento de la apelación iniciado.

6.0 Registros asociados

- *9.7 SGR 01 Registro de apelación.*
- *9.8 SGR 02 Seguimiento de Quejas y Apelaciones*
- *10.7 SG PR 01 Tratamiento de No conformidades, Oportunidades y Riesgo*

7.0 Anexos

No posee.

8.0 Control de Versiones

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Camila Ruiz	Norberto Tinazzo	Melani Roldán