

1. Objetivo

Establecer una metodología para recibir, evaluar tomar decisiones acerca de las quejas recibidas de los clientes de **MGM Quality Certification S.A.**

2. Alcance

El presente procedimiento se aplica a todas las quejas que tengan origen en disconformidades en las prestaciones de los servicios de certificación y/o certificados emitidos por **MGM Quality Certification S.A.**, o personas que actúen bajo su tutela.

3. Definiciones

- **SG:** Sistema de gestión.
- **Quejas:** Expresión oral o escrita de insatisfacción por cualquier persona o empresa en relación a los procesos de certificación y/o certificados emitidos por **MGM Quality Certification S.A.**, para lo que se espera una respuesta

4. Referencias

- Norma ISO/IEC 17021 – Cap 9.8.
- Norma ISO 22003
- FSSC 22000 V6

5. Responsables

- Gerencia.
- Responsable de calidad y quejas.

6. Desarrollo

6.1 Recepción de la queja

MGM Quality Certification S.A. puede recibir cualquier queja que provengan de cualquier organismo o persona involucrado en un proceso de certificación.

Los medios por los que puede ingresar la queja son por la página web, correo electrónico o telefónicamente.

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

Esta información debe incluir:

- nombre de la persona que realiza la queja
- razón social de la empresa que reclama (Si aplica)

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

- número telefónico.
- contrato o servicio afectado.
- referencia del informe/ reporte que origina la apelación para poder investigar lo sucedido.

Todo esto queda registrado *9.8 SG R 01 Registro de queja*

6.2 Asignación de una Apelación. Proceso de Resolución

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

En caso de que deba ser resuelto, se completa el *9.8 SGR 01 Registro de quejas*, 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 queja con personas que no hayan participado en las actividades de Inspección que dieron origen a la apelación

6.3 Comunicación con la persona que realiza la queja

La persona encargada de gestionar la Queja:

- envía una notificación a la persona que realiza la queja 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 queja

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

6.4 Análisis de Causa. Definición de Acciones

El Análisis de Causa consiste en determinar la causa raíz de la queja 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 la queja, el análisis de causa y la definición de acciones se realiza de acuerdo a lo establecido en el *9.8 SGR 01 Registro de queja*, ya que su respuesta implica la reunión de toda la evidencia necesaria para respaldar las conclusiones del personal técnico que desarrolló el servicio cuestionado.

6.5 Plazos de Gestión de las Quejas El plazo para la resolución de las quejas es de un máximo de 10 días Hábiles corridos a partir de la recepción de la misma.

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

6.6 Cierre de la Queja: La queja 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.

6.7 Quejas 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.

6.8 Quejas susceptibles de generar problemas legales.

En caso de que una queja 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*, 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

- *9.8 SGR 01 Registro de queja.*
- *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.

9.0 Control de versiones

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