



REF.: PGT-05

Rev.: 2

Fecha: 29/10/2018

Revisado por:

Lic. Mariela Argentieri

Responsable Sistema  
de Gestión

Aprobado por:

Lic. Luis Camposarcuno

Director General

### 1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento a seguir en caso de que se realicen quejas respecto de proceder o decisiones de QMS CERTIFICACIONES SRL por parte de clientes o de la comunidad en general.

### 2. ALCANCE

Se aplicará a toda queja realizada por cliente de QMS CERTIFICACIONES SRL o la comunidad en general.

### 3. RESPONSABLES

Comité o Evaluador seleccionado para dirimir la queja puntual así como la persona encargada de recepcionar y notificar la queja.

### 4. DESARROLLO PROCEDIMENTAL

**4.1** QMS CERTIFICACIONES posee en su página web un formulario por medio del cual se habilita al cliente o cualquier persona que se vea afectada por una decisión suya, a realizar una queja. En dicho formulario constarán:

- Fecha de la queja.
- Vinculación de QMS CERTIFICACIONES con quien realiza la queja o con alguno de sus clientes certificados.
- Detalle o transcripción de la decisión o proceder que dio lugar a la queja.
- Motivo de la queja.
- Personas involucradas en la toma de la decisión o proceder que dio lugar a la queja.
- Casillas de correo habilitadas para comunicaciones.

**4.2** También se recepcionarán y dará curso a quejas realizadas vía mail o cualquier otro medio fehaciente.

#### **4.3** Queja concerniente a QMS

**4.3.1** Realizada una queja, QMS CERTIFICACIONES se notificará dentro de las 24hs hábiles siguientes al envío del mismo. Si bien la notificación es automática en el plazo mencionado, QMS deberá realizar un acuse de recibo de la queja realizada, por vía electrónica.

**4.3.2** QMS CERTIFICACIONES deberá reunir toda la información pertinente a la queja realizada y constituir el Comité o designar un Evaluador pertinente para evaluar la validación o no de la queja realizada, en un plazo no mayor a diez días hábiles.



REF.: PGT-05

Rev.: 2

Fecha: 29/10/2018

Revisado por:

Lic. Mariela Argentieri

Responsable Sistema  
de Gestión

Aprobado por:

Lic. Luis Camposarcuno

Director General

**4.3.3** La conformación del Comité o designación del Evaluador y el comienzo de la evaluación para la validación de la queja, se notificará quien la haya realizado, de manera inmediata y a las casillas de e-mails especificadas en el formulario de queja. No podrán conformar el Comité las personas vinculadas al proceder o decisión.

**4.3.4** En caso de desconformidad, por parte de quien realizó la queja, acerca de la conformación del Comité o designación de Evaluador por considerar que puede afectarse la imparcialidad, deberá notificar dicha situación, aduciendo la correspondiente justificación por e-mail y de manera inmediata, en un plazo no mayor a 24hs hábiles desde que el e-mail de QMS CERTIFICACIONES fue enviado y se resolverá el reemplazo o no en un plazo equivalente, notificándose la decisión con la fundamentación pertinente de manera inmediata.

**4.3.5** Conformado el Comité o designado el Evaluador, se evaluará la validación o no de la queja. La decisión se tomará en un plazo no mayor a cinco días hábiles desde la conformación de dicho Comité o designación del evaluador y se notificará de manera inmediata.

**4.3.6** Si la queja es evaluada como procedente, se acordarán desde el inicio los días y horarios en que se realizarán las reuniones, realizándose un máximo de una reunión por semana por un plazo de dos semanas, en la última de las cuales se resolverá la queja y se notificará a quien corresponda de manera inmediata.

**4.3.7** Puede requerirse tanto al cliente como a las partes actuantes en la toma de decisión, que comparezcan o que presenten documentación que se considere pertinente e importante para la toma de decisión.

**4.3.8** QMS CERTIFICACIONES deberá notificar las resoluciones que tuvieron lugar a los involucrados.

**4.3.9** Si la queja es evaluada como no procedente, se notificará al cliente y a quien realizó la queja, de manera inmediata y fehaciente dicha resolución con la correspondiente justificación.

#### **4.4 Queja realizada por cliente de un cliente certificado**

**4.4.1** Completado y enviado el Formulario, QMS CERTIFICACIONES se notificará del mismo dentro de las 24hs hábiles siguientes al envío del mismo y notificará de manera inmediata al cliente involucrado en la queja a tratarse. Si bien la notificación es automática en el plazo mencionado, QMS CERTIFICACIONES deberá realizar un acuse de recibo de la queja realizada, por vía electrónica.

**4.4.2** QMS CERTIFICACIONES deberá reunir toda la información pertinente a la queja realizada y constituir un Comité o designar un evaluador para evaluar la validación o no de la queja realizada, en un plazo no mayor a diez días hábiles.



REF.: PGT-05

Rev.: 2

Fecha: 29/10/2018

Revisado por:

**Lic. Mariela Argentiari**

Responsable Sistema  
de Gestión

Aprobado por:

**Lic. Luis Camposarcuno**

Director General

**4.4.3** Durante la evaluación de validación de la queja, QMS CERTIFICACIONES deberá tener en cuenta la eficacia del Sistema de Gestión certificado para lo cual deberá tomar las acciones que considere pertinentes, notificando al cliente afectado de las decisiones tomadas y debiendo, el cliente, avenirse a las mismas y permitir las observaciones y el acceso a la información que se consideren necesarios por parte de QMS CERTIFICACIONES tanto durante la evaluación de la validación como durante el proceso en que se dirime la queja.

**4.4.4** Respecto de la conformación del Comité o designación del evaluador, se podrán realizar las correspondientes objeciones por parte de quien se considere afectado y se podrá designar un veedor sin voz y voto tanto por parte del cliente como por parte de quien realizó la queja.

**4.5** Las resoluciones finales podrán notificarse tanto por vía e mail como por carta documento o equivalentes, siempre que dichas maneras de comunicación se consideren fehacientes.

**4.6** QMS CERTIFICACIONES deberá garantizar la confidencialidad de su obrar durante el proceso, pudiéndose decidir hacer público el mismo siempre que todas las partes estuvieran de acuerdo.

**4.7** QMS CERTIFICACIONES debe llevar un registro de cada queja, desde el formulario de inicio hasta la resolución final, otorgándole un código a cada proceso a fin de facilitar la búsqueda.

**4.8** En caso de tomarse medidas correctivas, las mismas deberán constar en las notificaciones realizadas y QMS CERTIFICACIONES deberá llevar un registro de la realización y efectividad de las mismas.

**4.9** La presentación de quejas, no dará lugar por parte de QMS CERTIFICACIONES a ningún tipo de acción discriminatoria ni debe afectar la transparencia e imparcialidad en futuras decisiones o procesos de certificación con el cliente en cuestión.

**4.10** En todos los casos se avisará al cliente que los gastos erogados en virtud de la realización de la queja, correrán por cuenta de la parte que no tuviere razón al final del proceso.



REF.: PGT-05

Rev.: 2

Fecha: 29/10/2018

### 5. ANALISIS PROCEDIMENTAL

ENTRADAS	SALIDAS	RIESGOS	CONTROLES
Formulario de quejas.	Expediente de quejas.	Fallas en el sistema informático.	Posibilidad de ambas partes de adjuntar información.
	Resolución.	Documentación insuficiente.	Posibilidad de quien inicia la queja o del cliente involucrado -en su caso- de nombrar un veedor.
		Parcialidad o conflictos de intereses encubiertos.	

Revisado por:

**Lic. Mariela Argentieri**

Responsable Sistema  
de Gestión

Aprobado por:

**Lic. Luis Camposarcuno**

Director General

### 6. COMUNICACIONES

- 6.1** Realizada la queja se notificará de inmediato al Director Técnico para que convoque al Comité o designe evaluador.
- 6.2** Se notificará a los auditores convocados para resolverla.
- 6.3** Resuelta la queja, se notificará de inmediato a los involucrados.

### 7. HISTORIAL DE CAMBIOS

- 7.1** En fecha 18/07/18 se cambió el Objetivo, siendo su redacción original la siguiente: *“Establecer el procedimiento a seguir en caso de que se realicen quejas respecto de procedimientos o decisiones de QMS CERTIFICACIONES SRL por parte de clientes o clientes de clientes certificados.”*
- 7.2** En fecha 18/07/18 se cambió el Alcance, siendo su redacción original la siguiente: *“Se aplicará a toda queja realizada por cliente de QMS CERTIFICACIONES SRL o cliente de cliente certificado de QMS CERTIFICACIONES SRL.”*
- 7.3** En fecha 18/07/18 se cambió la primer parte del punto 4.1, cuya redacción original era: *“QMS CERTIFICACIONES posee en su página*



REF.: PGT-05

Rev.: 2

Fecha: 29/10/2018

*web un formulario por medio del cual se habilita al cliente o cliente de cliente certificado afectado por una decisión suya, a realizar una queja."*

**7.4** En fecha 29/10/18 se agrega un nuevo punto 4.2, pasando el título 4.2 anterior, a ser 4.3.

**7.5** En fecha 29/10/18 se elimina la mención del formulario de los puntos 4.3.1 y 4.3.2.

**7.6** Se agregó el punto 4.10 sobre los gastos.

### 8. DOCUMENTACION ASOCIADA

FGT-01-01 FORMULARIO DE QUEJA

PGT-04 PROCEDIMIENTO DE APELACIONES

Revisado por:

**Lic. Mariela Argentieri**

Responsable Sistema  
de Gestión

Aprobado por:

**Lic. Luis Camposarcuno**

Director General