

 Alex Stewart Argentina S.A.	PROCEDURES MANUAL		Prepared/Confeccionó: Gerardo Baigorria
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
	COMPLAINTS PROCEDURE		Reviewed/Revisó: Cristina Beltrame
	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS		
	Code/Código: PIBA.08	Versión: 05	
	Issue date/Fecha de Emisión: 02/07/2026	Page/Página 1 out of/de 5	Approved/Aprobó: Juan C. Morandeyra
The SGI ASA documentation is electronic. Please ensure that this document is current as of the date of printing. La documentación del SGI ASA es electrónica. Asegúrese que este documento es vigente a la fecha de impresión.			

1. Object

Objeto

Define the methodology for the appropriate treatment of complaints presented by clients related to inspection services, under compliance with impartiality and confidentiality.

Definir la metodología para el tratamiento adecuado de las quejas presentadas por los clientes relacionados con los servicios de inspección, bajo el cumplimiento de la imparcialidad y confidencialidad.

2. Scope

Alcance

Applicable to all complaints related to the inspection services of the company Alex Stewart Uruguay S.A and Alex Stewart International Argentina S.A.

Aplicable a todas las quejas relacionadas con los servicios de inspección de la empresa Alex Stewart Uruguay S.A y Alex Stewart International Argentina S.A.

3. Definitions

Definiciones

- Complaint: Claim. Expression of dissatisfaction, other than an appeal, presented by a person or organization to the IO, related to its activities, for which a response is expected.
- *Queja: Reclamación. Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización al OI, relacionada con sus actividades, para la que se espera una respuesta.*

4. Role and responsibilities matrix

Matriz de funciones y responsabilidades

 Alex Stewart Argentina S.A.	PROCEDURES MANUAL		Prepared/Confeccionó: Gerardo Baigorria
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
	COMPLAINTS PROCEDURE		Reviewed/Revisó: Cristina Beltrame
	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS		
	Code/Código: PIBA.08	Versión: 05	
	Issue date/Fecha de Emisión: 02/07/2026	Page/Página 2 out of/de 5	Approved/Aprobó: Juan C. Morandeyra
The SGI ASA documentation is electronic. Please ensure that this document is current as of the date of printing. La documentación del SGI ASA es electrónica. Asegúrese que este documento es vigente a la fecha de impresión.			

Responsible <i>Responsable</i>	Functions and responsibilities <i>Funciones y responsabilidades</i>
Operations Manager <i>Gerente Operaciones Agrícolas</i>	Review response to complaints prior to submission. <i>Revisar la queja y su respuesta antes del envío.</i>
Commercial Manager <i>Gerente Comercial</i>	To handle a complaint related to commercial aspects and provide the required information, as well as notify the customer or complainant about its receipt, the decision made and the completion of the process. <i>Dar tratamiento de una queja vinculada a aspectos comerciales y brindar la información requerida como así también notificar al cliente o emisor de la queja sobre su recepción, la decisión tomada y la finalización del proceso.</i>
Operations Coordinator <i>Coordinador de operaciones</i>	To handle a complaint related to operations and provide the required information. <i>Dar tratamiento de una queja vinculada a operaciones y brindar la información requerida.</i>
Operations Responsible <i>Responsable de operaciones</i>	Gather information about the operation in order to provide treatment. <i>Recabar información de la operación para dar tratamiento.</i>
Administration <i>Administración</i>	Provide the administrative elements for the treatment. <i>Aportar los elementos administrativos para el tratamiento.</i>
Quality <i>RSGI</i>	Manage and verify compliance with this procedure. <i>Gestionar y verificar el cumplimiento del presente procedimiento.</i>

5. Procedure

Procedimiento

This procedure is available to any interested party on the inspection body's website.

El presente procedimiento está disponible para cualquier parte interesada en la página de internet del organismo de inspección.

Complaints

Quejas

 Alex Stewart Argentina S.A.	PROCEDURES MANUAL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Prepared/Confeccionó: Gerardo Baigorria
	COMPLAINTS PROCEDURE PROCEDIMIENTO DE QUEJAS		Reviewed/Revisó: Cristina Beltrame
	Code/Código: PIBA.08	Versión: 05	Approved/Aprobó: Juan C. Morandeyra
	Issue date/Fecha de Emisión: 02/07/2026	Page/Página 3 out of/de 5	
The SGI ASA documentation is electronic. Please ensure that this document is current as of the date of printing. <i>La documentación del SGI ASA es electrónica. Asegúrese que este documento es vigente a la fecha de impresión.</i>			

Complaints from clients or other stakeholders are received via email, in person, by telephone, or through the website.

The sender must be notified of the complaint's receipt.

It will then be handled by the RSGI (Regional System for the Management of Inspected Personnel). As appropriate, in collaboration with the relevant personnel of the Inspection Body (IB), it will be assessed whether the complaint is relevant and related to the inspection body's activities.

The internal management of the handling, follow-up, and verification will be carried out as described in procedure PQ.02 "Handling of Findings and Corrective Actions" and through R1.PQ.02 "Finds Database."

Once the investigation is complete, it will be analyzed whether it is necessary to implement the relevant immediate and corrective actions.

The client or stakeholder will be formally informed of the progress and/or completion of the complaint handling as soon as possible, depending on the nature of the complaint.

Complaints can be considered as input for the management and strategic planning process. If the customer or interested party accepts the proposed action or does not express disagreement, the complaint can be closed once the corresponding corrective action has been implemented.

La queja realizada por un cliente u otras partes interesadas es recibida por correo electrónico, personalmente, telefónicamente o a través de la página web.

La recepción de la queja debe ser notificada a su emisor.

Posteriormente será gestionada por el RSGI. Según corresponda, con la colaboración de los responsables del OI, se evaluará si es o no pertinente y si está relacionada o no con las actividades del organismo de inspección.

La gestión interna del tratamiento, seguimiento y verificación se hará según lo descrito en el procedimiento PQ.02 "Tratamiento de hallazgos y acciones correctivas" y a través del R1.PQ.02 "BD de hallazgos".

Realizada la investigación se analizará si es necesario implementar las acciones inmediatas y correctivas pertinentes.

El cliente o parte interesada será informada del progreso y/o finalización del tratamiento de la queja de manera formal y a la brevedad posible según las características de esta.

 Alex Stewart Argentina S.A.	PROCEDURES MANUAL		Prepared/Confeccionó: Gerardo Baigorria
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
	COMPLAINTS PROCEDURE		Reviewed/Revisó: Cristina Beltrame
	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS		
	Code/Código: PIBA.08	Versión: 05	
	Issue date/Fecha de Emisión: 02/07/2026	Page/Página 4 out of/de 5	Approved/Aprobó: Juan C. Morandeyra
The SGI ASA documentation is electronic. Please ensure that this document is current as of the date of printing. La documentación del SGI ASA es electrónica. Asegúrese que este documento es vigente a la fecha de impresión.			

Las quejas se pueden considerar como información de entrada para el proceso gerencial y de planificación estratégica.

Si el cliente o parte interesada acepta la acción propuesta o no emite desacuerdo, la queja puede ser cerrada una vez implementada la acción correctiva correspondiente.

6. Annexes

Anexos

Does not apply.

No aplica.

7. Related Documents

Documentos relacionados

Does not apply.

No aplica.

8. Records originated

Registros originados

Record identification <i>Identificación del registro</i>	Responsible <i>Responsable</i>	Support <i>Soporte</i>	Archive <i>Archivo</i>	
			Time <i>Tiempo</i>	Place <i>Lugar</i>
R1.PQ.02 Database of Findings <i>BD de Hallazgos</i>	RSGI	Informatic <i>Informático</i>	8 years <i>8 años</i>	Server <i>Servidor</i>

9. Documentación de referencia

GAFTA Standard for Supervision, Sampling & Check Weighing. (Current to date)

 Alex Stewart Argentina S.A.	PROCEDURES MANUAL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Prepared/Confeccionó: Gerardo Baigorria
	COMPLAINTS PROCEDURE PROCEDIMIENTO DE QUEJAS		Reviewed/Revisó: Cristina Beltrame
	Code/Código: PIBA.08	Versión: 05	Approved/Aprobó: Juan C. Morandeyra
	Issue date/Fecha de Emisión: 02/07/2026	Page/Página 5 out of/de 5	
The SGI ASA documentation is electronic. Please ensure that this document is current as of the date of printing. <i>La documentación del SGI ASA es electrónica. Asegúrese que este documento es vigente a la fecha de impresión.</i>			

10. Summary of the modifications

Síntesis de las modificaciones

De versión 00 a 01:

En el punto 4 se agrega las funciones correspondientes a la recepción, tratamiento y finalización sobre la queja o apelación emitida.

En el punto 5 se aclara que los resultados que devienen de la apelación no da lugar a acciones discriminatorias.

De versión 01 a 02:

En el punto 4 se agrega el puesto de Coordinador de operaciones. 06/09/2024

De versión 02 a 03:

En el punto 4 se cambió Gerente de Operaciones por Gerente Inspecciones Agrícolas y se modificó las responsabilidades del Coordinador de operaciones. 12/09/2024.

From version 03 to 04: An English translation has been added. The term "appeals" and standard 17020:2013 have been removed from point 9. The latter has been replaced by the GAFTA standard.

De versión 03 a 04: Se agrega traducción al inglés. Se elimina el término apelaciones y la norma 17020:2013 del punto 9. Este último se reemplaza por el estándar de GAFTA.

From version 04 to 05: Point 2 indicates that the scope of this procedure covers both Argentina and Uruguay.

De versión 04 a 05: Se indica en el punto 2 que el alcance de este procedimiento abarca tanto Argentina como Uruguay.