

 Alex Stewart Argentina S.A.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Confeccionó: Gerardo Baigorria	
	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES			Revisó: Cristina Beltrame
	Código: PIBA.08	Versión: 03		Aprobó: Juan C. Morandeyra
	Fecha de Emisión: 12/09/2024	Página 1 de 3		
La documentación del SGI ASA es electrónica. Asegúrese que este documento es vigente a la fecha de impresión.				

1. Objeto

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

2. Alcance

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

3. Definiciones

- **Apelación:** Solicitud presentada al OI por parte del proveedor del ítem de inspección de reconsiderar la decisión que tomó en relación con una inspección.
- **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. Matriz de funciones y responsabilidades

Responsable	Funciones y responsabilidades
Gerente Inspecciones Agrícolas	Revisar la respuesta de las quejas/ apelaciones antes del envío.
Responsable de emisión certificado	Revisar los informes de inspección o certificados.
Coordinador de operaciones	Revisar la respuesta de las quejas/ apelaciones antes del envío.
Responsable de operaciones	Dar tratamiento de una queja/ apelación vinculada a operaciones y brindar la información requerida.
Gerente Comercial	Dar tratamiento de una queja/ apelación vinculada a aspectos comerciales y brindar la información requerida como así también notificar al cliente o emisor de la queja o apelación sobre su recepción, la decisión tomada y la finalización del proceso.
RSGI	Gestionar y verificar el cumplimiento del presente procedimiento.

5. Procedimiento

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

Quejas

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.

 Alex Stewart Argentina S.A.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Confeccionó: Gerardo Baigorria	
	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES			Revisó: Cristina Beltrame
	Código: PIBA.08	Versión: 03		Aprobó: Juan C. Morandeyra
	Fecha de Emisión: 12/09/2024	Página 2 de 3		
La documentación del SGI ASA es electrónica. Asegúrese que este documento es vigente a la fecha de impresión.				

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. 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.

Apelación:

La apelación puede ser presentada por el proveedor del ítem de inspección, que puede ser el cliente directamente o la terminal de carga, para manifestar que no están de acuerdo con el juicio emitido en las actividades de inspección.

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

Se realiza una evaluación e investigación por personal que no haya participado en las actividades que dieron origen a la apelación.

En caso de entenderse que no es una apelación, sino un reclamo, se le dará el tratamiento de una queja.

La evidencia y resolución de las apelaciones se deben registrar en el R1.PQ.02 BD de hallazgos. Las apelaciones no generan acciones correctivas, pero sí inmediatas. En caso de ser necesario, una de tales acciones puede ser la modificación de los certificados de inspección.

Durante el progreso del tratamiento o finalizado éste, el proveedor del ítem de inspección es informado de las decisiones tomadas, y las acciones a implementar, a la brevedad posible y según las circunstancias lo requieran.

El RSGI lleva a cabo un seguimiento de las apelaciones tramitadas y verifica la implementación de las acciones planteadas en los tiempos establecidos, para comprobar su efectividad.

Si el emisor de la apelación acepta la acción propuesta o no manifiesta disconformidad y tal acción es implementada, entonces la apelación se puede cerrar. Por último cabe aclarar que las investigaciones y decisiones relativas a las apelaciones no darán lugar a ninguna acción discriminatoria.

6. Anexos

No aplica

7. Documentos relacionados

No aplica

 Alex Stewart Argentina S.A.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Confeccionó: Gerardo Baigorria	
	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES			Revisó: Cristina Beltrame
	Código: PIBA.08	Versión: 03		Aprobó: Juan C. Morandeyra
	Fecha de Emisión: 12/09/2024	Página 3 de 3		
La documentación del SGI ASA es electrónica. Asegúrese que este documento es vigente a la fecha de impresión.				

8. Registros originados

Identificación del registro	Responsable	Soporte	Archivo	
			Tiempo	Lugar
R1.PQ.02 BD de Hallazgos	RSGI	Informático	8 años	Servidor

9. Documentación de referencia

- Norma IRAM-ISO/IEC 17020:2013. Requisito 7.5 Quejas y apelaciones.

10. 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.