# Objetivo y alcance

El presente procedimiento tiene como objetivo establecer la metodología a seguir para recibir, evaluar y tomar decisiones sobre las quejas y apelaciones recibidas.

# Definiciones

**Queja**: expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización al organismo de inspección, relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta.

**Apelación:** Solicitud del proveedor del ítem de inspección al organismo de inspección de reconsiderar la decisión que tomo en relación a dicho ítem.

# Responsabilidades

Responsable del SG:

* 1. Mantener, actualizar y comunicar el presente procedimiento al personal del OI
  2. Mantener el registro de quejas y apelaciones.

Dirección:

* 1. Asegurar recursos para el cumplimiento de este procedimiento.
  2. Revisar y/o aprobar registros asociados según sea asignado
  3. Participar en el análisis de quejas o apelaciones y tomar decisiones finales referidas a las mismas.

Coordinador de operaciones:

* 1. Recibir, informar e iniciar el análisis de las quejas o apelaciones con la dirección.
  2. Informar al responsable del SG cada vez que se recibe una queja o una apelación.

Coordinador de embarque:

* 1. Colaborar y brindar información según sea requerido para la investigación de una queja o apelación

Inspectores y jefe de grupo:

* 1. Colaborar con todas las áreas del OI para la investigación de una queja o apelación según corresponda.

1. **DESCRIPCIÓN DEL PROCESO:**

**4.1 Recepción de Quejas y apelaciones**

Cualquier queja o apelación debe ser elevada al OI por escrito a la siguiente dirección de correo electrónico: [**Execution-arg@cis-inspections.com**](mailto:Execution-arg@cis-inspections.com). Completando el formulario **Ficha de Comunicación con el Cliente Español-inglés (FCCE)** el cual se encuentra disponible en la página web.

El plazo para presentar quejas o apelaciones no debe exceder de 1 año a partir de la fecha en que el cliente recibe los resultados de la inspección realizada por el OI a su solicitud.

La queja o apelación debe indicar los datos del cliente (persona / organización) que la presentó, incluida su dirección, fecha, e indicar claramente el motivo. Todos los documentos y materiales necesarios que confirman y explican los hechos contenidos en la queja o apelación deben adjuntarse a la misma.

No se aceptan quejas o apelaciones por las cuales es imposible establecer la autoría.

El personal de operaciones recepciona las quejas o apelaciones. La fecha límite para el OI para analizar quejas y apelaciones, tomar una decisión y presentar una respuesta no debe exceder un mes.

El responsable del sistema de gestión registra las quejas o apelaciones en **Registro de quejas y apelaciones** **(RQA).**

**4.2 Tratamiento de quejas y apelaciones**

**Quejas**

Las quejas deben clasificarse según sus razones.

Las posibles causas de las quejas son:

- calidad de servicio:

- identificación del item;

- daños a las muestras al momento de la entrega;

- retrasos en la entrega de muestras, informes;

- Problemas de comunicación;

- incumplimiento de los requisitos de la nominación del servicio;

**Apelaciones**

- resultados de inspección no conformes;

- errores en los resultados de la inspección enviada;

El coordinador de operaciones en conjunto con la dirección evalúa la queja presentada y su admisibilidad, acusando recibo de la misma a quien la haya presentado. En caso de no ser admitida la queja se registra los motivos en el **Registro de quejas y apelaciones (RQA)** También se lo mantendrá informado del progreso de la misma y de su resultado.

En caso de considerar que la queja es admisible, el coordinador de operaciones y la dirección recaba información sobre la queja, realiza la investigación correspondiente para abordarla y se asegura que se toman las acciones apropiadas, y el responsable del SG registra en el **Registro de quejas y apelaciones (RQA)** estas acciones.

Si los subcontratistas, como laboratorios u otras organizaciones, están involucrados en la queja, el Coordinador de operaciones informa a estas partes sobre la queja recibida ante el organismo de inspección.

en caso de apelaciones el coordinador de operaciones asegurara que los participantes de la investigación no sean quienes participaron en las actividades de inspección cuyos resultados motivaron la apelación.

Si la apelación está relacionada con los resultados de las pruebas de muestras almacenadas en el organismo de inspección y las muestras pueden volver a analizarse, es necesario acordar con el cliente la conveniencia de contratar a un tercero independiente (laboratorio) para aclarar los hechos.

**4.3 Comunicación al cliente**

El coordinador de operaciones envía Los resultados de la consideración de quejas y apelaciones a la parte que presentó una queja o apelación por escrito.

# Registros y/o Documentos Asociados

| **REGISTRO** | **RESPONSABLE CONFECCIÓN** | **ALMACENAMIENTO DEL ARCHIVO** | | **TEMPO DE RETENCIÓN** | **DISPOSICIÓN** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **RESPONSABLE** | **LUGAR** |
| Ficha de comunicaciones con el Cliente  Español /Ingles | Responsable del SG | Coordinador de operaciones | Server Z | Permanente | **Digital** |
| Registro de quejas y apelaciones | Responsable del SG | Responsable del SG | Server Z | Permanente | **Digital** |

# Control de cambios

Los cambios en los documentos quedan reflejados en la siguiente tabla:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Rev.** | **Fecha** | | | **Ítem / línea** | **Descripción** |
| 01 | 14 | 07 | 20 |  | Creación |