

 <b>RedFlint Ltd.</b> <small>GRAIN QUALITY MANAGEMENT • SURVEYORS &amp; EXPERTS</small>	PROCEDIMIENTO	Código	<b>RF-SGC-PR-05</b>
		Fecha	10/01/2022
<b>GESTIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES</b>		Revisión	08
		Sector	Gestión de Calidad
		Página	1 de 6

## 1- OBJETIVO

Establecer la metodología para la recepción, evaluación y seguimiento de las posibles quejas y apelaciones que pudiera recibir el Área de I&C de Red Flint por alguna de sus actividades de Inspección y Certificación.

## 2- ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a los quejas y apelaciones recibidas por clientes, proveedores, personal, miembros GAFTA u otras partes interesadas que estén relacionados con los servicios de Inspección y Certificación que brinda el Área I&C de Red Flint SRL.

En este documento se trata la parte vinculada a la recepción, evaluación y seguimiento de quejas y apelaciones. Las no conformidades y acciones derivadas de la recepción de apelaciones y quejas se tratan en el Procedimiento **RF-SGC-PR-03: Gestión de No conformidades, Posibilidades de Mejoras, Acciones correctivas y Acciones preventivas.**

## 3- DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

**Apelación:** Solicitud del proveedor del ítem de inspección al Organismo de Inspección, de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho ítem.

**Correcciones:** actividades que se llevan adelante para corregir un desvío puntual, sin considerar análisis de causas o desvíos potenciales.

**No conformidad (NC):** no satisfacción de un requisito especificado

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

**AC:** Acción correctiva

**AP:** Acción preventiva

**CC:** Coordinador del Sistema de Calidad

**DT:** Director Técnico

**I&C:** Inspección y Certificación

**SG:** Socio Gerente

**SGC:** Sistema de Gestión de Calidad

## 4- RESPONSABILIDADES

**Coordinador del Sistema de Calidad:** Registrar en el SGC las apelaciones/quejas. Recopilar información sobre las quejas. Evaluar si las apelaciones/quejas requieren la generación de una NC. Realizar el seguimiento de las apelaciones/quejas.

**Socio Gerente:** Definir si la apelación es aceptada o no. Revisar la respuesta de las quejas/ apelaciones antes del envío por parte del DT. Aprobar el cierre de las apelaciones/quejas.

**Director Técnico:** Recopilar información sobre la apelación. Definir si la apelación es aceptada o no. Modificar los informes de inspección o certificados en caso de ser necesario. Dar respuesta en tiempo y

	PROCEDIMIENTO	Código	<b>RF-SGC-PR-05</b>
		Fecha	10/01/2022
<b>GESTIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES</b>		Revisión	08
		Sector	Gestión de Calidad
		Página	2 de 6

forma a las quejas y apelaciones.

**Responsables de Área:** Analizar junto con el CC la necesidad de generación de NC o no. Realizar los correspondientes análisis de causas y generación de acciones de las apelaciones/quejas recibidos según corresponda.

## 5- DESARROLLO

### 5.1. RECEPCIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES

Las apelaciones/quejas pueden llegar a través de los siguientes medios:

- Formulario de Atención de Quejas y Apelaciones (RF-SGC-RE-10): que está disponible en las oficinas de Red Flint, y puede ser enviado por mail a quien lo solicite.
- Correo postal: Córdoba 1411, 1° piso B, S2000AWU Rosario, Santa Fe, Argentina.
- e-mail: info@redflint.com.ar
- Teléfono/ FAX: 54-341-4477626-4477608
- Personalmente, en la oficina de Red Flint o en alguno de los sitios donde se estén realizando tareas de inspección y certificación

El presente procedimiento está disponible en la página web [www.redflint.com.ar](http://www.redflint.com.ar) en Acreditaciones – Condiciones de Servicio – Quejas y Apelaciones y puede ser enviado a toda persona que así lo solicite.

Las Quejas/ Apelaciones vinculadas al Área I&C pueden ser atendidos por el DT y/o el SG, quienes deberán completar el **RF-SGC-RE-10: Formulario de Atención de Quejas y Apelaciones** -punto 1- y entregárselo al CC para que lo registre en el sistema de gestión.

En el Formulario se deben asentar los siguientes datos que permitirán realizar un correcto seguimiento de la queja/ apelación:

- Fecha de recepción de la queja/ apelación
- Datos de quién realiza la queja/ apelación (Nombre y Apellido, Razón social, Dirección, teléfono, e-mail u otra forma de contacto)
- Datos de quien recibe la queja/ apelación (Nombre y Apellido, Puesto y Lugar)
- Descripción de la queja/ apelación (conteniendo la mayor cantidad de datos posibles)
- Firma y aclaración del Receptor de la queja/ apelación

El CC, una vez recibido el Formulario, codifica la queja/ apelación, de la siguiente manera:

<b>A/Q aa-000</b>
-------------------

Siendo:

- “A”: Apelación
- “Q”: Queja
- “aa” los dos últimos dígitos del año en curso
- “000” número correlativo de Apelaciones/quejas.

	PROCEDIMIENTO	Código	<b>RF-SGC-PR-05</b>
		Fecha	10/01/2022
<b>GESTIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES</b>		Revisión	08
		Sector	Gestión de Calidad
		Página	3 de 6

Para facilitar el seguimiento de las apelaciones/quejas se utiliza el archivo electrónico **RF-SGC-RE-11 Seguimiento de Quejas y Apelaciones**.

En un plazo no mayor a 72 horas el DT deberá contactarse con quien realiza la queja/ apelación, para informarle que la misma está siendo tratada.

## **5.2. TRATAMIENTO Y SEGUIMIENTO DE LAS QUEJAS Y APELACIONES**

### **5.2.1- APELACIONES**

El DT es el responsable de revisar, recopilar y/o solicitar al cliente y al personal involucrado todos los antecedentes necesarios para llevar a cabo su análisis y poder realizar un adecuado análisis.

El DT y CC se reúnen para analizar la información recopilada, y tomar una decisión en relación a la apelación presentada.

Dicho proceso se completa en el registro Formulario de Atención de quejas y apelaciones en los puntos:

2-ANÁLISIS PREELIMINAR QUEJA/ APELACIÓN (se realiza para todos los casos que se reciba) contemplando el Sector afectado, los Participantes análisis y la Información relevada. Luego se lleva a cabo el Análisis de causas. En función del resultado obtenido del análisis de causa, se define si la apelación/queja es pertinente. En caso de que la respuesta sea “NO PERTINENTE”, se debe justificar. Además, se debe incluir la fecha y Responsable en que se da respuesta al Cliente. En caso de que la apelación/queja sea validada, en relación al resultado del análisis, se define la generación de una NC o si no es necesario generarla. En el caso de que la resolución se resuelva con correcciones las mismas se detallan en punto 3, si se debe tratar en una NC del sistema de gestión se continua con el punto 4.

3- ACCIONES INMEDIATAS O CORRECCIONES (en caso de que aplique): se detalla la acción y el Responsable con Firma y fecha definición de actividades y posteriormente la Firma y fecha de la verificación de dichas actividades o acciones.

4- GENERACIÓN DE NC (en caso de que aplique) se detalla el Código de la NC y un detalle o descripción de la misma, se agrega el Responsable del análisis y la fecha de la fecha del mismo y se continua el tratamiento según 5.2.4.

Cuando en la apelación estén involucrados resultados de laboratorios externos, el DT, a su vez se contacta con el laboratorio interviniente, presentando en caso de corresponder, una apelación por los resultados apelados por el Cliente.

En la decisión adoptada para resolver una apelación, no intervendrá personal que se encuentre directamente involucrado en los temas objeto de la apelación.

Las investigaciones y decisiones relativas a las apelaciones no deben dar lugar a ninguna acción discriminatoria.

	PROCEDIMIENTO	Código	<b>RF-SGC-PR-05</b>
		Fecha	10/01/2022
<b>GESTIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES</b>		Revisión	08
		Sector	Gestión de Calidad
		Página	4 de 6

De ser aceptada la apelación y corresponder la modificación del Certificado o Informe de Inspección o alguno de los documentos del proceso, se modifican el o los documentos respectivos según instructivo **RF-I&C-IT-12 “Emisión de certificados e informes de inspección”**.

Finalmente, el DT comunica al cliente la decisión vía correo electrónico.

Para los efectos de cualquier tipo de apelación y según corresponda, se pueden requerir, entre otras actividades las siguientes:

- ✓ Reuniones entre el Cliente y Red Flint.
- ✓ Reuniones entre Red flint y el laboratorio interviniente.
- ✓ Contratación de expertos independientes a la organización apelante y Red Flint para resolver situaciones específicas y relevantes.

### 5.2.2- QUEJAS

El CC involucra a las personas que considere necesarias para realizar un análisis preliminar de la queja y así definir la necesidad o no de generar NC internas del SGC y las AC/AP si correspondiera según **RF-SGC-PR-03: Gestión de No Conformidades y Posibilidades de Mejoras**. El análisis preliminar se describe en el punto 2 del formulario.

El análisis preliminar se describe en punto 5.2.1 donde se detalla cada etapa del **RF-SGC-RE-10: Formulario de Atención de Quejas y Apelaciones** incluyendo el punto 2 del análisis preliminar.

En la decisión adoptada para resolver una queja, no intervendrá personal que se encuentre directamente involucrado en los temas objeto de la queja.

En caso de recibir una queja por parte de un miembro GAFTA se deberá seguir además la metodología definida en **GAFTA Membership Complaints and Disciplinary Regulations** disponible en web GAFTA

### 5.2.3- APELACIONES/QUEJAS QUE NO GENEREN NC

En caso de que la queja/ apelación se resuelva sin la necesidad de generar una NC del SGC se procedo de la siguiente manera:

- En el punto 3 del Formulario, se describen las acciones inmediatas o correcciones tomadas y/o anaen caso de que corresponda.
- Se informan dichas acciones al interesado.
- Se da por cerrada la queja/ apelación. El cierre debe estar cerrado por el CC y DT.

### 5.2.4- APELACIONES/QUEJAS QUE GENEREN NC

En caso de que la queja/ apelación derive en una NC la misma se registra en el punto 4 del Formulario RF-SGC-RE-10 y se procederá según el RF-SGC-PR-03 procedimiento Gestión de No Conformidades y Posibilidades de Mejoras, completando el formulario **RF-SGC-RE-07: Reporte de NC**. Se colocará además como origen de la NC el código de la queja/ apelación para facilitar su trazabilidad.

Una vez realizado el correspondiente análisis de causas y definido el plan de acción, el DT informará a la persona que realizó la queja/ apelación las acciones a seguir.

 <b>RedFlint Ltd.</b> <small>GRAIN QUALITY MANAGEMENT • SURVEYORS &amp; EXPERTS</small>	PROCEDIMIENTO	Código	<b>RF-SGC-PR-05</b>
		Fecha	10/01/2022
<b>GESTIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES</b>		Revisión	08
		Sector	Gestión de Calidad
		Página	5 de 6

Las apelaciones/quejas que hayan generado NC deben ser cerradas dentro de los 45 días de recibidas las mismas. En el caso de que las acciones a implementar sean de compleja aplicación, se informará a quien realizó la queja/ apelación la justificación y fecha programada para su efectiva resolución.

Una vez que se implementan las acciones se continua por un lado con los pasos correspondientes al Reporte de NC y por otro lado se cierra la queja/ apelación en el punto 5 CIERRE del Formulario RF-SGC-RE-10 con Firma y fecha cierre y la Fecha y Responsable de respuesta al Cliente (en caso de que aplique).

### 5.3. REPORTES Y MANTENIMIENTO DE REGISTROS Y MUESTRAS

Todos los documentos y registros vinculados a la Queja/ Apelación se archivan en formato electrónico por un lapso de 8 (ocho) años.

Los registros de Apelaciones/quejas sólo están disponibles para el SG, DT y CC debiendo el resto del personal estar autorizado por el SG o DT para consultarlos.

Todos las Apelaciones/quejas deben ser tratados bajo los compromisos de confidencialidad establecidos en el **RF-SGC-DOC-03: Código de Ética y Conducta**.

El CC emitirá anualmente un informe de las apelaciones/ quejas recibidas en el año donde se detallarán las principales causas y posterior tratamiento el cuál se deberá analizar en la **RF-SGC-RE-43: Revisión por la Dirección**.

En caso de que la Queja/ Apelación se encuentre vinculada a un resultado que involucre muestras, las mismas serán mantenidas en el depósito, separadas e identificadas, por el tiempo que dure la Queja/ Apelación.

### 6- DOCUMENTOS RELACIONADOS

IRAM-ISO/IEC 17020:2013 “Evaluación De La Conformidad – Requisitos Para El Funcionamiento De Diferentes Tipos De Organismos Que Realizan Inspección”-

CG-OI-01. Criterios generales para la evaluación y acreditación de organismos de inspección - versión vigente

Código de Prácticas para Superintendentes GAFTA V 3.0

Gafta Membership Complaints and Disciplinary Regulations – disponible en web GAFTA

RF-SGC-DOC-03: Código de Ética y Conducta

RF-SGC-PR-03: Gestión de No conformidades, Posibilidades de Mejoras, Acciones correctivas y Acciones preventivas.

RF-I&C-IT-12: Emisión de certificados e informes de inspección

### 7- REGISTROS RELACIONADOS

RF-SGC-RE-10: Formulario de Atención de quejas y apelaciones

RF-SGC-RE-11: Seguimiento de quejas y apelaciones

RF-SGC-RE-07: Reporte de NC

	PROCEDIMIENTO	Código	<b>RF-SGC-PR-05</b>
		Fecha	10/01/2022
		Revisión	08
<b>GESTIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES</b>		Sector	Gestión de Calidad
		Página	6 de 6

RF-SGC-RE-43: Revisión por la Dirección