

	PROCEDIMIENTO	Código	RF-SGC-PR-05
		Fecha	12-FEB-2026
		Revisión	10
GESTIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES / COMPLAINTS AND APPEALS MANAGEMENT		Sector	Gestión de Calidad
		Página	1 de 10

1- OBJETIVO / AIM

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.

Establish the methodology for receiving, evaluating, and following up on any complaints and appeals that may be received by Red Flint's I&C Department in relation to any of its Inspection and Certification activities.

2- ALCANCE / SCOPE

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**.

This procedure applies to complaints and appeals received from customers, suppliers, staff, GAFTA members, or other interested parties related to the Inspection and Certification services provided by the I&C Area of Red Flint SRL.

*This document deals with the reception, evaluation, and follow-up of complaints and appeals. Non-conformities and actions arising from the reception of appeals and complaints are dealt with in Procedure **RF-SGC-PR-03 Procedure for the Management of Nonconformities and Opportunities for Improvement**.*

3- DEFINICIONES Y ABREVIATURAS / DEFINITIONS AND ABBREVIATIONS

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

	PROCEDIMIENTO	Código	RF-SGC-PR-05
		Fecha	12-FEB-2026
		Revisión	10
GESTIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES / COMPLAINTS AND APPEALS MANAGEMENT		Sector	Gestión de Calidad
		Página	2 de 10

SG: Socio Gerente

SGC: Sistema de Gestión de Calidad

4- RESPONSABILIDADES / RESPONSIBILITIES

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 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.

Quality System Coordinator: Record appeals/complaints in the QMS. Collect information about complaints. Assess whether appeals/complaints require the generation of a nonconformity report. Follow up on appeals/complaints.

Managing Partner: Decide whether to accept the appeal. Review the response to complaints/appeals before it is sent by the Technical Director. Approve the closure of appeals/complaints.

Technical Director: Collect information about the appeal. Decide whether the appeal is accepted or not. Modify inspection reports or certificates if necessary. Respond to complaints and appeals in a timely manner.

Area Managers: Analyze with the CC whether or not it is necessary to generate an NC. Perform the corresponding analysis of causes and generate actions for the appeals/complaints received, as appropriate.

5- DESARROLLO / DEVELOPMENT

5.1. RECEPCIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES / RECEIPT OF COMPLAINTS AND APPEALS

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: 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

	PROCEDIMIENTO	Código	RF-SGC-PR-05
		Fecha	12-FEB-2026
		Revisión	10
GESTIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES / COMPLAINTS AND APPEALS MANAGEMENT		Sector	Gestión de Calidad
		Página	3 de 10

El presente procedimiento está disponible en la página web 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.

Appeals/complaints can be submitted through the following means:

- *Complaints and Appeals Form (RF-SGC-RE-10): available at Red Flint offices and can be emailed upon request.*
- *Postal address: Córdoba 1411, 1st floor B, S2000AWU Rosario, Santa Fe, Argentina.*
- *Email: info@redflint.com.ar*
- *Telephone: +54-341-4477626 or 4477608*
- *In person, at the Red Flint office or at any of the sites where inspection and certification activities are being carried out.*

*This procedure is available on the website www.redflint.com.ar under Accreditations – Terms of Service – Complaints and Appeals and can be sent to anyone upon request. Complaints/Appeals related to the I&C Area can be handled by the DT and/or the SG, who must complete the **RF-SGC-RE-10: Complaints and Appeals Handling Form** -point 1- and deliver it to the CC so that it can be registered in the management system.*

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

The following information must be recorded on the form to allow for proper tracking of the complaint/appeal:

- Date the complaint/appeal was received
- Complainant/Appeal details (First and Last Name, Company Name, Address, Telephone, Email, or other contact information)
- Complaint/Appeal recipient details (First and Last Name, Position, and Location)
- Description of the complaint/appeal (containing as much detail as possible)
- Signature and printed name of the complaint/appeal recipient

 RedFlint Ltd. GRAIN QUALITY MANAGEMENT • SURVEYORS & EXPERTS	PROCEDIMIENTO	Código	RF-SGC-PR-05
		Fecha	12-FEB-2026
		Revisión	10
GESTIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES / COMPLAINTS AND APPEALS MANAGEMENT		Sector	Gestión de Calidad
		Página	4 de 10

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

Once the CC receives the Form, it codes the complaint/appeal as follows:

A/Q aa-000

Siendo:

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

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.

Where:

- “A”: Appeal
- “Q”: Complaint
- “aa” the last two digits of the current year
- “000” sequential number of Appeals/Complaints.

*To facilitate the tracking of appeals/complaints, the electronic file **RF-SGC-RE-11 Follow-up of Complaints and Appeals** is used.*

Within 72 hours, the DT must contact the person who filed the complaint/appeal to inform them that it is being processed.

5.2. TRATAMIENTO Y SEGUIMIENTO DE LAS QUEJAS Y APELACIONES / TREATMENT AND FOLLOW UP OF COMPLAINTS AND APPEALS

5.2.1- APELACIONES / APPEALS

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

	PROCEDIMIENTO	Código	RF-SGC-PR-05
		Fecha	12-FEB-2026
		Revisión	10
GESTIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES / COMPLAINTS AND APPEALS MANAGEMENT		Sector	Gestión de Calidad
		Página	5 de 10

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.

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.

The Technical Director (DT) is responsible for reviewing, compiling, and/or requesting from the client and involved personnel all the necessary background information to conduct their analysis and ensure a proper assessment.

The DT and the Customer Council (CC) meet to analyze the collected information and make a decision regarding the appeal submitted.

	PROCEDIMIENTO	Código	RF-SGC-PR-05
		Fecha	12-FEB-2026
		Revisión	10
GESTIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES / COMPLAINTS AND APPEALS MANAGEMENT		Sector	Gestión de Calidad
		Página	6 de 10

This process is completed in the Complaints and Appeals Handling Form at the following points:

2- PRELIMINARY ANALYSIS OF COMPLAINT/APEAL (performed for all received cases) considering the affected sector, the participants involved in the analysis, and the information gathered. A root cause analysis is then conducted. Based on the results of this analysis, it is determined whether the appeal/complaint is relevant. If the answer is "NOT RELEVANT," this must be justified. The date and responsible party providing the response to the client must also be included. If the appeal/complaint is validated, the analysis determines whether a nonconformity (NC) should be generated. If the resolution involves corrective actions, these are detailed in point 3. If a management system NC is required, proceed to point 4.

3- IMMEDIATE ACTIONS OR CORRECTIONS (if applicable): The action and the responsible party are detailed, along with their signature and the date of the activity definition, followed by the signature and date of the verification of said activities or actions.

4- GENERATION OF NONCONFORMITY (if applicable): The nonconformity code and a description of the nonconformity are detailed, along with the person responsible for the analysis and the date of the analysis. The process continues according to section 5.2.4.

When an appeal involves results from external laboratories, the Technical Director (DT) will contact the intervening laboratory and, if applicable, file an appeal regarding the results appealed by the Client.

In the decision adopted to resolve an appeal, no personnel directly involved in the matters under appeal will participate.

Investigations and decisions regarding appeals must not give rise to any discriminatory action.

*If the appeal is accepted and a modification of the Certificate or Inspection Report, or any of the process documents, is warranted, the respective document(s) will be modified according to instruction **RF-I&C-IT-12 Issuance of Certificates and Inspection Reports**.*

Finally, the DT will communicate the decision to the client via email.

For the purposes of any type of appeal, and as applicable, the following activities, among others, may be required:

- ✓ *Meetings between the Client and Red Flint.*
- ✓ *Meetings between Red Flint and the intervening laboratory.*
- ✓ *Hiring independent experts from the appellant organization and Red Flint to resolve specific and relevant situations.*

5.2.2- QUEJAS / COMPLAINTS

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-**

	PROCEDIMIENTO	Código	RF-SGC-PR-05
		Fecha	12-FEB-2026
		Revisión	10
GESTIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES / COMPLAINTS AND APPEALS MANAGEMENT		Sector	Gestión de Calidad
		Página	7 de 10

03 Gestión de No conformidades, Posibilidades de Mejoras, Acciones correctivas y Acciones preventivas. 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

*The Complaint Committee (CC) involves the individuals it deems necessary to conduct a preliminary analysis of the complaint and thus determine whether or not it is necessary to generate internal Nonconformities (NCs) within the Quality Management System (QMS) and Corrective Actions (CAs) or Preventive Actions (APs), if applicable, according to **RF-SGC-PR-03 Procedure for the Management of Nonconformities and Opportunities for Improvement**. The preliminary analysis is described in section 2 of the form.*

*The preliminary analysis is described in section 5.2.1, which details each stage of **RF-SGC-RE-10: Complaint and Appeal Handling Form**, including section 2 of the preliminary analysis. Personnel directly involved in the matters addressed by the complaint will not participate in the decision adopted to resolve a complaint. If a complaint is received from a GAFTA member, the methodology defined in GAFTA Membership Complaints and Disciplinary Regulations, available on the GAFTA website, must also be followed.*

5.2.3- APELACIONES/QUEJAS QUE NO GENEREN NC / APPEALS/COMPLAINTS THAT DO NOT GENERATE NC

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

- En el punto 3 del Formulario, se describen las acciones inmediatas o correcciones tomadas en 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.

If the complaint/appeal is resolved without generating a Quality Management System Non-Conformance (QMS) record, the following procedure is followed:

- *In section 3 of the form, the immediate actions or corrections taken are described, if applicable.*
- *-These actions are communicated to the interested party.*
- *The complaint/appeal is considered closed. The closure must be finalized by the Quality Control Committee (QCC) and the Technical Department (DT).*

5.2.4- APELACIONES/QUEJAS QUE GENEREN NC / APPEALS/COMPLAINTS THAT GENERATE NC

	PROCEDIMIENTO	Código	RF-SGC-PR-05
		Fecha	12-FEB-2026
		Revisión	10
GESTIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES / COMPLAINTS AND APPEALS MANAGEMENT		Sector	Gestión de Calidad
		Página	8 de 10

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 Gestión de No conformidades, Posibilidades de Mejoras, Acciones correctivas y Acciones preventivas**, 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.

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).

*If the complaint/appeal results in a nonconformity (NC), it will be recorded in section 4 of Form RF-SGC-RE-10, and the procedure outlined in **RF-SGC-PR-03 Procedure for the Management of Nonconformities and Opportunities for Improvement**, will be followed, completing **RF-SGC-RE-07: NC Report**. The complaint/appeal code will also be included as the origin of the NC to facilitate traceability.*

Once the corresponding root cause analysis has been performed and the action plan defined, the Technical Department will inform the person who filed the complaint/appeal of the actions to be taken.

Appeals/complaints that have generated NCs must be closed within 45 days of receipt. If the actions to be implemented are complex, the person who filed the complaint/appeal will be informed of the justification and the scheduled date for their effective resolution.

Once the actions are implemented, the corresponding steps for the NC Report are continued on one hand, and on the other hand, the complaint/appeal is closed in point 5 CLOSURE of Form RF-SGC-RE-10 with signature and closing date and the Date and Responsible for response to the Client (if applicable).

5.3. REPORTES Y MANTENIMIENTO DE REGISTROS Y MUESTRAS / REPORTS AND MAINTENANCE OF RECORDS AND SAMPLES

Todos los documentos y registros vinculados a la Queja/ Apelación se archivan en formato electrónico por un lapso de 7 (SIETE) 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**.

	PROCEDIMIENTO	Código	RF-SGC-PR-05
		Fecha	12-FEB-2026
		Revisión	10
GESTIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES / COMPLAINTS AND APPEALS MANAGEMENT		Sector	Gestión de Calidad
		Página	9 de 10

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.

All documents and records related to the Complaint/Appeal are archived electronically for a period of SEVEN (7) years.

Appeal/complaint records are only available to the General Manager, Technical Director, and Quality Control Committee (QCC). All other personnel must be authorized by the General Manager or Technical Director to access them.

*All Appeals/complaints must be handled in accordance with the confidentiality agreements established in **RF-SGC-DOC-03: Code of Ethics and Conduct**.*

*The QCC will issue an annual report of the appeals/complaints received during the year, detailing the main causes and subsequent handling. This report must be reviewed in **RF-SGC-RE-43: Management Review**.*

If the Complaint/Appeal is related to a result involving samples, the samples will be kept in storage, separated and identified, for the duration of the Complaint/Appeal.

5.4. RECLAMOS VINCULADOS A GAFTA/ COMPLAINTS RELATED TO GAFTA

Cualquier reclamación relativa a la exactitud del Registro, al derecho de una empresa a usar el logotipo de Gafta o al incumplimiento por parte de una empresa de cualquier norma o estándar aplicable de Gafta debe presentarse por escrito al Director General de Gafta mediante correo electrónico a ApprovedRegisters@gafta.com.

Al recibir la reclamación, el Director General investigará y decidirá, a su entera discreción, las medidas que correspondan.

A complaint regarding the accuracy of the Register and/or the entitlement of a firm to use the Gafta logo and/or the failure of a firm to act in accordance with any applicable Gafta standard and/or rule must be made, in writing, to Gafta's Director General by email sent to ApprovedRegisters@gafta.com.

On receipt of the complaint, the Director General shall investigate and decide, in her absolute discretion, what, if any, action should be taken

6- DOCUMENTOS RELACIONADOS / RELATED DOCUMENTS

Estándar GAFTA Supervision

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

 RedFlint Ltd. GRAIN QUALITY MANAGEMENT • SURVEYORS & EXPERTS	PROCEDIMIENTO	Código	RF-SGC-PR-05
		Fecha	12-FEB-2026
		Revisión	10
GESTIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES / COMPLAINTS AND APPEALS MANAGEMENT		Sector	Gestión de Calidad
		Página	10 de 10

GAFTA Standard Supervision

GAFTA Membership Complaints and Disciplinary Regulations – available on the GAFTA website

RF-SGC-DOC-03: Code of Ethics and Conduct

RF-SGC-PR-03 Procedure for the Management of Nonconformities and Opportunities for Improvement

RF-I&C-IT-12 Issuance of Certificates and Inspection Reports

7- REGISTROS RELACIONADOS /RELATED RECORDS

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

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

RF-SGC-RE-10: Complaints and Appeals Handling Form

RF-SGC-RE-11 Follow-up of Complaints and Appeals

RF-SGC-RE-07: NC Report

RF-SGC-RE-43: Management Review

8- HISTÓRICO DE REVISIONES / REVISION HISTORY

Fecha	Rev.	Autor	Descripción
10-09-2011	01	F. Jozami	Se elimina el concepto de acción preventiva.
10-09-2013	02	F. Jozami	Se realiza una nueva revisión por vencimiento
08-08-2014	03	F. Jozami	Se reemplaza el concepto de reclamo por el de quejas y se incluye el tratamiento de las apelaciones.
18-01-2016	04	R. Seselovsky	Se incluye el concepto de no discriminación para las apelaciones. Se reordenan las responsabilidades del CC y RI&C
11-01-2017	05	R. Seselovsky	Se incluye que el procedimiento se encuentra disponible en la página web
11-01-2019	06	R. Seselovsky	Cambios menores de redacción
12-01-2021	07	R. Seselovsky	Se modifica responsabilidad RI&C por DT. Se vincula con la Regulación GAFTA sobre quejas.
10-01-2022	08	R. Seselovsky	Se actualiza Código GAFTA v 3.0
10-01-2025	09	R. Seselovsky	Revisión periódica del documento
12-feb-2026	10	R. Seselovsky	Se modifica ISO 17020 por Estándar GAFTA Supervision. Se agrega punto 5.4 Reclamos vinculados a GAFTA