


| | | | | |
|---|---------------------------------|--|---------|------------|
|  | PROCEDIMIENTO | | Área | Gestión |
| | GESTIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES | | Código | PR-05 |
| | | | Versión | 04 |
| | | | Fecha | 08/04/2022 |

1- Objetivo

Establecer la metodología para la recepción, evaluación, y seguimiento de las posibles quejas y apelaciones que pudiera recibir Operagro por alguna de sus actividades de inspección y certificación.

2- Alcance

Este procedimiento es aplicable a las quejas y apelaciones recibidas por clientes, proveedores, personal u otras partes interesadas que estén relacionados con los servicios de inspección y certificación que brinda Operagro. Se detalla metodología relacionada a la recepción, evaluación y seguimiento de quejas y apelaciones.

3- Responsabilidades

Responsable de Operaciones: Recopilar información sobre la apelación/queja.

Responsable Técnico: Definir junto al GG si la apelación/queja 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. Comunicar formalmente la finalización del proceso de tratamiento de la queja o apelación.

Auxiliar de Gestión de Calidad: Registrar las quejas/apelaciones. Proponer junto al RT o el responsable de área el tratamiento de las anteriores. Hacer seguimiento de las acciones tomadas hasta el cierre de las mismas.

Gerente General: Definir junto al RT si la apelación/queja es aceptada o no. Aprobar el cierre de las apelaciones/quejas.

Responsables de Área (vinculada a la queja/apelación): Analizar junto con el Responsable Técnico la necesidad de generación de NC o no. Realizar los correspondientes análisis de causas y generación de acciones para tratamiento de las apelaciones/quejas recibidas según corresponda.

4- 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

GG: Gerente General

RT: Responsable Técnico


RO: Responsable de operaciones

AGC: Auxiliar de gestión de Calidad

SGC: Sistema de Gestión de Calidad

| | | |
|---|---|--|
| ELABORO: MA. Noel Dalessandro Auxiliar de Gestión de Calidad | REVISO: Ma. Laura Vilaríño Responsable Técnico | APROBO: Matías Basualdo Gerente General |
|---|---|--|

COPIA CONTROLADA

| | | | |
|---|---------------------------------|---------|------------|
|  | PROCEDIMIENTO | Área | Gestión |
| | GESTIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES | Código | PR-05 |
| | | Versión | 04 |
| | | Fecha | 08/04/2022 |

5. Descripción

5.1 Recepción de quejas y apelaciones

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

- Correo postal: Gorriti 182, Cubo B, Piso 4, Oficina C, S2000 AVB, Santa Fe, Argentina
- e-mail: mlvilarino@operagro.com

El presente procedimiento está disponible en la página web www.operagro.com y puede ser enviado a toda persona que así lo solicite.

Las quejas /apelaciones deben presentarse por escrito sin excepción, especificando la naturaleza de la apelación lo más detallada posible, y proporcionando cualquier evidencia objetiva que respalde cada elemento o aspecto de la apelación, en caso de corresponder.

Las quejas / apelaciones son atendidas por el RT, que dará indicaciones al AGC para completar el **FO-89 Reporte de hallazgo** -punto 1- codificando la queja/ apelación, de la siguiente manera: **A/Q aa-000**

Siendo:

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

Y también registrará el suceso en **FO-90 Seguimiento de NC Y OM** para inicio de seguimiento.

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

5.2 Tratamiento de las quejas y apelaciones

El RO es el responsable de revisar, recopilar y/o solicitar al cliente y al personal involucrado todos los antecedentes necesarios para llevar a cabo el análisis.

El RT se reunirá con el GG para analizar la información recopilada, y tomar una decisión en relación a la apelación presentada.

En el caso de las quejas el RT involucrará a las personas que considere necesarias para realizar un análisis preliminar de la misma.

Dicho análisis se registrará en el **FO-89 Reporte de hallazgo** completando en el punto 2- la descripción de la queja/apelación y en el punto 4-el análisis de causa de la misma.

En función del resultado obtenido del análisis de causa, se define si la queja/apelación es pertinente o validada (Validada (SI-NO)). En caso de que la respuesta sea "NO", se debe fundamentar el porqué del rechazo. En caso de que la queja/apelación sea validada, se define el plan de acción para tratarla.

Una vez realizado el correspondiente análisis de causas y definido el plan de acción, el AGC completará el **FO-90-B Seguimiento de NC y OM** y cerrará la queja/apelación en el punto 6- del formulario.


Se efectuará el seguimiento a través del **FO-90 Seguimiento de NC y OM**.

Previa conformidad del RT y GG, informará a la persona que realizó la queja/apelación las acciones a seguir. Las quejas/ apelaciones que se hayan generado NC deben ser cerradas dentro de los 60 días de recibidas las mismas. En el caso de que las acciones a implementar sean de compleja aplicación, se informará a quien

2

| | | |
|---|---|--|
| ELABORO: MA. Noel Dalessandro Auxiliar de Gestión de Calidad | REVISO: Ma. Laura Vilarino Responsable Técnico | APROBO: Matías Basualdo Gerente General |
|---|---|--|

COPIA CONTROLADA

| | | | |
|---|---------------------------------|---------|------------|
|  | PROCEDIMIENTO | Área | Gestión |
| | GESTIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES | Código | PR-05 |
| | | Versión | 04 |
| | | Fecha | 08/04/2022 |

realizó la queja/apelación la justificación y fecha programada para su efectiva resolución.

Cuando en la apelación estén involucrados resultados de laboratorios externos, el RT, a su vez se contactará 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 queja/ apelación, no intervendrá personal que se encuentre directamente involucrado en los temas objeto de la queja/apelación.

Las investigaciones y decisiones relativas a las quejas/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 modificarán el o los documentos respectivos según **IT-04 Emisión de Informes y Certificados de Inspección**.

En el caso de las apelaciones, el RT comunicará al cliente la decisión vía correo electrónico.

En el caso de las quejas el RT comunicará también formalmente las acciones tomadas y el cierre de la misma.

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

- ✓ Reuniones entre el cliente y Operagro.
- ✓ Reuniones entre Operagro y el laboratorio interviniente.
- ✓ Contratación de expertos independientes a la organización apelante y Operagro para resolver situaciones específicas y relevantes.

5.3 Reportes y mantenimiento de registros

Todos los documentos y registros vinculados a la queja/ apelación se archivan en la oficina de Operagro, por un lapso de 8 (ocho) años.

Los registros de quejas / apelaciones sólo están disponibles para el GG, el RT y el RO, debiendo el resto del personal estar autorizado por ellos para consultarlos.

Todas las quejas / apelaciones deben ser tratados bajo los compromisos de confidencialidad establecidos en el **DO-02 Código de ética y política anticorrupción**.

El AGC emitirá anualmente un informe de las apelaciones/ quejas recibidas en el año donde se detallarán las principales causas y posterior tratamiento. Serán materia de análisis en la 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.

En caso de que se reciba una queja u apelación a través de GAFTA, se seguirán, además del procedimiento interno, los lineamientos definidos en Membership Complaints and Disciplinary Regulations de Gafta.

5- Documentos y formularios relacionados

DO-02 Código de ética y política anticorrupción


PR-04 Gestión de no conformidades y oportunidades de mejoras

IT-04 Emisión de informes y certificados de inspección

FO-59 Revisión por la Dirección

FO-89 Reporte de hallazgo

| | | |
|---|---|--|
| ELABORO: MA. Noel Dalessandro Auxiliar de Gestión de Calidad | REVISO: Ma. Laura Vilaríño Responsable Técnico | APROBO: Matías Basualdo Gerente General |
|---|---|--|

| | | | |
|---|---------------------------------|---------|------------|
|  | PROCEDIMIENTO | Área | Gestión |
| | GESTIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES | Código | PR-05 |
| | | Versión | 04 |
| | | Fecha | 08/04/2022 |

FO-90 Seguimiento de NC y OM

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 OAA

Código de Práctica para Superintendentes GAFTA

Membership Complaints and Disciplinary Regulations de Gafta

6- Histórico de revisiones

| Fecha | Ver. | Autor | Descripción |
|------------|------|----------------------|---|
| 01/12/2020 | 01 | MA. LAURA VILARIÑO | Se crea procedimiento. |
| 01/01/2022 | 02 | MA. LAURA VILARIÑO | Se modifican puntos: 5.2.1, 5.2.2, 5.2.3 y 5.2.4, 5.3 y 6 |
| 04/03/2022 | 03 | MA. NOEL DALESSANDRO | Se modifican los puntos 3 y 5. |
| 08/04/2022 | 04 | MA. NOEL DALESSANDRO | Se modifican los puntos 3 y |

| | | |
|---|---|--|
| ELABORO: MA. Noel Dalessandro Auxiliar de Gestión de Calidad | REVISO: Ma. Laura Vilariño Responsable Técnico | APROBO: Matías Basualdo Gerente General |
|---|---|--|