

	PROCEDIMIENTO	Área	Gestión
	GESTIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES	Código	PR-05
		Versión	06
		Fecha	13/03/2025

### 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

**Gerente técnico/Gerente de ejecución y certificación:** Recopilar información sobre la apelación/queja.

Definir junto al Director 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.

**Responsable de Gestión de Calidad:** Registrar las quejas/apelaciones. Proponer junto a los gerentes o al responsable de área el tratamiento de las anteriores. Hacer seguimiento de las acciones tomadas hasta el cierre de las mismas.

**Director:** Definir si la apelación/queja es aceptada o no. Aprobar el cierre de las apelaciones/quejas.

**Responsables de Área:** Analizar junto con Gerente técnico/Gerente de ejecución y certificación 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

**D:** Director

**GT:** Gerente técnico

**GEC:** Gerente de ejecución y certificación

**RGC:** Responsable de gestión de Calidad

**RM:** Responsable de muestras

**SGC:** Sistema de Gestión de Calidad

ELABORO: Ricardo Viera Responsable de Gestión de Calidad	REVISO: Angel Saraniti Responsable Técnico	APROBO: Matías Basualdo Gerente General
---	---	--

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO	Área	Gestión
	GESTIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES	Código	PR-05
		Versión	06
		Fecha	13/03/2025

## 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: [shannonyu@operagro.com](mailto:shannonyu@operagro.com)

El presente procedimiento está disponible en la página web [www.operagro.com](http://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 RE, 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 GT/GEC 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.

Estos se reunirán con el D para analizar la información recopilada, y tomar una decisión en relación a la apelación presentada.

En el caso de las quejas se procede se involucrará además 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** .

En función del resultado obtenido del análisis de causa, se define si la queja/apelación es pertinente y por ende derivará en la generación de una NC.

En caso de que la respuesta sea "NO", se debe fundamentar el porqué del rechazo de la queja. 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, se definirá el plan de acción, y se documentará en el **FO-90 Seguimiento de NC y OM**.

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

El GT/GEC informará a la persona que realizó la queja/apelación de las acciones a seguir. Las quejas/ apelaciones que hayan generado NC deben ser cerradas dentro de los 60 días de recibidas las mismas. En

2

ELABORO: Ricardo Viera Responsable de Gestión de Calidad	REVISO: Angel Saraniti Responsable Técnico	APROBO: Matías Basualdo Gerente General
---	---	--

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO	Área	Gestión
	GESTIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES	Código	PR-05
		Versión	06
		Fecha	13/03/2025

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.

Cuando en la apelación estén involucrados resultados de laboratorios externos, el GT/GEC, 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 procederá a modificar, el o los documentos respectivos según **IT-04 Emisión de Informes y Certificados de Inspección.**

En el caso de las apelaciones, el GT/GEC comunicará al cliente la decisión.

En el caso de las quejas el GT/GEC 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 D, GT/GEC y el RGC, 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 RGC 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.

Será responsabilidad del GT/GEC alertar al RM de la separación de esa muestra.

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

ELABORO: Ricardo Viera Responsable de Gestión de Calidad	REVISO: Angel Saraniti Responsable Técnico	APROBO: Matías Basualdo Gerente General
---	---	--

	PROCEDIMIENTO	Área	Gestión
	GESTIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES	Código	PR-05
		Versión	06
		Fecha	13/03/2025

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

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”.

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 5
02/01/2023	05	MA. NOEL DALESSANDRO	Se modifican los puntos 3, 4 y 5
13/03/2025	06	RICARDO DANIEL VIERA	Comunicación de queja y apelación

ELABORO: Ricardo Viera Responsable de Gestión de Calidad	REVISO: Angel Saraniti Responsable Técnico	APROBO: Matías Basualdo Gerente General
---	---	--

COPIA CONTROLADA