

PANEL DE REVISIONES

N° de Revisión	Fecha			Motivo / Cambios realizados	Responsable
4	27	11	14	Actualización general del SGC. Cambio de Firma. Sucede y sustituye a la versión 4 de PG004	Bernadet Silva
5	14	04	20	Cambio de pie de página según procedimiento PR-GC-001. Se detalla mejor el objetivo y se agrega en el alcance el procedimiento de fumigación. 2.2 se cambia se deberá solicitar nota por se sugiere	Yanina Méndez

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para la recepción, evaluación y seguimiento de las posibles quejas y apelaciones que pudiera recibir ICQ S.A. por alguna de sus actividades de Inspección, Certificación y Fumigación.

2. ALCANCE

Es aplicable a todas las áreas de la empresa, en referencia a la actividad desarrollada por ICQ S.A. y aplicable a cualquier parte involucrada en los procesos de inspección, fumigación y certificación.

Las quejas o apelaciones pueden provenir de clientes, proveedores, personal u otras partes interesadas que estén relacionadas con los servicios brindados por ICQ S.A., en relación con los procedimientos empleados, la realización del servicio de inspección, el servicio de fumigación o los resultados obtenidos. Así como también pueden provenir de las empresas operadoras de las terminales portuarias, navieras y en general de cualquiera de las empresas vinculadas a la carga o descarga de mercadería y al recibo en plantas de acopio, con relación al comportamiento del personal.

3. TERMINOS Y DEFINICIONES/ REFERENCIAS

Queja: Se entiende por queja, cualquier solicitud de aclaración frente a la duda o inconsistencia en los servicios prestados a clientes.

Apelación: Se entiende por apelación la presentación por parte de un cliente de la reconsideración de una resolución o decisión tomada sobre el servicio prestado.

Corrección: actividad que se lleva adelante para corregir un desvío puntual, sin considerar análisis de causas o desvíos potenciales.

4. DESCRIPCIÓN

4.1 Sistemática de atendimento de quejas

Todas estas pueden ser presentadas por el personal de ICQ SA o por terceros.

Todos las Apelaciones/quejas deben ser tratados bajo los compromisos de confidencialidad establecidos en el Código de Ética y Conducta.

PR-GC-004	Versión: 6	Fecha de emisión: 27/05/2020	Página 1 de 3	Elaborado: Yanina Méndez Revisado: Alfonso Nopitsch Aprobado: Guillermo Jaime
-----------	------------	---------------------------------	---------------	---

Las quejas son recibidas por cualquier persona de la empresa, vía oral o escrita. Si la misma se realiza vía oral, se sugiere solicitar nota o mail que la respalde para luego proceder a registrarla en el FO-GC 004. Para facilitar el seguimiento de la queja o apelación el formulario FO-GC 004 se lleva de manera digital.

El presente procedimiento está disponible en la página web de ICQ S.A. y puede ser enviado a toda persona que así lo solicite.

La queja presentada ante la empresa será atendida, resuelta y contestada en un plazo no mayor a 30 días. Una vez recibida la misma es informada al Gerente del área involucrada para que el mismo considere la validez de la misma o no. En un plazo no mayor a 72 horas el Gerente o quien este delegue, deberá contactarse con quien realiza la queja/ apelación, para informarle que la misma está siendo tratada.

Si se considera no valida la misma se informa a quien presentó la queja porque se entiende que no tiene validez y se cierra.

Si el Gerente entiende que la misma tiene validez el proceso de atendimento es el siguiente:

El Gerente del área involucrada en la queja o quien este delegue, hace un análisis y seguimiento de la misma, dejándolo reflejado en el FO-GC-004. En la decisión adoptada para resolver una queja, no intervendrá personal que se encuentre directamente involucrado en los temas objeto de la queja.

Si se desprende del análisis una No Conformidad, se llevara delante de acuerdo al PR-GC-003 y registrando en el FO-GC-003 cumpliendo su proceso.

4.2 Sistemática de atendimento de apelaciones

Para considerar valida una apelación el Gerente hace una revisión de la información recabada en un plazo de 15 días de haber sido recibida. Luego se eleva al directorio para ser considerada y se convoca al tribunal de apelaciones, el cual estaría integrado por tres personas, un representante de ICQ S.A. un representante de la empresa cliente (estos no pueden haber participado en ninguna etapa del servicio de inspección) y un tercero elegido por los dos antedichos y se recurre al asesor legal de la empresa, para dar su dictamen al respecto. Los costos derivados de esta situación corren por cuenta del apelante.

4.3 Sistemática general de atendimento de quejas y apelaciones

La queja / apelación son identificadas con un número único al momento del ingreso para poder ser identificadas durante el proceso y de esta manera no asociarlo a la persona o cliente que lo presento y atenderla en forma general.

En caso de queja o apelación, el Gerente es responsable de elevar la misma al Directorio cuando se comprobó la validez de las mismas de acuerdo a lo indicado anteriormente.

Si la situación amerita, se crea una acción correctiva, la cual se gestiona según el procedimiento PR-GC-003.

4.4 Responsabilidades

PR-GC-004	Versión: 6	Fecha de emisión: 27/05/2020	Página 2 de 3	Elaborado: Yanina Méndez Revisado: Alfonso Nopitsch Aprobado: Guillermo Jaume
-----------	------------	---------------------------------	---------------	---

Cada Dueño de Proceso es responsable de registrar las quejas y apelaciones, relevar dicha información, y registrarla en el formulario correspondiente para luego ser presentadas a su Gerente.

El Gerente es responsable de la gestión de las quejas y apelaciones durante su proceso.

5. REGISTROS

Código/Nombre de registro	Ruta de acceso
FO-GC-004	Registro de Q y A
FO-GC-003	Registro de NC, AC, AM

6. BAJA DEL DOCUMENTO

Baja solicitada por	
Causal	
Sustituido por	Fecha:

7. ANEXOS

No aplica