

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. 4.1 se cambia se deberá solicitar nota por se sugiere. En todos los casos se sugiere que la comunicación con quien presenta la queja se realice vía mail	Yanina Méndez
6	22	11	21	Se cambia la definición de queja según la norma. En todos los casos se sugiere que la comunicación con quien presenta la queja/apelación se realice vía mail. Se sustituye Gerente por Gerente General. Se agrega el punto 4.4 "Cierre y notificación" Se aclara en responsabilidades que las quejas no serán tratadas por el personal involucrado en la misma.	Angélica Bourdiel

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

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.

PR-GC-004	Versión: 7	Fecha de emisión: 07/02/2022	Página 1 de 3	Elaborado: Angélica Bourdiel Revisado: Alfonso Nopitsch Aprobado: Guillermo Jaime
-----------	------------	---------------------------------	---------------	---

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.

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 Responsable 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 General o quien este delegue, deberá contactarse (preferiblemente vía mail) 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 General entiende que la misma tiene validez el proceso de atendimento es el siguiente:

El Responsable 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.

En el caso que la queja se relacione con el incumplimiento de algún apartado de la norma ISO/IEC 17020 o de algún procedimiento interno se debe proceder a la apertura de una No Conformidad según lo indicado en los procedimientos PR-GC-003/ PR-GC-006 y registrando en el FO-GC-003 cumpliendo su proceso.

4.2 Sistemática de atendimento de apelaciones

Para considerar valida una apelación el Gerente general 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.

PR-GC-004	Versión: 7	Fecha de emisión: 07/02/2022	Página 2 de 3	Elaborado: Angélica Bourdiel Revisado: Alfonso Nopitsch Aprobado: Guillermo Jaime
-----------	------------	---------------------------------	---------------	---

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 que lo presentó y atenderla en forma general.

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

Si la situación lo amerita, se crea un plan de acción, el que se debe documentar en el formulario de gestión de quejas, junto con el responsable de llevar a cabo la acción propuesta y el plazo establecido para el cumplimiento de la misma.

4.4 Cierre y notificación de la queja

Luego de implementar las acciones derivadas de la queja, se revisa la eficacia de las mismas y se procede a dar cierre a la queja en el registro de gestión de quejas.

Se notifica formalmente al cliente el cierre de tratamiento de la queja, notificando además las acciones tomadas a raíz de la misma.

La fecha, vía de notificación y responsable queda registrado en el formulario FO-GC-004.

4.5 Responsabilidades

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 Responsable.

El Responsable del área es responsable de la gestión de las quejas y apelaciones durante su proceso.

Estas responsabilidades se aplican siempre y cuando las personas no estén involucradas en la queja, de ser así la queja será tratada por otro responsable designado por el Gerente General o por la dirección.

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