



SERVICIOS DE ASESORAMIENTO Y CAPACITACIÓN S.R.L.

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN
Código: PG 08
"QUEJAS, APELACIONES Y SUGERENCIAS"

Emisión de MARZO de 2013

	Realizó	Revisó	Aprobó
Responsable	RG	GT	GG

Este Documento es COPIA NO CONTROLADA luego de su impresión. Antes de ser utilizado confirmar si ha sido modificado.

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Código: PG 08 "QUEJAS, APELACIONES Y SUGERENCIAS"	Página 2 de 6 Modificación N°: 6 Fecha de Vigencia: 26-09-2024
---	---	--

Descripción de las modificaciones:

Fecha	N° Mod	Párrafo o pagina	Modificaciones realizadas
01-02-2017	1	4	Se modifica párrafo de quejas y apelaciones
30-03-2018	2	4	Se modifica párrafo de Quejas, Apelaciones y Sugerencias y anexo
12/07/2020	3	4	Se modifica definiciones de Quejas, Apelaciones y Sugerencias. Agregando ejemplos.
20/09/2021	4	3 / 6.1.2 / 6.2	Se modifica párrafos
02-02-2023	5	6.1.2	Se modifica párrafo
26-09-2024	4	6.1.3	Se agrega comentarios sobre el tema discriminatorio de una queja o apelación.

1. OBJETIVO

Establecer la metodología que aplica SERVICIOS DE ASESORAMIENTO Y CAPACITACIÓN S.R.L. para la gestión de Quejas, Apelaciones y Sugerencias recibidos.

2. ALCANCE

Se aplica a todas las actividades que lleva a cabo SERVICIOS DE ASESORAMIENTO Y CAPACITACIÓN S.R.L., en la gestión del proceso de Inspección de Equipos de Izaje, en relación con:

- ✦ Quejas presentadas por los destinatarios del servicio de inspección, por terceros o por su personal.
- ✦ Apelaciones formuladas ante la empresa por las organizaciones inspeccionadas.
- ✦ Sugerencias recibidas por cualquier ciudadano, cliente, empresa o empleado.

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Manual de Gestión
Norma IRAM-ISO/IEC 17020 Requisito 7.5 / 7.6
Norma ISO9001

4. DEFINICIONES

SAC: SERVICIOS DE ASESORAMIENTO Y CAPACITACIÓN S.R.L.
GG: Gerente General
GT: Gerente Técnico
RG: Responsable de Gestión
GC: Gerente de Capacitación
GA: Gerente Administrativo
AC: Administración de Capacitación
AI: Administración de Inspección
AGyC: Administración General y Compras
Ca: Capacitador

Este Documento es COPIA NO CONTROLADA luego de su impresión. Antes de ser utilizado confirmar si ha sido modificado.

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Código: PG 08 "QUEJAS, APELACIONES Y SUGERENCIAS"	Página 3 de 6 Modificación N°: 6 Fecha de Vigencia: 26-09-2024
---	---	--

In: Inspector

Au: Auditor

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

Ejemplo: El sábado 04/04/21, se concurrió a la base de SAC al turno de las 9:00hs para una inspección y fuimos atendidos a las 11:40hs. Por favor, ajustar los tiempos de las citas de inspección.

Apelaciones: Solicitud del proveedor del ítem de inspección al organismo de inspección de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho ítem.

Ejemplo: El sábado 04/04/21, se concurrió a la base de SAC al turno de las 9:00hs para una inspección de auto elevador. El mismo fue rechazado por perdida hidráulica. Este equipo fue intervenido en su mantenimiento preventivo el día anterior con una limpieza general del mismo. Por lo tanto, no puede tener perdidas.

Sugerencia: Una **sugerencia** es algo que se propone, insinúa o sugiere. El término suele emplearse como equivalente a **consejo** o **recomendación**

Ejemplo: El sábado 04/04/21, se concurrió a la base de SAC al turno de las 9:00hs para una inspección de auto elevador. Sugiero que durante el tiempo de espera podamos tener posibilidades de tomar un café.

5. RESPONSABILIDADES

GG: Gerente General (Hacer cumplir el procedimiento)

GT: Gerente Técnico (Acompañar las modificaciones del procedimiento y cumplir)

RG: Responsable de Gestión (Administrar el procedimiento y cumplir)

GC: Gerente de Capacitación (Acompañar las modificaciones del procedimiento y cumplir)

GA: Gerente Administrativo (Acompañar las modificaciones del procedimiento y cumplir)

AC: Administración de Capacitación (Acompañar las modificaciones del procedimiento y cumplir)

AI: Administración de Inspección (Acompañar las modificaciones del procedimiento y cumplir)

AGyC: Administración General y Compras (Acompañar las modificaciones del procedimiento y cumplir)

Ca: Capacitador (Acompañar las modificaciones del procedimiento y cumplir)

In: Inspector (Acompañar las modificaciones del procedimiento y cumplir) Au:

Auditor (Acompañar las modificaciones del procedimiento y cumplir)



6. DESCRIPCIÓN

6.1 Proceso de Quejas, Apelaciones y Sugerencias

6.1.1 Recepción

Los Quejas, Apelaciones y Sugerencias son recibidos por cualquier vía (carta, fax, email, teléfono o personalmente en el libro correspondiente), teniendo como único requisito que el responsable de esta se identifique plenamente. En la medida de las posibilidades, se solicitará posteriormente su documentación escrita a los efectos de mantener evidencia del reclamo presentada.

SAC registra todos las Quejas, Apelaciones y Sugerencias recibidas en el formulario correspondiente, "Formulario Quejas, Apelaciones y Sugerencias". Este formulario debe ser ingresado en la página web, por cualquier miembro del personal de SAC que reciba el reclamo y derivado al Gerente Técnico (GT), que le asigna un número y lo incorpora en el "Registro Histórico de Quejas, Apelaciones y Sugerencias". Todas las Quejas, Apelaciones y Sugerencias serán tratadas bajo los compromisos de confidencialidad establecidos oportunamente.

El formulario en página web es parte del sistema y el registro histórico generado es válido con todos los registros

6.1.2 Tratamiento de QUEJAS y APELACIONES

El GT realiza una evaluación preliminar y define si el reclamo es procedente o si es rechazada por tratarse de situaciones ajenas a SAC, y registra su decisión en el Formulario de Quejas, Apelaciones y Sugerencias, de la página web.

Si lo considera necesario, el GT podrá solicitar informes adicionales y/o efectuar investigaciones posteriores para favorecer el proceso de análisis.

Cuando el OI reciba una **queja/apelación** y se confirma que está relacionada con las actividades de inspección, esta se debe tratar incondicionalmente.

Finalizada esta etapa, el GT o quien él delegue, deberá enviar una notificación formal al reclamante, confirmando la recepción del reclamo e informando la decisión inicial adoptada.

La **queja/apelación** que resulten "procedentes" deberán ser gestionadas de acuerdo con el Procedimiento PG 01_ACCIONES CORRECTIVA PREVENTIVAS Y MEJORAS.

El GT será responsable del seguimiento de las acciones tomadas y de la verificación de la efectividad de estas.

La **queja/apelación** deberán ser respondidas en el menor tiempo posible. Una vez que las acciones sean efectivamente cerradas, el GT, o quien él delegue, deberá notificar al reclamante acerca de las acciones ejecutadas y de las conclusiones arribadas.

Este Documento es COPIA NO CONTROLADA luego de su impresión. Antes de ser utilizado confirmar si ha sido modificado.



Si el interesado expresa disconformidad con la acción correctiva implementada, esta se reevaluará buscando el consenso entre las partes involucradas.

La **queja/apelación** serán tratadas asegurando que la etapa de evaluación sea realizada por personal competente e independiente, que no hayan intervenido en ninguna fase del proceso de inspección petitionado. En caso de que el GT esté involucrado en la queja su lugar será ocupado por un inspector experimentado, seleccionado por el responsable de gestión, o el gerente técnico sustituto.

Una **queja/apelación** puede ser presentada por una organización inspeccionada, o en proceso de inspección, cuando tenga una discrepancia con una decisión de SAC, en relación con el proceso de inspección, su alcance, modificaciones, suspensiones, cancelaciones y re-inspecciones.

6.1.3 Informes

El GT elabora un Informe Anual conteniendo un análisis estadístico de las Quejas y Apelaciones, incluyendo un análisis de su naturaleza y frecuencia.

Dicho informe será utilizado como documentación de apoyo para las Revisiones del Sistema de Gestión de la Calidad por parte de la Dirección de SAC

Las investigaciones y decisiones relativas a las **quejas/apelación** no deben dar lugar a ninguna acción discriminatoria.

6.2 Tratamiento de SUGERENCIAS

El GG recibe y traslada a las Gerencias correspondiente toda documentación recibida relacionada con sugerencias analizando la viabilidad de las mismas.

7. REGISTROS APLICABLES

Código	Descripción	Responsable	Tiempo de Guarda
PG08-ANEXO01-QAS	Quejas, Apelaciones y Sugerencias	RG	Ver PG 05
PG08-ANEXO02-RQAS	Registro Quejas, Apelaciones y Sugerencias	RG	Ver PG 05



PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN
Código: PG 08
"QUEJAS, APELACIONES Y SUGERENCIAS"

Página 6 de 6
Modificación N°: 6
Fecha de Vigencia:
26-09-2024

PG 08-ANEXO 01-QAS

Quejas, apelaciones y sugerencias

Nombre del cliente

E-mail

CUIT / CUIL

Motivo

Descripción breve

Enviar

