

PROCEDIMIENTOS ANTE QUEJAS O APELACIONES *

QUEJAS

De acuerdo al Manual de Procedimientos de ARGENCERT, tanto los operadores, como los consumidores o el público en general, tienen derecho a presentar una queja.

Las quejas respecto a la actuación de ARGENCERT pueden ser presentadas por los operadores o terceros en caso de disconformidad acerca de ARGENCERT, de la actuación de los inspectores/ auditores o del personal, incluyendo su Director. Ante la presentación de una queja formal, ARGENCERT envía acuse de recibo de la misma.

Todas las quejas (excepto aquellas respecto de la actuación del Director) deberán ser elevadas preferentemente por escrito al Director Técnico de ARGENCERT, quién en conjunto con el Gerente de Calidad, evalúa la gravedad de la queja y decide las acciones a tomar al respecto.

Las quejas quedan detalladas internamente en el Formulario RRE, donde se consigna la empresa / interesado y los motivos del reclamo, las acciones correctivas y la verificación de ARGENCERT de la eficacia de las mismas.

Los interesados son notificados, ya sea verbalmente o por escrito –según la gravedad del reclamo– acerca de la decisión adoptada al respecto.

En caso de queja respecto de la actuación del Director, la misma se eleva al Comité de Certificación.

Todas las quejas recibidas se guardan y se plasman en el Libro Registro de Quejas

APELACIONES

Todo operador puede solicitar a la Dirección de ARGENCERT, la revisión de una decisión de certificación o una sanción. Para ello deberá presentar hasta 30 días después de comunicado la decisión de certificación o la sanción, una solicitud de apelación por escrito con la justificación del pedido.

Apelaciones en primera instancia o mediaciones

Al recibir una apelación por parte de un operador, ARGENCERT acusa recibo de la misma, luego el Gerente de Calidad verifica que se encuentre dentro de los 30 días posteriores a la comunicación de la Decisión de Certificación y que contenga la justificación del pedido. La eleva al Director Técnico.

El Director Técnico cita cuanto antes al Comité de Certificación y notifica al operador su derecho a encontrarse presente en la reunión.

La participación en la reunión está limitada a los miembros del Comité de Certificación y el operador cuya operación está en revisión. En caso de necesidad podrá citarse al inspector de la operación en cuestión quién participaría con voz pero no voto al igual que el operador y otras personas que asistan al operador.

Apelación ante el Comité Final de Apelaciones:

Si el operador aún no está de acuerdo con la decisión de la Dirección, puede apelar ante el Comité Final de Apelaciones, siguiendo los mismos procedimientos del ítem de arriba.

El Comité final de Apelaciones está conformado, acorde al Manual de Calidad, por dos miembros del Comité de Certificación y un representante de los operadores seleccionado de forma tal de evitar posibles conflictos de intereses. Ningún miembro del Comité Final de Apelaciones habrá participado del Comité que tomó la decisión anterior.

El mismo sesionará tomando en cuenta los antecedentes de la apelación en primera instancia. Sus decisiones son inapelables.

El Comité Final de Apelaciones informa al Director de ARGENCERT por escrito su Dictamen (Doc DCA).

El Director Técnico notifica la decisión al operador y al Gerente de Calidad a cuyo cargo se encuentra el seguimiento y la actualización de los procesos de apelación.

No hay cargos económicos por las apelaciones, excepto las expensas de los miembros que sean convocados para la ocasión. Si se necesitaran inspecciones adicionales, se comunicará al sector contable para que las facture.

*Nota: Texto extraído y adaptado del Capítulo 13 del Manual de Procedimientos de ARGENCERT SA