



INGENCER

QUEJAS, APELACIONES y SUGERENCIAS

PG-ING-007

Página 1 de 4

00	Para distribución	26/04/24	RM	EMN
Rev.	Descripción	Fecha	Elabora	Revisa / Aprueba

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – SGC

LA REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL DEL PRESENTE DOCUMENTO, SERÁ SOLO A TÍTULO INFORMATIVO SI CARECE DEL SELLO QUE ACREDITE LA CONDICIÓN DE ORIGINAL O COPIA CONTROLADA .

	INGENCER	Código:	PG-ING-007
	QUEJAS, APELACIONES y SUGERENCIAS	Revisión	00
		Página:	2 de 4

1. OBJETIVO

Establecer una metodología para recibir, evaluar y tomar decisiones sobre las quejas, apelaciones y sugerencias.

2. ALCANCE

El presente documento alcanza todas las actividades de inspección realizadas por el organismo a través de personal propio o subcontratado y todos los clientes relacionados con estas actividades.

3. DOCUMENTOS ASOCIADOS

Norma IRAM-ISO/IEC 17020 vigente

Norma ISO 9001 vigente

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

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

Apelación: Una apelación es una solicitud formal, presentada por una persona u organización propietaria o usuaria de un equipo o elemento inspeccionado, para que el organismo de inspección reconsidere su dictamen con respecto al mismo.

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

5. RESPONSABILIDADES

Responsable de Inspección:

- Define y valida la estrategia y la metodología para cumplir con el objetivo del procedimiento.
- Analiza los resultados y define objetivos para mejorar, consolidar o cambiar la imagen percibida por el cliente, con el fin de asegurar la satisfacción deseada.
- Aprueba un Plan de Acción para el logro de los objetivos.
- Realiza y registra las Encuesta de Satisfacción del cliente
- Informar las conclusiones de los resultados a la Gerencia.
- Archiva todo el material.

Responsable de Administración:

- Recibe las quejas y apelaciones.
- Administra la comunicación con el cliente respecto a las quejas y apelaciones. • Revisa y aprueba el tratamiento de las quejas y apelaciones.

	INGENCER	Código:	PG-ING-007
	QUEJAS, APELACIONES y SUGERENCIAS	Revisión	00
		Página:	3 de 4

Coordinador de inspección e Inspector:

- Participa en la investigación y las acciones relacionadas a las quejas y apelaciones validadas.

6. DESARROLLO

Toda información relacionada con quejas, apelaciones o sugerencias recabada mediante el correo electrónico y/o el formulario de contacto del sitio web será tratada con la más estricta confidencialidad conforme lo regido por la norma IRAM-ISO/IEC 17020

6.1 Quejas y apelaciones

6.1.1 Recepción y validación de la queja o apelación

Las quejas y apelaciones serán recibidas a través de correo electrónico dirigido a la casilla quejasypapelaciones@ingencer.com, o a través del formulario web <https://www.ingencer.com/sugerenciaquejaapelacion>, teniendo como único requisito que el responsable se identifique plenamente. Esta casilla es administrada por el Responsable de administración, quien una vez recibida la queja o apelación le responderá al cliente que se ha recibido la misma y que va a comenzar su análisis de validación y evaluación. Luego de enviar el acuse de recibo informará y reenviará dicho correo electrónico al Responsable de Inspección para que este analice la queja o apelación sobre la pertinencia, validez y si la misma se encuentra relacionada con las actividades de inspección del organismo.

A los efectos de efectuar una correcta validación de la queja o apelación el Responsable de inspección, si lo considera necesario, podrá solicitar informes adicionales y/o efectuar investigaciones posteriores para favorecer el proceso de análisis. Cuando el Organismo de Inspección reciba una queja/ apelación, y se confirma que está relacionada con las actividades de inspección, esta se debe tratar incondicionalmente.

Si la queja o apelación es validada por el Responsable de inspección, esta es registrada en la planilla "**Seguimiento de quejas, apelaciones y sugerencias**" código - PGING007-A1 para su posterior tratamiento. En el caso que no existan razones técnicas y evidencias concretas para establecer la existencia de una queja o apelación ésta se desestimará y se registrará en la planilla "**Seguimiento de quejas, apelaciones y sugerencias**" como "No validada" en el campo correspondiente y finalizará su tratamiento.

En ambos casos se informará al cliente sobre esta decisión tomada, a través del correo electrónico. El presente procedimiento estará disponible en el sitio web del organismo para todas las partes interesadas.

6.1.2 Investigación y acciones correctivas

En el caso que la queja o apelación resultara pertinente y validada se debe realizar el correspondiente análisis de causas a los efectos de poder detectar la/s causas raíz de la queja o apelación. Para efectuar el análisis de causas, el organismo puede utilizar cualquiera de las herramientas de análisis por ejemplo "5 Por Qué", "Diagrama Causa Efecto", "5 M – Espina de Pescado", "Árbol de Causas", etc.

Frente al primer análisis de causas el Responsable de inspección junto con la/s personas que él requiera, va a comenzar el análisis con la herramienta de los "5 Por Qué", si dicho tratamiento requiere profundizar deberá emplear otra herramienta hasta llegar a la/s causas raíces de dicha queja o apelación. Este análisis de causas será registrado en la planilla "**Seguimiento de quejas, apelaciones y sugerencias**".

Identificadas la/s causas de la queja o apelación se procederán a determinar las acciones correctivas para evitar que vuelvan a ocurrir. Todas las acciones correctivas deberán tener un

	INGECER	Código:	PG-ING-007
		Revisión	00
	QUEJAS, APELACIONES y SUGERENCIAS	Página:	4 de 4

responsable y un plazo de implementación registrándose toda esta información en la planilla de **Seguimiento de quejas, apelaciones y sugerencias**.

Tanto la investigación de las causas como las acciones correctivas, no deben dar como resultado acciones discriminatorias respecto al personal involucrado en la queja o apelación bajo análisis. El Responsable de Administración junto con el Responsable de Inspección, verificarán la implementación de las acciones correctivas y si fueron apropiadas.

6.1.3 Revisión, aprobación y comunicación de la queja o apelación

El Responsable de Administración u otra persona que no haya participado en las actividades de inspección que dieron origen a la queja o apelación, realizará la revisión del tratamiento de la queja o apelación y definirá si ha sido satisfactorio o no, registrándose en la planilla de **Seguimiento de quejas, apelaciones y sugerencias**.

Finalizado y revisado el tratamiento se comunicará a través del correo electrónico, dicha finalización y los resultados del tratamiento de la queja o apelación a quién la presentó. Esta actividad la llevará adelante el Responsable de Administración o el Responsable de inspección.

Siempre que el cliente lo solicite se le informará sobre los avances del tratamiento de las quejas y apelaciones, esta comunicación la mantendrá el Responsable de Administración.

6.2 Tratamiento de sugerencias

Las sugerencias serán recibidas a través de correo electrónico dirigido a la casilla

quejasypapelaciones@ingencer.com, o a través del formulario web

<https://www.ingencer.com/sugerenciaquejaapelacion>. Esta casilla es administrada por el

Responsable de administración, quien una vez recibida la sugerencia le responderá al cliente que se ha recibido, y se traslada a la Gerencia para que analice la validez de la misma. En caso de ser validada se registrará en la planilla **“Seguimiento de quejas, apelaciones y sugerencias”** código código - PGING007-A1 para su análisis y seguimiento. En caso que la sugerencia no sea validada, se desestimará y no se registrará en la planilla **“Seguimiento de quejas, apelaciones y sugerencias”**

7. REGISTROS.

PGING007-A1 - Seguimiento de quejas, apelaciones y sugerencias