

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Cód: P-GP-02
	QUEJAS	Rev: 0
		Fecha: 5/4/19

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento a seguir en caso de que se realicen quejas respecto de procedimientos o decisiones de GLOBAL QUALITY ASSURANCE S.R.L. o de sus clientes por parte de clientes o de la comunidad en general.

2. ALCANCE

Se aplicará a toda queja realizada a GLOBAL QUALITY ASSURANCE S.R.L.

3. RESPONSABLES

Responsable del sistema de gestión de GLOBAL QUALITY ASSURANCE S.R.L.



4. DESARROLLO


4.1. GLOBAL QUALITY ASSURANCE S.R.L. pone a disposición en su página web (<https://globalqassurance.com/contacto/>) un formulario por medio del cual se habilita al cliente o cualquier persona que se vea afectada por una acción suya o de cualquier organización certificada por él, a realizar una queja. En dicho formulario constarán:

- Fecha de la queja.
- Nombre de la persona física o jurídica que radica la queja.
- Vinculación con GLOBAL QUALITY ASSURANCE S.R.L.
- Descripción de la queja.
- Datos de la persona que presenta la queja y de la organización a la que pertenece.



4.2. También podrán recepcionarse apelaciones vía mail o a través de documentación física si fuera necesario, siempre que se consignen las información descriptas en el punto 4.1 de este documento.

4.3. Recibida una queja, GLOBAL QUALITY ASSURANCE S.R.L. se notificará dentro de las 48 horas hábiles siguientes acusando recibo de la queja realizada, por vía correo electrónico. No podrán participar del análisis de la queja, personas involucradas en la misma.

Revisado por: Ing. Andrés Barbaro Director de Certificaciones 	Aprobado por: Ing. Esteban Esteybar Director Administrativo y Comercial 
--	--

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Cód: P-GP-02
	QUEJAS	Rev: 0
		Fecha: 5/4/19

- 4.4. GLOBAL QUALITY ASSURANCE S.R.L. deberá reunir toda la información relacionada con la queja recibida y analizar la misma en un plazo no mayor a diez días hábiles.
- 4.5. Si la queja es contra GLOBAL QUALITY ASSURANCE S.R.L., la misma deberá analizarse y resolverse de acuerdo a lo indicado en el documento P-SG-02 No Conformidades y acciones correctivas.
- 4.6. Si la queja es contra un cliente certificado por GLOBAL QUALITY ASSURANCE S.R.L., se deberá notificar en forma inmediata al cliente y solicitarle que realice un análisis de la misma y defina las acciones correctivas, con plazos y responsables correspondientes, utilizando el formato Cierre de No Conformidades (F-TC-07) y lo envíe para su evaluación a GLOBAL QUALITY ASSURANCE S.R.L. La organización cliente deberá responder a este análisis en un plazo no superior a diez días hábiles.
- 4.7. GLOBAL QUALITY ASSURANCE S.R.L. evaluará el análisis y acciones propuestas. En caso de aprobarlo, notificará del análisis y resolución a quién emitió la queja en incluirá el seguimiento de las acciones definidas en la planilla de Seguimiento de Cierre de No Conformidades (F-TC-08) para realizar su seguimiento, de acuerdo a lo indicado en el documento P-TC-02 Gestión de hallazgos de auditoría.
- 4.8. En caso de no aprobarlo, deberá registrar el rechazo en el documento Cierre de No Conformidades (F-TC-07), juntamente con la justificación de este rechazo y lo devolverá a la organización cliente para que repita el análisis, dándole un nuevo plazo de diez días hábiles y así sucesivamente hasta que el mismo sea aprobado.
- 4.9. Durante la evaluación de la queja, GLOBAL QUALITY ASSURANCE S.R.L. deberá tener en cuenta la eficacia del sistema de gestión certificado para lo cual deberá tomar las acciones que considere pertinentes, notificando al cliente afectado de las decisiones tomadas y debiendo, el cliente, avenirse a las mismas y permitir las observaciones y el acceso a la información que se consideren necesarios por parte de GLOBAL QUALITY ASSURANCE S.R.L.
- 4.10. En caso de considerarlo justificado, GLOBAL QUALITY ASSURANCE S.R.L. puede determinar la necesidad de realizar una Auditoría Extraordinaria para evaluar in situ las no conformidades referidas.
- 4.11. Este análisis debe ser realizado por la Dirección de Certificaciones y debe mantener informado de los resultados y sus consecuencias a todas las partes involucradas.

Revisado por: Ing. Andrés Barbaro Director de Certificaciones 	Aprobado por: Ing. Esteban Esteybar Director Administrativo y Comercial 
--	--

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Cód: P-GP-02
	QUEJAS	Rev: 0
		Fecha: 5/4/19

- 4.12. GLOBAL QUALITY ASSURANCE S.R.L. deberá garantizar la confidencialidad durante el proceso, pudiéndose decidir hacer público el mismo siempre que todas las partes estuvieran de acuerdo.
- 4.13. La presentación de quejas, no dará lugar por parte de GLOBAL QUALITY ASSURANCE S.R.L. a ningún tipo de acción discriminatoria ni debe afectar la transparencia e imparcialidad en futuras decisiones o procesos de certificación con el cliente en cuestión.
- 4.14. Cualquier decisión tomada por GLOBAL QUALITY ASSURANCE S.R.L. como consecuencia de este proceso, puede ser apelada por cualquiera de las partes involucradas, siguiendo los pasos indicados en el documento P-TC-04 Apelaciones.

5. ANALISIS DEL PROCESO



ENTRADAS	SALIDAS	RIESGOS	CONTROLES
Formulario de Quejas.	F-TC-07 Cierre de No Conformidades.	Posibilidad de conclusiones inadecuadas.	P-TC-04 Apelaciones.
Documentación aportada por el emisor de la queja.			

5. COMUNICACIONES

- 5.1. La Dirección de Certificaciones debe comunicar a todas las partes involucradas sobre el resultado del análisis de la queja.

6. HISTORIAL DE CAMBIOS



- 6.1. Versión original del documento.

Revisado por: Ing. Andrés Barbaro Director de Certificaciones 	Aprobado por: Ing. Esteban Esteybar Director Administrativo y Comercial 
--	--

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Cód: P-GP-02
	QUEJAS	Rev: 0
		Fecha: 5/4/19

7. DOCUMENTACION ASOCIADA

- F-TC-07 CIERRE DE NO CONFORMIDADES
- F-TC-08 SEGUIMIENTO DE CIERRE DE NO CONFORMIDADES
- DOCUMENTACIÓN APORTADA POR EL EMISOR DE LA QUEJA

<p>Revisado por: Ing. Andrés Barbaro Director de Certificaciones</p> 	<p>Aprobado por: Ing. Esteban Esteybar Director Administrativo y Comercial</p> 
---	---