

 SIC TEC SERVICIOS DE INGENIERIA Y CONSTRUCCIONES TECNOLOGICAS S.A.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo	PG-SIG-06 R10 Página 1 de 7
	PROCEDIMIENTO GENERAL	
	RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES DEL CLIENTE U OTRAS PARTES INTERESADAS	

1. Objeto

El presente procedimiento tiene por objeto establecer la metodología para la recepción y el tratamiento de quejas y apelaciones que presenten los clientes u otras partes interesadas, que pueden generarse como resultado de las actividades de inspección realizadas por el Organismo de Inspección de Equipos de Izaje y Máquinas de Movimiento de Suelos. El procedimiento incluye la evaluación y la toma de decisión sobre las quejas y apelaciones presentadas.

2. Alcance

Este procedimiento es aplicable a todas las quejas y apelaciones presentadas por los clientes y otras partes interesadas, generadas como resultado de las actividades de inspección realizadas por el Organismo de Inspección de Equipos de Izaje y Máquinas de Movimiento de Suelos.

3. Definiciones

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

Nota: Definición proporcionada en IRAM ISO/IEC 17020:2013. Adaptada de ISO/IEC 17000:2004.

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 una respuesta.

Nota: Definición proporcionada en IRAM ISO/IEC 17020:2013. Adaptada de ISO/IEC 17000:2004.

Para los casos de: No conformidad, Corrección o Disposición, Acción Correctiva y Acción Preventiva: Ver definiciones en PG-SIG-04 vv.

4. Desarrollo

4.1. Generalidades

Este procedimiento describe el proceso para: recibir, evaluar y tomar decisiones sobre quejas y apelaciones realizadas por el cliente u otras partes interesadas y se encuentra disponible para cualquier parte interesada que lo requiera, solicitándolo a la dirección de correo electrónico: atgruas@sictec.com.ar, o bien físicamente en nuestras oficinas, sito en

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Nombre: Luis Lucero	Nombre: Pablo Búmbalo	Nombre: Eduardo Tano
Fecha: 01/12/2025	Fecha: 01/12/2025	Fecha: 21/12/2025

**EL USUARIO DEBE CONFIRMAR LA VIGENCIA DE LA REVISIÓN DE ESTE DOCUMENTO
ANTES DE SU USO SI EL MISMO SE ENCUENTRA IMPRESO**

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional	PG-SIG-06 Rev. 09 Página 2 de 7
	PROCEDIMIENTO GENERAL	
	TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES DEL CLIENTE U OTRAS PARTES INTERESADAS	

Brandsen 8400 – Predio N°2 – Parque Industrial Municipal – Luján de Cuyo – Mendoza – Argentina - C.P. 5509.

El Organismo de Inspección es responsable de todas las decisiones a todos los niveles del proceso de tratamiento de quejas y apelaciones.

Cuando el Organismo de Inspección recibe una queja corrobora si la misma está relacionada con las actividades de inspección de las que es responsable y, en ese caso, procede a su tratamiento.

El Organismo de Inspección es responsable de reunir y verificar toda la información necesaria para validar la queja o apelación. Las investigaciones y decisiones relativas a las apelaciones no dan lugar a ninguna acción discriminatoria.

Toda queja y/o apelación será atendida de manera imparcial y confidencial.

4.2. Proceso de Quejas y Apelaciones

El proceso de tratamiento de quejas y apelaciones incluye los siguientes elementos y métodos:

- Una descripción del proceso de recepción, validación, investigación de la queja o apelación y de decisión sobre las acciones a tomar para dar respuesta;
- El seguimiento y el registro de las quejas y apelaciones, incluyendo las acciones tomadas para resolución;
- Asegurarse de que se toman las acciones apropiadas.

El proceso y recepción de quejas y apelaciones inicia en la Gerencia Técnica para su tratamiento. Una vez validada la queja o apelación informa al Responsable de Gestión de Calidad para su registro y seguimiento.

Para dar curso a la queja o apelación, el Formulario de Solicitud de Atención de Quejas y Apelaciones (TI-AQA-256) debe estar completo, con todos los datos solicitados en el mismo. Recibida la queja o apelación, el Organismo de Inspección da acuse de recibo de la queja o apelación, e informa a quien presenta las mismas sobre el progreso y el resultado de su tratamiento.

La decisión que se comunicará a quien presente la queja o apelación se toma, revisa y aprueba por personas que no han participado en las actividades de inspección que dieron origen a la queja o apelación.

4.2.1. Codificación

El proceso y recepción de quejas y apelaciones inicia en la Gerencia Técnica para su tratamiento. Una vez validada la queja o apelación informa al Responsable de Gestión de Calidad para su registro y seguimiento.

Recibido el formulario, el Responsable de Gestión de Calidad codifica la queja o apelación, de la siguiente manera:

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Nombre: Luis Lucero	Nombre: Pablo Búmbalo	Nombre: Eduardo Tano
Fecha: 25/08/2023	Fecha: 25/08/2023	Fecha: 25/08/2023

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional	PG-SIG-06 Rev. 09 Página 3 de 7
	PROCEDIMIENTO GENERAL	
	TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES DEL CLIENTE U OTRAS PARTES INTERESADAS	

Si se trata de una queja:

- Q-aaaa-000

Si se trata de una apelación:

- A-aaas-000

Siendo:

- Q: Queja
- A: Apelación
- aaaa: Año corriente
- 000: número correlativo de queja o apelación, según corresponda, reiniciando la numeración cada año.

4.3. Requisitos para la solicitud de una apelación

El cliente para realizar una solicitud de apelación el cliente deberá tener información técnica de soporte relacionada con el resultado de la inspección, ya sea la emisión de un informe por otro organismo de inspección de competencia similar o el acompañamiento de un consultor experto en los temas de inspección. En ninguna circunstancia la solicitud de apelación dará lugar a un proceso discriminatorio.

4.4. Atención de Quejas y Apelaciones

4.4.1. Plazos para tratamiento y resolución de quejas y apelaciones:

a) Manifestación de quejas y apelaciones:

Los clientes y otras partes interesadas pueden presentar quejas y apelaciones completando el Formulario de Solicitud de Atención de Quejas y Apelaciones (TI-AQA-256) y enviándolo a la dirección de correo electrónico: atgruas@sictec.com.ar o por medio físico en las oficinas del Organismo de Inspección, sito en Brandsen 8400 – Predio N° 2 – Parque Industrial Municipal – Luján de Cuyo – Mendoza – Argentina – C.P. 5509. El plazo para la presentación de una queja o apelación es de 3 días hábiles contados desde la fecha de realizada la inspección. Transcurrido este plazo, si el cliente o parte interesada no presenta solicitud, se entiende que acepta la decisión de la actividad de inspección sin lugar a posteriores reclamaciones.

b) Notificación de Recepción y Validez:

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Nombre: Luis Lucero	Nombre: Pablo Búmbalo	Nombre: Eduardo Tano
Fecha: 25/08/2023	Fecha: 25/08/2023	Fecha: 25/08/2023

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional	PG-SIG-06 Rev. 09 Página 4 de 7
	PROCEDIMIENTO GENERAL	
	TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES DEL CLIENTE U OTRAS PARTES INTERESADAS	

El Organismo de Inspección, a través de su Gerente Técnico, comunicará al Cliente o parte interesada en un plazo de 3 días hábiles la recepción y validez de su queja o apelación, y le informará, en caso de corresponder, que se ha iniciado su tratamiento. Esta notificación se realizará a través de correo electrónico.

c) Respuesta a la queja o apelación:

El Organismo de Inspección realizará el tratamiento de la queja o apelación presentada y enviará respuesta, a través de correo electrónico, sobre su resolución en un plazo de 10 días hábiles después de recibida la queja o apelación.

Para ello, completará el Formulario de Informe de Resolución de Quejas y Apelaciones (TI-RQA-257), consignando la información relevante sobre el tratamiento y las acciones tomadas para la solución de su queja o apelación, y enviará dicho informe al cliente o parte interesada a través de correo electrónico desde la Gerencia Técnica del Organismo de Inspección.

4.5. Evaluación

Recibida la queja o apelación por parte del Organismo de Inspección, el Gerente Técnico analiza la misma y verifica que esté relacionada con la actividad que realiza el Organismo. Para ello, coteja los datos de la solicitud de queja o apelación con los registros correspondientes, ya sean informes y/o certificados. El proceso de investigación incluye la revisión de todos los registros del proceso de inspección, y la verificación de la información reportada con respecto a la normativa y procedimientos correspondientes y cualquier otra fuente de entrada que permita analizar el caso en profundidad.

Cuando se evidencia la pertenencia de queja y/o apelación, se busca el registro histórico del personal que se encargó de dicha orden de trabajo. Para asegurar la imparcialidad ante la solución de las quejas y las apelaciones, las personas involucradas en la queja serán excluidas del análisis y sólo se tendrán en cuenta cuando sean requeridos para obtener información que pueda llevar al análisis de dicha queja.

Cuando el Gerente Técnico ha participado como Inspector en el proceso de Inspección relacionado a una queja o apelación, se asegurará la imparcialidad de la investigación mediante la participación de un experto técnico de SIC TEC, ajeno al Organismo de Inspección, e imparcial, diferente del personal que llevó a cabo la inspección. En caso de ser necesario, el Organismo de Inspección podrá recurrir a la contratación de un experto externo para la resolución de una apelación.

Para atención de las quejas o apelación se recurre a un inspector diferente al que participó en la actividad de inspección que dio origen a la queja o apelación, para solucionar o aclarar la situación.

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Nombre: Luis Lucero	Nombre: Pablo Búmbalo	Nombre: Eduardo Tano
Fecha: 25/08/2023	Fecha: 25/08/2023	Fecha: 25/08/2023

 SIC TEC SERVICIOS DE INGENIERIA Y CONSTRUCCIONES TECNOLOGICAS S.A.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional	PG-SIG-06 Rev. 09 Página 5 de 7
	PROCEDIMIENTO GENERAL	
	TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES DEL CLIENTE U OTRAS PARTES INTERESADAS	

Cuando la queja y/o apelación requiera, se anexará el registro fotográfico comparativo del antes y el después, para aquellos casos en los cuales el cliente cambio las condiciones iniciales de certificación.

4.6. Apelaciones y Quejas que no generan No Conformidad

En caso de que la queja o apelación se resuelva sin la necesidad de generar una NC del SIG se procede al cierre de la queja o apelación, a través de la emisión del Informe de Resolución de Quejas y Apelaciones (TI-RQA-254). Se realiza la comunicación pertinente al cliente o parte interesada.

4.7. Apelaciones y Quejas que generan No Conformidad

En caso de que la queja o apelación derive en una No Conformidad del SIG, la misma se registra en el Formulario correspondiente (TI-NC-26) y se procede según lo dispuesto en el Procedimiento de Tratamiento de No Conformidades, Acciones Correctivas, Acciones Preventivas y Oportunidades de Mejora (PG-SIG-04), en su versión vigente. Se determinan las acciones a seguir, realizándose su seguimiento, verificación de cumplimiento y de eficacia.

Las quejas y apelaciones que generen NC deben ser cerradas dentro de los 45 días de recibidas las mismas. En el caso de que las acciones a implementar sean de compleja aplicación, se informará a quien realizó la queja o apelación la justificación y fecha prevista para su efectiva resolución. En este caso, se informa al Cliente o Parte Interesada que se dará este tratamiento a su solicitud.

5. Comunicación con el cliente y otras partes interesadas:

El Representante Técnico de SIC TEC realiza la comunicación en forma eficaz con el representante del cliente o de parte interesada, para su conocimiento sobre tratamiento y resolución, a través del Formulario de Informe de Resolución de Quejas y Apelaciones (TI-RQA-257).

6. Documentación de referencia:

- Manual del Sistema Integrado de Gestión vv.
- Norma IRAM ISO/IEC 17020: 2013
- Código de Ética y Conducta vv.

7. Registros

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Nombre: Luis Lucero	Nombre: Pablo Búmbalo	Nombre: Eduardo Tano
Fecha: 25/08/2023	Fecha: 25/08/2023	Fecha: 25/08/2023

 SIC TEC SERVICIOS DE INGENIERIA Y CONSTRUCCIONES TECNOLOGICAS S.A.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional	PG-SIG-06 Rev. 09 Página 6 de 7
	PROCEDIMIENTO GENERAL	
	TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES DEL CLIENTE U OTRAS PARTES INTERESADAS	

Todos los documentos y registros vinculados a quejas y apelaciones cuentan con un período de guarda mínimo de 8 años, conservándose en el SIG (Sistema Integrado de Gestión). Los registros de quejas y apelaciones sólo están disponibles para el Gerente Técnico y el RSGC, debiendo el resto estar autorizado por estas personas para consultarlos.

Todas las quejas y apelaciones deben ser tratadas bajo los compromisos de confidencialidad establecidos en el Código de Ética y Conducta. El Gerente Técnico informará las apelaciones/ quejas recibidas en el año para su integración al Informe de Revisión por la Dirección.

Titulo	Código	Sector de almacenamiento	Soporte	Tiempo de retención	Disposición
Solicitud de Atención de Quejas y Apelaciones	TI-AQA-256	Sistema Integrado de Gestión (originales)	P y D	8 años	Eliminar
Informe de Resolución de Quejas y Apelaciones	TI-RQA-257	Sistema Integrado de Gestión (originales)	P y D	8 años	Eliminar
Informe y Tratamiento de NC/AC/AP/OM	<u>TI-DC-26</u>	Sistema Integrado de Gestión (originales)	P y D	8 años	Eliminar

8. Control de Cambios:

Nº de Revisión	Apartado	Aspecto modificado
5	General	Revisión del texto para evaluar necesidad de adecuación/actualización en el marco del SIG.
5	Definiciones	Incorporación de definiciones proporcionadas en Norma ISO/IEC 17020:2012.
5	Documentación de Referencia	Incorporación de documentos de referencia del SIG (Normas).
5	Encabezado y Pie de Página	Actualización
6	Normas de Referencia	Se actualiza Norma: IRAM ISO/IEC 17020:2013
7	General	Se revisa y actualiza de manera íntegra el procedimiento, a fin de incorporar y dar tratamiento adecuado a todos los puntos de la Norma IRAM ISO/IEC 17020:2013, que integran el Requisito 7.5, sobre Quejas y Apelaciones.
8	Registros	Conservación de documentación relacionada a Informes y Certificados emitidos en el ámbito de la Acreditación por un período de al menos 8 años, conforme a lo establecido en Adenda de Convenio de Acreditación suscripta (Cláusula 9-Obligaciones - punto h).

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Nombre: Luis Lucero	Nombre: Pablo Búmbalo	Nombre: Eduardo Tano
Fecha: 25/08/2023	Fecha: 25/08/2023	Fecha: 25/08/2023

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional		PG-SIG-06 Rev. 09 Página 7 de 7
	PROCEDIMIENTO GENERAL		
	TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES DEL CLIENTE U OTRAS PARTES INTERESADAS		
	9	Revisión general	Actualización de formato
	10	Ampliación de alcance OI	Se incorpora: Inspección de Máquinas de Movimiento de suelos

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Nombre: Luis Lucero	Nombre: Pablo Búmbalo	Nombre: Eduardo Tano
Fecha: 25/08/2023	Fecha: 25/08/2023	Fecha: 25/08/2023