

### 1. OBJETO

Establecer el mecanismo para recibir, evaluar, tomar decisiones, acerca de las quejas y/ o apelaciones recibidas de clientes.

### 2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todas las apelaciones y quejas que tengan origen en disconformidades en las prestaciones de los servicios de certificación realizados por **LENOR OCP** o personas u organismos subcontratados

### 3. DEFINICIONES

**QUEJA:** Expresión oral o escrita de insatisfacción por cualquier persona o empresa en relación con los procesos de certificación y/o certificados emitidos por **LENOR OCP**

**APELACION:** Solicitud por parte del solicitante o titular de una certificación de reconsiderar la decisión que tomó respecto de procesos y resultados de auditorías, inspecciones, certificación de sistemas de gestión o de productos

### 4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Norma IRAM-ISO/IEC 17065:2013

ISO 9001:2015

ISO 9000:2015

Manual de Sistema de Gestión

**Resolución ENARGAS N 138/95. Modificación Resolución N 56/2019**

### 5. DESARROLLO

La queja/apelación podrá ingresar por página web, correo electrónico, telefónicamente, etc.

Independientemente del medio por el cual ingresa la queja/apelación a **LENOR OCP**, este, acusará recibo de la misma, la registrará y evaluará para confirmar si se relaciona con las actividades de certificación de las que es responsable.

Jefatura de Calidad evalúa el reclamo. Si de la evaluación resulta causa no atribuible a **LENOR OCP** se coordina la información a brindar al cliente.

Si de la evaluación resulta causa atribuible a **LENOR OCP**, se debe efectuar la apertura de una Acción Correctiva, asignándole una codificación.

El Director del Organismo de Certificación de **LENOR OCP** es responsable de supervisar el tratamiento, resolución y registro de la queja/apelación.

El Director del Organismo de Certificación designa a persona/s para analizar y resolver la queja/apelación. Esta/s persona/s no deben estar involucradas en las actividades de certificación relacionadas con la queja/apelación.

**LENOR OCP**, asegurara que la/s persona/s seleccionada/s para el tratamiento de la queja/apelación no tenga conflicto de intereses con la empresa/cliente que realizo la queja/apelación y no debe haber realizado consultoría o haber sido empleado del cliente en un plazo mínimo de dos años.

Las Quejas/Apelaciones son tratadas como No conformidades, se codifican y se tratan como Acción Correctiva de acuerdo al **PCG-13 “No Conformidades, acciones correctivas y preventivas”**

En el caso de la queja/apelación esté relacionada a un producto certificado por **LENOR OCP** en el ámbito del ENARGAS, las acciones a realizar deben incluir:

- Una verificación en el mercado de la existencia de producto objeto de la queja/apelación en la que se constate lo denunciado, en cuyo caso se recolectará toda la evidencia necesaria (incluida la toma de muestra, si fuera posible).
- Una verificación en fábrica o depósito del titular del certificado para verificar la existencia de productos objeto del reclamo y de considerarlo necesario enviar una muestra para verificar en laboratorio el cumplimiento con la norma aplicable.
- De haber encontrado producto no conforme en las inspecciones realizadas, otorgar un plazo máximo al titular del certificado para la corrección de las no conformidades. Si cumplido el plazo otorgado, no se constatará la realización de las acciones correctivas solicitadas, se aplica el procedimiento **PCG-14 “Suspensión y cancelación de certificados emitidos”**.
- Los registros se controlan de acuerdo al **PCG 10 Control de Registros**.

**LENOR OCP**, notificará formalmente al reclamante sobre el resultado y la finalización del proceso de la queja/apelación.

La Alta Dirección de **LENOR OCP** evaluará las quejas/apelaciones en sus reuniones de Revisión por la Dirección para introducir objetivos y mejoras al sistema de gestión de **LENOR OCP**.

**LENOR OCP** realizará el seguimiento de la acción tomada para resolver la queja/apelación y las incluirá en sus auditorías internas, para asegurar que la misma fue eficaz y sostenible en el tiempo.

Las quejas y apelaciones junto con sus acciones, serán revisadas por el Comité de Salvaguarda de la independencia e imparcialidad en sus reuniones periódicas.

## 6. REGISTROS

PCG-09 FI “Formulario de Queja y Apelación”

## 7. APENDICES

N/A

**8. HISTORIAL DE MODIFICACIONES**

<b>Modificación N°</b>	<b>Revisión</b>	<b>Descripción</b>
0	0	Se emite
1	0	Se mejora redacción. Se establece el plazo de archivo de los registros.
2	01	Se modifica LOGO LENOR OCP
3	02	Se incluyen consideraciones específicas para certificación de productos de gas.
4	03	Se reemplaza el perfil de Gerente de Certificación por el de director.
5	04	Se especifica tiempo de retención de registros para reclamos referidos a certificaciones en el ámbito de ENARGAS y se actualiza el tiempo para procesos de certificación en general.
6	05	Se incorpora la referencia de resolución ENARGAS y se elimina el criterio de conservación de registros y se hace referencia al PCG 10 Control de Registros.