

	PROCEDIMIENTO/ PROCEDURE	Código	DO - 7
	Gestión de Quejas y Apelaciones Complaints and Appeals Management	Revisión	0
		Fecha	05/24
		Página	1 de 15

1. PROPÓSITO

Establecer la metodología para la recepción, evaluación y seguimiento de potenciales quejas y apelaciones que **The Halal Catering Argentina (en adelante THCA)** pueda recibir con respecto a cualquiera de sus actividades de auditoría y/o certificación.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a las quejas y apelaciones recibidas de clientes, proveedores, personal u otras partes interesadas relacionadas con los servicios prestados por THCA.

3. RESPONSABILIDADES

Representante de la Dirección de Calidad (RC):

- Registrar las quejas/apelaciones en el **FR-10 Formulario de No Conformidad y Acción Correctiva**.
- Recopilar información referente a las quejas.
- Evaluar si la queja/apelación requiere la generación de una no conformidad (NC).
- Monitorear el progreso de las quejas/apelaciones.

Coordinador de Operaciones / Dirección (CO / D):

- Definir conjuntamente con el Gerente de Certificación si la apelación es aceptada o no.
- Revisar la respuesta a las quejas/apelaciones antes de ser enviada por el Gerente de Certificación.
- Aprobar el cierre de las quejas/apelaciones.

Gerente de Certificación:

- Recabar información referente a la apelación.
- Definir si la apelación es aceptada o no.
- Modificar informes de inspección o certificados cuando sea necesario.
- Responder a las quejas y apelaciones en tiempo y forma.

Gerentes de Área:

- Analizar conjuntamente con el RC si es necesario generar una no conformidad (NC).
- Realizar el análisis de causas y definir acciones correctivas para las quejas/apelaciones recibidas, según corresponda.

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- **Apelación:** Expresión de desacuerdo con las acciones del organismo de certificación y/o el resultado de la auditoría.

	PROCEDIMIENTO/ PROCEDURE	Código	DO - 7
	Gestión de Quejas y Apelaciones Complaints and Appeals Management	Revisión	0
		Fecha	05/24
		Página	2 de 15

- **Correcciones:** Acciones tomadas para corregir una desviación aislada, sin análisis de causas ni consideración de posibles desviaciones.
- **No Conformidad (NC):** Incumplimiento de un requisito.
- **Queja:** Expresión de insatisfacción, diferente de una apelación, presentada por una persona u organización relacionada con las actividades del organismo de certificación, para la cual se espera una respuesta.
- **Litigio:** Disputa legal entre dos partes llevada a un tribunal.

ABREVIATURAS:

- **AC:** Acción Correctiva
- **AP:** Acción Preventiva
- **RC:** Representante de Calidad (Representante de la Dirección de Calidad)
- **CO:** Coordinador de Operaciones
- **D:** Dirección
- **SGC:** Sistema de Gestión de la Calidad

5. DESCRIPCIÓN

5.1 Recepción de Quejas y Apelaciones

Las quejas/apelaciones pueden presentarse a través de los siguientes medios:

- **F - 8.7/8 Tratamiento de Hallazgos- Acciones Correctivas y Planes de Acción Rev 0**

Está disponible en las oficinas de THCA y por correo electrónico o en la página web previa solicitud.

Las quejas/apelaciones relacionadas con la certificación pueden ser atendidas por el RC, CO y/o D, quienes deben completar el **Formulario F - 8.7/8** y entregarlo al RC para su registro en el sistema de gestión.

El formulario debe incluir los siguientes datos para un seguimiento adecuado:

- Fecha de recepción de la queja/apelación
- Información del reclamante (nombre, razón social, dirección, número de teléfono, correo electrónico u otros datos de contacto)
- Información del receptor (nombre, cargo, ubicación geográfica)
- Descripción de la queja/apelación (incluyendo tantos detalles como sea posible)
- Firma y nombre impreso del receptor

Una vez recibida, el RC asigna un código a la queja/apelación de la siguiente manera: **A/Q aa-000**

Donde:

- "A" = Apelación
- "Q" = Queja
- "aa" = Últimos dos dígitos del año en curso

	PROCEDIMIENTO/ PROCEDURE	Código	DO - 7
	Gestión de Quejas y Apelaciones Complaints and Appeals Management	Revisión	0
		Fecha	05/24
		Página	3 de 15

- “000” = Número secuencial de quejas/apelaciones

Para fines de seguimiento, se utiliza el **F - 8.7/8 Tratamiento de Hallazgos- Acciones Correctivas y Planes de Acción Rev 0**

En un plazo no mayor a **72 horas hábiles**, el RC debe contactar al reclamante/apelante para informarle que el caso está en proceso.

Se observarán los requisitos de confidencialidad establecidos en las condiciones del servicio al comunicar los resultados de la investigación.

5.2 Tratamiento y Seguimiento de Quejas y Apelaciones

5.2.1 General

El RC es responsable de revisar, recopilar y/o solicitar al cliente y al personal involucrado toda la información de antecedentes necesaria para analizar adecuadamente la situación.

Al menos **tres (3)** personas (auditores, RC, etc.) que no hayan participado en la auditoría se reunirán para revisar la información y tomar una decisión con respecto a la apelación.

Este proceso se registra en el **Formulario FR-10**, indicando la fecha y hora en que se comunica la aceptación de la apelación (si aplica).

Si la apelación involucra resultados de laboratorios externos, el RC se comunicará con el laboratorio correspondiente y, si es necesario, presentará una apelación con respecto a los resultados disputados del cliente.

Ningún personal directamente involucrado en el asunto objeto de la apelación participará en el proceso de toma de decisiones.

Las investigaciones y decisiones relacionadas con las apelaciones no deben dar lugar a acciones discriminatorias.

Si la apelación es aceptada y requiere la modificación de un certificado, informe de auditoría u otro documento del proceso, se actualizarán los documentos respectivos.

El RC comunicará la decisión al cliente por correo electrónico.

	PROCEDIMIENTO/ PROCEDURE	Código	DO - 7
	Gestión de Quejas y Apelaciones Complaints and Appeals Management	Revisión	0
		Fecha	05/24
		Página	4 de 15

Dependiendo de la situación, pueden requerirse las siguientes acciones:

- Reuniones entre el cliente y THCA.
- Reuniones entre THCA y el laboratorio involucrado.
- Contratación de expertos independientes no afiliados ni al apelante ni a THCA para resolver casos específicos o críticos.

5.2.2 Quejas/Apelaciones que No Generan No Conformidad

Si la queja/apelación se resuelve sin generar una NC, se aplican los siguientes pasos:

- En el Formulario FR-10, se describen las acciones inmediatas o correcciones tomadas.

Se comunican estas acciones al reclamante/apelante y se cierra el caso. El cierre debe ser aprobado por el RC, CO y/o D.

5.2.3 Quejas/Apelaciones que Generan No Conformidad

Si la queja/apelación resulta en una NC, se registra en el Formulario FR-10, y las acciones seguirán el **PR-10 – Gestión de No Conformidad y Acción Correctiva**. La NC debe hacer referencia al código de queja/apelación correspondiente para su trazabilidad.

Una vez que se definen el análisis de causas y el plan de acción, el RC/CO, con la aprobación de la D, informará al reclamante/apelante de las acciones que se tomarán.

Las quejas/apelaciones que generan una NC deben cerrarse dentro de los 45 días posteriores a la recepción. Si la implementación es compleja, se informará al reclamante/apelante de la justificación y la nueva fecha de resolución.

5.3 Informes y Mantenimiento de Registros

Todos los documentos y registros relacionados con las quejas/apelaciones se conservarán durante ocho (8) años.

El acceso a los registros de quejas/apelaciones está limitado a la D, RC y CO; otro personal debe tener autorización de la D para consultarlos.

Todas las quejas/apelaciones deben manejarse bajo los compromisos de confidencialidad establecidos en el contrato entre las partes.

	PROCEDIMIENTO/ PROCEDURE	Código	DO - 7
	Gestión de Quejas y Apelaciones Complaints and Appeals Management	Revisión	0
		Fecha	05/24
		Página	5 de 15

El RC emitirá un informe anual que resuma las quejas/apelaciones recibidas, sus principales causas y las acciones posteriores. Este informe se revisa durante la Revisión por la Dirección.

5.4 Litigios

Si surge una situación de litigio, la Dirección evaluará el caso y tomará decisiones en colaboración con asesoría legal, según lo estipulado en el contrato entre las partes.

5.5 Comunicación con Autoridades

Si THCA recibe comunicaciones de autoridades reguladoras con respecto al cumplimiento de los requisitos legales aplicables, la Dirección revisará, responderá y decidirá sobre cualquier acción necesaria.

6. DOCUMENTOS Y FORMULARIOS RELACIONADOS

- Contrato de Servicio al Cliente
- FR-10 Formulario de No Conformidad y Acción Correctiva

7. HISTORIAL DE REVISIONES

Fecha	Ver.	Autor	Descripción
-------	------	-------	-------------

DO - 7.1.3 Gestión de Quejas y Apelaciones Rev. 0-----1. PROPÓSITO

Establecer la metodología para la recepción, evaluación y seguimiento de potenciales quejas y apelaciones que **The Halal Catering Argentina (en adelante THCA)** pueda recibir con respecto a cualquiera de sus actividades de auditoría y/o certificación.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a las quejas y apelaciones recibidas de clientes, proveedores, personal u otras partes interesadas relacionadas con los servicios prestados por THCA.

3. RESPONSABILIDADES

Representante de la Dirección de Calidad (RC):

- Registrar las quejas/apelaciones en el **FR-10 Formulario de No Conformidad y Acción Correctiva**.
- Recopilar información referente a las quejas.

	PROCEDIMIENTO/ PROCEDURE	Código	DO - 7
	Gestión de Quejas y Apelaciones Complaints and Appeals Management	Revisión	0
		Fecha	05/24
		Página	6 de 15

- Evaluar si la queja/apelación requiere la generación de una no conformidad (NC).
- Monitorear el progreso de las quejas/apelaciones.

Coordinador de Operaciones / Dirección (CO / D):

- Definir conjuntamente con el Gerente de Certificación si la apelación es aceptada o no.
- Revisar la respuesta a las quejas/apelaciones antes de ser enviada por el Gerente de Certificación.
- Aprobar el cierre de las quejas/apelaciones.

Gerente de Certificación:

- Recabar información referente a la apelación.
- Definir si la apelación es aceptada o no.
- Modificar informes de inspección o certificados cuando sea necesario.
- Responder a las quejas y apelaciones en tiempo y forma.

Gerentes de Área:

- Analizar conjuntamente con el RC si es necesario generar una no conformidad (NC).
- Realizar el análisis de causas y definir acciones correctivas para las quejas/apelaciones recibidas, según corresponda.

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- **Apelación:** Expresión de desacuerdo con las acciones del organismo de certificación y/o el resultado de la auditoría.
- **Correcciones:** Acciones tomadas para corregir una desviación aislada, sin análisis de causas ni consideración de posibles desviaciones.
- **No Conformidad (NC):** Incumplimiento de un requisito.
- **Queja:** Expresión de insatisfacción, diferente de una apelación, presentada por una persona u organización relacionada con las actividades del organismo de certificación, para la cual se espera una respuesta.
- **Litigio:** Disputa legal entre dos partes llevada a un tribunal.

ABREVIATURAS:

- **AC:** Acción Correctiva
- **AP:** Acción Preventiva
- **RC:** Representante de Calidad (Representante de la Dirección de Calidad)
- **CO:** Coordinador de Operaciones
- **D:** Dirección
- **SGC:** Sistema de Gestión de la Calidad

5. DESCRIPCIÓN

5.1 Recepción de Quejas y Apelaciones

	PROCEDIMIENTO/ PROCEDURE	Código	DO - 7
	Gestión de Quejas y Apelaciones Complaints and Appeals Management	Revisión	0
		Fecha	05/24
		Página	7 de 15

Las quejas/apelaciones pueden presentarse a través de los siguientes medios:

- **FR-10 Formulario de No Conformidad y Acción Correctiva**, disponible en las oficinas de THCA y por correo electrónico o en la página web previa solicitud.

Las quejas/apelaciones relacionadas con la certificación pueden ser atendidas por el RC, CO y/o D, quienes deben completar el **Formulario FR-10** y entregarlo al RC para su registro en el sistema de gestión.

El formulario debe incluir los siguientes datos para un seguimiento adecuado:

- Fecha de recepción de la queja/apelación
- Información del reclamante (nombre, razón social, dirección, número de teléfono, correo electrónico u otros datos de contacto)
- Información del receptor (nombre, cargo, ubicación geográfica)
- Descripción de la queja/apelación (incluyendo tantos detalles como sea posible)
- Firma y nombre impreso del receptor

Una vez recibida, el RC asigna un código a la queja/apelación de la siguiente manera: **A/Q aa-000**

Donde:

- “A” = Apelación
- “Q” = Queja
- “aa” = Últimos dos dígitos del año en curso
- “000” = Número secuencial de quejas/apelaciones

Para fines de seguimiento, se utiliza el **FR-10 Formulario de No Conformidad y Acción Correctiva**.

En un plazo no mayor a **72 horas hábiles**, el RC debe contactar al reclamante/apelante para informarle que el caso está en proceso.

Se observarán los requisitos de confidencialidad establecidos en las condiciones del servicio al comunicar los resultados de la investigación.

5.2 Tratamiento y Seguimiento de Quejas y Apelaciones

5.2.1 General

El RC es responsable de revisar, recopilar y/o solicitar al cliente y al personal involucrado toda la información de antecedentes necesaria para analizar adecuadamente la situación.

	PROCEDIMIENTO/ PROCEDURE	Código	DO - 7
	Gestión de Quejas y Apelaciones Complaints and Appeals Management	Revisión	0
		Fecha	05/24
		Página	8 de 15

Al menos **tres (3)** personas (auditores, RC, etc.) que no hayan participado en la auditoría se reunirán para revisar la información y tomar una decisión con respecto a la apelación.

Este proceso se registra en el **Formulario FR-10**, indicando la fecha y hora en que se comunica la aceptación de la apelación (si aplica).

Si la apelación involucra resultados de laboratorios externos, el RC se comunicará con el laboratorio correspondiente y, si es necesario, presentará una apelación con respecto a los resultados disputados del cliente.

Ningún personal directamente involucrado en el asunto objeto de la apelación participará en el proceso de toma de decisiones.

Las investigaciones y decisiones relacionadas con las apelaciones no deben dar lugar a acciones discriminatorias.

Si la apelación es aceptada y requiere la modificación de un certificado, informe de auditoría u otro documento del proceso, se actualizarán los documentos respectivos.

El RC comunicará la decisión al cliente por correo electrónico.

Dependiendo de la situación, pueden requerirse las siguientes acciones:

- Reuniones entre el cliente y THCA.
- Reuniones entre THCA y el laboratorio involucrado.
- Contratación de expertos independientes no afiliados ni al apelante ni a THCA para resolver casos específicos o críticos.

5.2.2 Quejas/Apelaciones que No Generan No Conformidad

Si la queja/apelación se resuelve sin generar una NC, se aplican los siguientes pasos:

- En el Formulario FR-10, se describen las acciones inmediatas o correcciones tomadas.

Se comunican estas acciones al reclamante/apelante y se cierra el caso. El cierre debe ser aprobado por el RC, CO y/o D.

5.2.3 Quejas/Apelaciones que Generan No Conformidad

	PROCEDIMIENTO/ PROCEDURE		Código	DO - 7
	Gestión de Quejas y Apelaciones Complaints and Appeals Management		Revisión	0
			Fecha	05/24
			Página	9 de 15

Si la queja/apelación resulta en una NC, se registra en el Formulario FR-10, y las acciones seguirán el **PR-10 – Gestión de No Conformidad y Acción Correctiva**. La NC debe hacer referencia al código de queja/apelación correspondiente para su trazabilidad.

Una vez que se definen el análisis de causas y el plan de acción, el RC/CO, con la aprobación de la D, informará al reclamante/apelante de las acciones que se tomarán.

Las quejas/apelaciones que generan una NC deben cerrarse dentro de los 45 días posteriores a la recepción. Si la implementación es compleja, se informará al reclamante/apelante de la justificación y la nueva fecha de resolución.

5.3 Informes y Mantenimiento de Registros

Todos los documentos y registros relacionados con las quejas/apelaciones se conservarán durante ocho (8) años.

El acceso a los registros de quejas/apelaciones está limitado a la D, RC y CO; otro personal debe tener autorización de la D para consultarlos.

Todas las quejas/apelaciones deben manejarse bajo los compromisos de confidencialidad establecidos en el contrato entre las partes.

El RC emitirá un informe anual que resuma las quejas/apelaciones recibidas, sus principales causas y las acciones posteriores. Este informe se revisa durante la Revisión por la Dirección.

5.4 Litigios

Si surge una situación de litigio, la Dirección evaluará el caso y tomará decisiones en colaboración con asesoría legal, según lo estipulado en el contrato entre las partes.

5.5 Comunicación con Autoridades

Si THCA recibe comunicaciones de autoridades reguladoras con respecto al cumplimiento de los requisitos legales aplicables, la Dirección revisará, responderá y decidirá sobre cualquier acción necesaria.

6. DOCUMENTOS Y FORMULARIOS RELACIONADOS

- Contrato de Servicio al Cliente
- FR-10 Formulario de No Conformidad y Acción Correctiva

	PROCEDIMIENTO/ PROCEDURE	Código	DO - 7
	Gestión de Quejas y Apelaciones Complaints and Appeals Management	Revisión	0
		Fecha	05/24
		Página	10 de 15

7. HISTORIAL DE REVISIONES

Fecha	Ver.	Autor	Descripción
-------	------	-------	-------------

1. PURPOSE

To establish the methodology for receiving, evaluating, and following up on potential complaints and appeals that **The Halal Catering Argentina (hereinafter THCA)** may receive regarding any of its auditing and/or certification activities.

2. SCOPE

This procedure applies to complaints and appeals received from clients, suppliers, staff, or other interested parties related to the services provided by THCA.

3. RESPONSIBILITIES

Quality Management Representative (QMR):

- Record complaints/appeals in the **FR-10 Nonconformity and Corrective Action Form**.
- Collect information regarding the complaints.
- Evaluate whether the complaint/appeal requires the creation of a nonconformity (NC).
- Monitor the progress of complaints/appeals.

Operations Coordinator / Management:

- Define jointly with the Certification Manager whether the appeal is accepted or not.
- Review the response to complaints/appeals before it is sent by the Certification Manager.
- Approve the closure of complaints/appeals.

Certification Manager:

	PROCEDIMIENTO/ PROCEDURE	Código	DO - 7
	Gestión de Quejas y Apelaciones Complaints and Appeals Management	Revisión	0
		Fecha	05/24
		Página	11 de 15

- Gather information regarding the appeal.
- Define whether the appeal is accepted or not.
- Modify inspection reports or certificates when necessary.
- Respond to complaints and appeals in a timely manner.

Area Managers:

- Analyze jointly with the QMR whether a nonconformity (NC) needs to be generated.
- Conduct cause analysis and define corrective actions for received complaints/appeals, as appropriate.

4. DEFINITIONS AND ABBREVIATIONS

Appeal: Expression of disagreement with the actions of the certification body and/or the audit result.

Corrections: Actions taken to correct an isolated deviation, without cause analysis or consideration of potential deviations.

Nonconformity (NC): Non-fulfillment of a requirement.

Complaint: Expression of dissatisfaction, different from an appeal, presented by a person or organization related to the certification body's activities, for which a response is expected.

Litigation: Legal dispute between two parties taken to court.

AC: Corrective Action

AP: Preventive Action

RC: Quality Representative

CO: Operations Coordinator

D: Management

QMS: Quality Management System

5. DESCRIPTION

5.1 Receipt of Complaints and Appeals

	PROCEDIMIENTO/ PROCEDURE	Código	DO - 7
	Gestión de Quejas y Apelaciones Complaints and Appeals Management	Revisión	0
		Fecha	05/24
		Página	12 de 15

Complaints/appeals may be submitted through the following means:

- **FR-10 Nonconformity and Corrective Action Form**, available at THCA offices and by email or on the website upon request.

Complaints/appeals related to certification may be handled by the RC, CO, and/or D, who must complete the **FR-10 Form** and deliver it to the RC for registration in the management system.

The form must include the following data for proper follow-up:

- Date of receipt of the complaint/appeal
- Complainant's information (name, company name, address, phone number, email, or other contact details)
- Recipient's information (name, position, geographic location)
- Description of the complaint/appeal (including as many details as possible)
- Signature and printed name of the recipient

Once received, the RC assigns a code to the complaint/appeal as follows: **A/Q aa-000**

Where:

- "A" = Appeal
- "Q" = Complaint
- "aa" = Last two digits of the current year
- "000" = Sequential number of complaints/appeals

For tracking purposes, the **FR-10 Nonconformity and Corrective Action Form** is used.

Within no more than **72 working hours**, the RC must contact the complainant/appellant to inform them that the case is being processed.

The confidentiality requirements established in the service conditions will be observed when communicating the results of the investigation.

	PROCEDIMIENTO/ PROCEDURE		Código	DO - 7
	Gestión de Quejas y Apelaciones Complaints and Appeals Management		Revisión	0
			Fecha	05/24
			Página	13 de 15

5.2 Handling and Monitoring of Complaints and Appeals

5.2.1 General

The RC is responsible for reviewing, collecting, and/or requesting from the client and involved staff all necessary background information to properly analyze the situation.

At least **three (3)** people (auditors, RC, etc.) who did not participate in the audit will meet to review the information and make a decision regarding the appeal.

This process is recorded in the **FR-10 Form**, indicating the date and time when the appeal acceptance (if applicable) is communicated.

If the appeal involves results from external laboratories, the RC will contact the corresponding laboratory and, if necessary, submit an appeal regarding the client's disputed results.

No personnel directly involved in the matter under appeal will participate in the decision-making process.

Investigations and decisions related to appeals must not result in any discriminatory actions.

If the appeal is accepted and requires modification of a certificate, audit report, or other process document, the respective documents will be updated.

The RC will then communicate the decision to the client via email.

Depending on the situation, the following actions may be required:

- Meetings between the client and THCA.
- Meetings between THCA and the involved laboratory.
- Hiring of independent experts not affiliated with either the appellant or THCA to resolve specific or critical cases.

	PROCEDIMIENTO/ PROCEDURE	Código	DO - 7
	Gestión de Quejas y Apelaciones Complaints and Appeals Management	Revisión	0
		Fecha	05/24
		Página	14 de 15

5.2.2 Complaints/Appeals Not Generating a Nonconformity

If the complaint/appeal is resolved without generating an NC, the following steps apply:

- In the FR-10 Form, describe the immediate actions or corrections taken.

Communicate these actions to the complainant/appellant and close the case. Closure must be approved by the RC, CO, and/or D.

5.2.3 Complaints/Appeals Generating a Nonconformity

If the complaint/appeal results in an NC, it is recorded in the FR-10 Form, and actions will follow PR-10 – Nonconformity and Corrective Action Management. The NC must reference the corresponding complaint/appeal code for traceability.

Once the cause analysis and action plan are defined, the RC/CO, with D's approval, will inform the complainant/appellant of the actions to be taken.

Complaints/appeals generating an NC must be closed within 45 days of receipt. If implementation is complex, the complainant/appellant will be informed of the justification and the new resolution date.

5.3 Reports and Record Maintenance

All documents and records related to complaints/appeals will be kept for eight (8) years.

Access to complaint/appeal records is limited to the D, RC, and CO; other personnel must have authorization from D to consult them.

All complaints/appeals must be handled under the confidentiality commitments established in the contract between the parties.

The RC will issue an annual report summarizing the complaints/appeals received, their main causes, and subsequent actions. This report is reviewed during Management Review.

	PROCEDIMIENTO/ PROCEDURE		Código	DO - 7
	Gestión de Quejas y Apelaciones Complaints and Appeals Management		Revisión	0
			Fecha	05/24
			Página	15 de 15

5.4 Litigation

If a litigation situation arises, the Director will evaluate the case and make decisions in collaboration with legal counsel, as stipulated in the contract between the parties.

5.5 Communication with Authorities

If THCA receives communications from regulatory authorities regarding compliance with applicable legal requirements, the Director will review, respond, and decide on any necessary actions.

6. RELATED DOCUMENTS AND FORMS

- Client Service Contract
- FR-10 Nonconformity and Corrective Action Form

7- REVISION HISTORY

Fecha	Ver.	Autor	Descripción