

	GESTIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES	Código: PG-CAL-05 Revisión: 08 Vig: 27/07/2026 Página 1 de 6
---	--	---

1. OBJETIVO

El presente procedimiento indica los lineamientos para la recepción, evaluación, gestión, resolución (toma de decisión) y comunicación de las quejas y apelaciones presentadas por clientes u otras partes interesadas de Cotecna OC, con el fin de que sean tratadas de forma efectiva e imparcial.

2. ALCANCE

Incluye las quejas y apelaciones vinculadas a los servicios de certificación de sistemas de gestión y certificación de producto de COTECNA OC.

3. DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS

SG: Sistema de Gestión.

OAA: Organismo Argentino de Acreditación.

COTECNA OC: Organismo de Certificación de Cotecna Inspección Argentina S.A.

CCS: Cotecna Certification Services.

QUEJA: Expresión formal de insatisfacción que no es una apelación, de cualquier persona u organización en relación con el comportamiento de un empleado o metodología aplicada por la división CCS de Cotecna Inspección Argentina S.A, o trabajo ejecutado bajo la responsabilidad contractual de CCS por un funcionario o subcontratista crítico. En caso de que la insatisfacción se relacione con una decisión (de certificación) dentro de un proceso de certificación, la misma deberá presentarse como una apelación y no como una queja.

APELACIÓN: Solicitud de una persona u organización que proporciona, o que es, objeto de evaluación de la conformidad a un organismo de evaluación de la conformidad o un organismo de acreditación, para que ese organismo reconsidere la decisión que ha tomado en relación con dicho objeto.

4. REFERENCIAS

- Norma IRAM-ISO/IEC 17021-1:2015
- Norma IRAM-ISO/IEC 17065:2012

5. DESARROLLO

5.1. El presente procedimiento es gestionado por el Head of QMS en conjunto con las áreas pertinentes dependiendo del tipo de queja y/o apelación.

Para el caso de las apelaciones el responsable de gestionar las mismas no debe estar involucrado con las causas que generaron la apelación de manera de no comprometer la imparcialidad durante toda la gestión, es decir, proceso de certificación.

Cuando se reciba una queja y/o una apelación por parte de un cliente u otra parte interesada, se debe dar confirmación de que se ha recepcionado la misma a quien la haya remitido.

Preparó: Camila Rodriguez	Revisó: Juan Ignacio Ostolaza	Aprobó: Juan Ignacio Ostolaza	Fecha: 27/07/2026
---------------------------	-------------------------------	-------------------------------	-------------------

Todas las quejas y apelaciones deben ser abordadas bajo los requisitos de confidencialidad que apliquen a modo de resguardar la información referente al reclamante y/o al objeto de la queja y/o apelación.

Quejas

5.2. Las quejas se reciben por diferentes vías / metodologías: página web (se direcciona al área de Calidad), e-mail, teléfono, mensaje de texto o personalmente siempre y cuando el responsable se identifique plenamente ante cualquier empleado del Organismo Certificador.

Si la queja es recibida a través de la página web, el mismo sistema enviará un correo como constancia de recepción de la queja a quien la emite. En cambio, si la queja se recibe vía e-mail, teléfono o personalmente, se deberá enviar un acuse de recibo de la misma vía correo electrónico a quien la emitió con copia al Head of QMS. Este envío está a cargo de quien recibió la queja.

Una vez recibida la queja, el Head of QMS procederá al análisis y validación o no de la misma de acuerdo con el alcance del servicio que se brinda desde Cotecna OC.

5.3. Cuando las quejas sean planteadas en forma verbal, se debe formalizar la misma por escrito a los efectos de dar curso de acuerdo con lo establecido en el presente procedimiento. Esta formalización se realiza mediante el **RE-CAL-09 Listado de Quejas y Apelaciones**.

5.4. La queja recibida debe ser comunicada dentro de las 24hs de recibida la misma al Head of QMS quién evaluará si se encuentra relacionada con actividades de certificación y procederá a asignar un responsable de gestionar la queja. El responsable designado debe en todos los casos ser independiente de la actividad / servicio relacionado al reclamo.

El tiempo para resolver cada queja dependerá de su nivel de impacto y serán clasificadas de la siguiente manera:

- **Graves:** Relativas a cuestiones que afecten la imparcialidad, objetividad, legalidad y autenticidad de acuerdo con los Principios de Conducta y Ética Empresarial establecidos por Cotecna. Las mismas deben ser gestionadas dentro de las 48 hs. hábiles de recibidas.
- **Menores:** Relativas a cuestiones de incumplimiento de tiempos de emisión de certificado, plazo de respuesta, ejecución de auditoría y otros que no puedan ser categorizados como graves. Las mismas deben ser gestionadas dentro de los 5 días hábiles de recibidas.

5.5. Cuando las quejas sean relativas a un cliente certificado se procederá a notificarlo en un plazo no mayor a 72 hs hábiles, incluso, cuando sea necesario, se puede citar al cliente a una reunión aclaratoria. Así mismo, se procederá a verificar la eficacia del sistema de gestión certificado y el proceso de reclamo del mismo. Los resultados de esa reunión son tenidos en cuenta antes de tomar una decisión.

5.6 El responsable asignado, debe verificar los procesos y/o actividades que se desarrollaron en relación con el reclamo presentado, con el propósito de determinar fallas o desviaciones. Para ello, evalúa la documentación aplicable, entrevista al personal involucrado en las operaciones, solicita asesoría legal u otras actividades que estime conveniente.

5.7. Con la información evaluada, el Head of QMS junto con el CCS Manager decide las acciones a tomar y la respuesta correspondiente para brindar a quien remite la queja, envía el informe de avances, cuando sea posible o aplicable y la resolución final.

5.8. En caso de que se confirme un desvío (independientemente o no de la aceptación de la queja) el responsable registra el mismo de acuerdo con los lineamientos definidos en el **PG-CAL-03 Gestión de Hallazgos**, detallando lo más específicamente posible la anomalía detectada e informando inmediatamente al área de calidad o técnica del OC.

5.9. Cuando el OC reciba un reclamo que sea dirigido a un cliente certificado y el reclamante no considere satisfactoria su respuesta, en todos los casos, el OC debe determinar en conjunto con el cliente certificado y el reclamante, si debe hacerse público el tema concerniente a la queja y su resolución, y en caso de que así sea en qué medida y forma.

5.10. El organismo debe recibir y gestionar las quejas de forma imparcial, garantizando que no se generarán acciones discriminatorias contra quien emite la misma.

Apelaciones

5.11. Las apelaciones pueden recibirse por diferentes vías / metodologías: página web, e-mail, teléfono, mensaje de texto o personalmente siempre y cuando el responsable se identifique plenamente ante cualquier empleado del Organismo de Certificación.

Si la apelación es recibida a través de la página web, el mismo sistema enviará un correo como constancia de recepción de la queja a quien la emite. En cambio, si la apelación se recibe vía e-mail, teléfono u otros medios, se deberá enviar un acuse de recibo de la misma vía correo electrónico a quien la emitió con copia al Head of QMS en un plazo no mayor a 72 hs hábiles. Este envío está a cargo de quien recibió la apelación.

Una vez recibidas las apelaciones, el Head of QMS procederá al análisis y validación o no de la misma de acuerdo con el alcance del servicio que se brinda desde Cotecna OC.

5.12. La presentación de las apelaciones relacionadas a las certificaciones vigentes u otras decisiones de la empresa, deben ser enviadas al Country Director como máximo dentro de las 72 hs. corridas de recibida la comunicación objeto de la apelación. Se establece un tiempo máximo de resolución y respuesta de 30 días corridos desde la recepción de esta. El responsable designado debe en todos los casos ser independiente de la actividad / servicio relacionado al reclamo.

5.13. El Cliente que recibe un servicio de certificación cuyo alcance se encuentra acreditado bajo la norma ISO/IEC 17021-1 y ISO/IEC 17065:2012 tiene derecho a apelar dentro del período de certificación o validez de esta en relación con:

- procedimientos de certificación y vigilancia,
- operación de la auditoría y actuación del personal,
- decisiones del auditor, emisión y/o categorización de no conformidades,
- la no concesión o suspensión de la certificación,
- la cancelación de la certificación y el retiro del certificado,

- conflicto de interés con auditores asignados
- entre otros.

El apelante tiene oportunidad de presentar formalmente su caso.

5.14. El organismo debe recibir y gestionar las apelaciones de forma imparcial, garantizando que no se generarán acciones discriminatorias contra quien emite la misma.

5.15. Una vez recibida una apelación se debe reunir, analizar y evaluar toda la información relativa al proceso/s involucrado/s para validar la apelación.

5.16. El Country Director convoca al personal involucrado para resolver la misma. En el caso que la apelación corresponda a un servicio de certificación cuyo alcance se encuentra acreditado bajo ISO/IEC 17021-1 o ISO/IEC 17065:2012, los participantes activos para la resolución deben ser competentes e independientes y no haber intervenido en ninguna fase del proceso, no incluyendo personas con un interés determinado en la decisión del motivo de la apelación; de esta manera se asegura la imparcialidad del proceso de apelación.

5.17. La apelación y la información relacionada a la misma deben ser evaluadas por el equipo conformado para tal fin, siempre de forma constructiva y puntual.

Luego del análisis de la apelación, el Manager de CCS se pronuncia dentro de los 20 (veinte) días hábiles de la fecha de la presentación, debiendo fundarse en los hechos e información presentada por el responsable, el resultado de la investigación y la recopilación de los documentos y las acciones que dieron origen a la resolución apelada.

5.18. Una vez tomada la decisión en referencia (por Cotecna OC) a la apelación presentada, se debe notificar al apelante, por escrito, el resultado de esta y las razones sobre la decisión a la cual se alcanzó.

5.19. Cuando, por algún motivo, el apelante y el OC no logren abordar en una resolución que deje conforme ambas partes, el OC deberá convocar a un Comité de Apelaciones (conformado por una o varias personas, pero siempre siendo una tercera parte independiente, reconocida y competente referido al objeto y alcance de la apelación) el cual mediante su análisis aportará una sugerencia de resolución al Country Director quien, basándose en este aporte, dará su veredicto sobre la situación y luego se comunicará la misma según corresponda.

Gestión de la comunicación sobre quejas y apelaciones

5.20. COTECNA OC publica en su sitio web el proceso de quejas y apelaciones a través del **PR-COM-03 Código de práctica de servicios de certificación de sistemas de gestión y el PRO-COM-02 Código de práctica de servicios de certificación de producto.**

5.21 El Head of QMS, o quien este designe, publicará en su sitio web un resumen de los resultados de los reclamos recibidos relacionados con los servicios de certificación RTRS.

5.22 El Head of QMS o quien designe informará a los dueños de los esquemas que lo requieran la recepción y cierre de reclamos y apelaciones.

	GESTIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES	Código: PG-CAL-05 Revisión: 08 Vig: 27/07/2026 Página 5 de 6
---	--	---

NOTA: Anualmente (antes del 15 de diciembre), se compartirá obligatoriamente con RTRS el número de reclamos recibidos sobre temas relacionados con auditorías y acciones emprendidas para abordar los reclamos.

6. REGISTROS DERIVADOS

- RE-CAL-09 Listado de Quejas, Apelaciones, Consulta Publica
- RE-CAL-07 Gestión de No Conformidades y Oportunidades de Mejora

7. ANEXOS

N/A

8. HISTORIAL DE CAMBIOS

REVISION	VIGENCIA	CAMBIOS
00	02/01/2020	• Primera versión del documento.
01	06/07/2021	• Se modifica el punto 5.20, mencionando que es el OC quien es responsable de la decisión en todos los niveles del proceso sobre una apelación. • Cambio de acceso al disco por https://cotecnasa.sharepoint.com/sites/Country Argentina CCS
02	05/10/2021	• Se modifica la leyenda del pie de página. • Se detalla en el punto 5.2 que el Head of QMS es el responsable del análisis y validación de la queja. • Se detalla en el punto 5.11 que el Head of QMS es el responsable del análisis y validación de la apelacion. • Se modifica el punto 3. Definiciones/Abreviaturas en relación a la descripción de una APELACION. • Se numeran correctamente los subíndices a partir del 5.11 • Se detalla a que sector se redireccionan las quejas/apelaciones recibidas via web.
	05/10/2022	• Sin Cambios
	05/10/2023	• Sin Cambios
03	23/12/2024	• Se modifican los puntos 5.2 y 5.11 sobre el proceso de recepción de quejas y las constancias o acuse de recibo. • Se modifican el rol de receptor de la queja en el 5.4
04	20/02/2025	• Se incorpora en el alcance certificación de producto • Se reemplaza en las definiciones OCS por OC y se modifican todas las referencias en el desarrollo del procedimiento. • Se modifica la posición de Country Manager por "Country Director" • Modifica el nombre del RE-CAL-09 Listado de Quejas, Apelaciones, Consulta Publica

TODA COPIA IMPRESA SE CONSIDERA COMO COPIA NO CONTROLADA.

05	01/04/2025	- Se reemplaza definición de apelación - Se modifica el cuadro de: preparación / revisión/ aprobación.
06	19/05/2025	- Se modifica la redacción de los ítems 5.2 Quejas. 5.11 Apelaciones. - Se modifica el punto 2. Definiciones, en el termino APELACION. 5.6 se elimina el link de acceso al Drive de la compañía, debido a que el procedimiento se publica en el sitio web de COTECNA.
07	01/09/2025	Se incorporan los puntos 5.20, 5.21 y 5.22: “Gestión de la comunicación sobre quejas y apelaciones 5.20. COTECNA OC publica en su sitio web el proceso de quejas y apelaciones a través del PR-COM-03 Código de práctica de servicios de certificación de sistemas de gestión y el PRO-COM-02 Código de práctica de servicios de certificación de producto. 5.21 El Head of QMS publicará en su sitio web un resumen de los resultados de los reclamos recibidos relacionados con los servicios de certificación RTRS. 5.22 El Head of QMS o quien designe informara a los dueños de los esquemas que lo requieran la recepción y cierre de reclamos y apelaciones. NOTA: Anualmente (antes del 15 de diciembre), se compartirá obligatoriamente con RTRS el número de reclamos recibidos sobre temas relacionados con auditorías y acciones emprendidas para abordar los reclamos.”
	06/04/2026	Revisión sin cambios
08	27/07/2026	- Se incluye en la determinación del OBJETIVO los términos “evaluación, (toma de decisión)” - Se incluye en el ítem Desarrollo, el término “proceso de certificación”. - Se reformula la redacción del ítem 5.15 - Se incluye en el punto 5.11 el tiempo de respuesta “en un plazo no mayor a 72 hs hábiles”.