



ALS
Argentina
PGA 32
TRATAMIENTO DE RECLAMOS Y APELACIONES

Rev.: 18
Fecha: 10/06/2020
Pág. 1

Clasificación

PROCEDIMIENTOS GENERALES DE BVA

Comentarios de revisión

Revisión	Comentarios
4	Inclusión de definiciones y de la categoría de Apelaciones.
5	Evidencias de intercambios con el cliente. Plazos de cierre. Impacto en el negocio.
6	Modificación del proceso de registro de acuerdo a la implementación del AWI. Modificación del registro acorde al formato del AWI.
7	Eliminación de referencias al AWI hasta nueva comunicación de parte de la Gerencia de TQR QHSE AL
8	Inclusión de diagrama de flujo de apelaciones. Modificación de los plazos de gestión. 2.1.2; 2.1.3; 2.2.1; 2.2.2; 2.2.3; 2.2.4; 2.2.5
9	1.4; 2.1.2; 2.1.2.1; 2.1.6; 2.4.
10	Modificación de punto 2.1.2 para asegurar que se resuelve la queja o apelación con personas no involucradas en las actividades de certificación relacionadas con la queja o apelación
11	Incorporación de ISO 17020:2012. Modificación en 2.1.7, 2.2.4.; 2.2.6; 2.2.7
12	Modificación en 2.1.2
13	Modificaciones de acuerdo a nueva versión de la norma. Modificaciones en documentos de referencia. Punto 2.1.5
14	Modificación NOTA 1 en 2.1.2, inclusión NOTA 2 en 2.2.2. Reemplazo de "reclamante" por "apelante" en 2.2.3 y 2.2.7.
15	Incorporación de punto 3 Anexos y Registros.
16	Incorporación de plazos de gestión según requerimientos externos.(2.1.6)
17	Modificación en 1.8 Distribución Lotus Notes por Correo Electrónico
18	Modificación en 1.5 definición de Apelación

1. GENERAL

1.1 Objetivo

Especificar cómo se debe registrar, analizar, procesar y revisar un Reclamo o Apelación recibido de parte de un cliente, organismo público u otra parte interesada.

1.2 Alcance

Se aplica a los Reclamos o Apelaciones recibidos de manera formal ya sea de un cliente, organismo público u otra parte interesada. Cualquier miembro de BVA es susceptible de recibirlos.

1.3 Responsabilidad de Implementación

El registro de los Reclamos y Apelaciones es responsabilidad de todo empleado de BV que reciba algún tipo de disconformidad.

La resolución y análisis es responsabilidad de los Gerentes de Divisiones, Responsables Operativos, Coordinadores y las personas a las que se les ha delegado la tarea en cada una de las áreas.

1.4 Referencias

Manual de Calidad, Salud, Seguridad y Medio Ambiente de BVA

Group QHSSE 004 - PO Gestión de Reclamos de Clientes.

PGA 31 Gestión de No Conformidades, Acciones Correctivas y Preventivas.

Norma ISO 9001 en su versión vigente

Norma ISO/IEC 17065 en su versión vigente

Norma ISO/IEC 17020 en su versión vigente

1.5 Terminología

BVA: Bureau Veritas Argentina

Reclamo: es una manifestación de una insatisfacción o desacuerdo en relación a un contrato o servicio. Puede ser recibida de un cliente, la administración pública o cualquier otra parte interesada.

Este documento impreso sólo es válido como Copia No Controlada



ALS
Argentina
PGA 32

TRATAMIENTO DE RECLAMOS Y APELACIONES

Rev.: 18
Fecha:10/06/2020
Pág.2

Apelación: es un tipo específico de reclamo donde la disconformidad está dirigida al resultado de la actividad desarrollada por BVA. En este caso, el cliente no comparte la decisión final de BVA acerca de la conformidad o no de una instalación, equipo, operador, maquinaria o producto.

1.6 Identificación y archivo

El Responsable de Calidad es el encargado de emitir el procedimiento, asignarle un número y continuar con los pasos definidos para su aprobación y archivo.

1.7 Revisión

Este Documento es modificado por el emisor, el revisor y el encargado de su aprobación.

1.8 Distribución

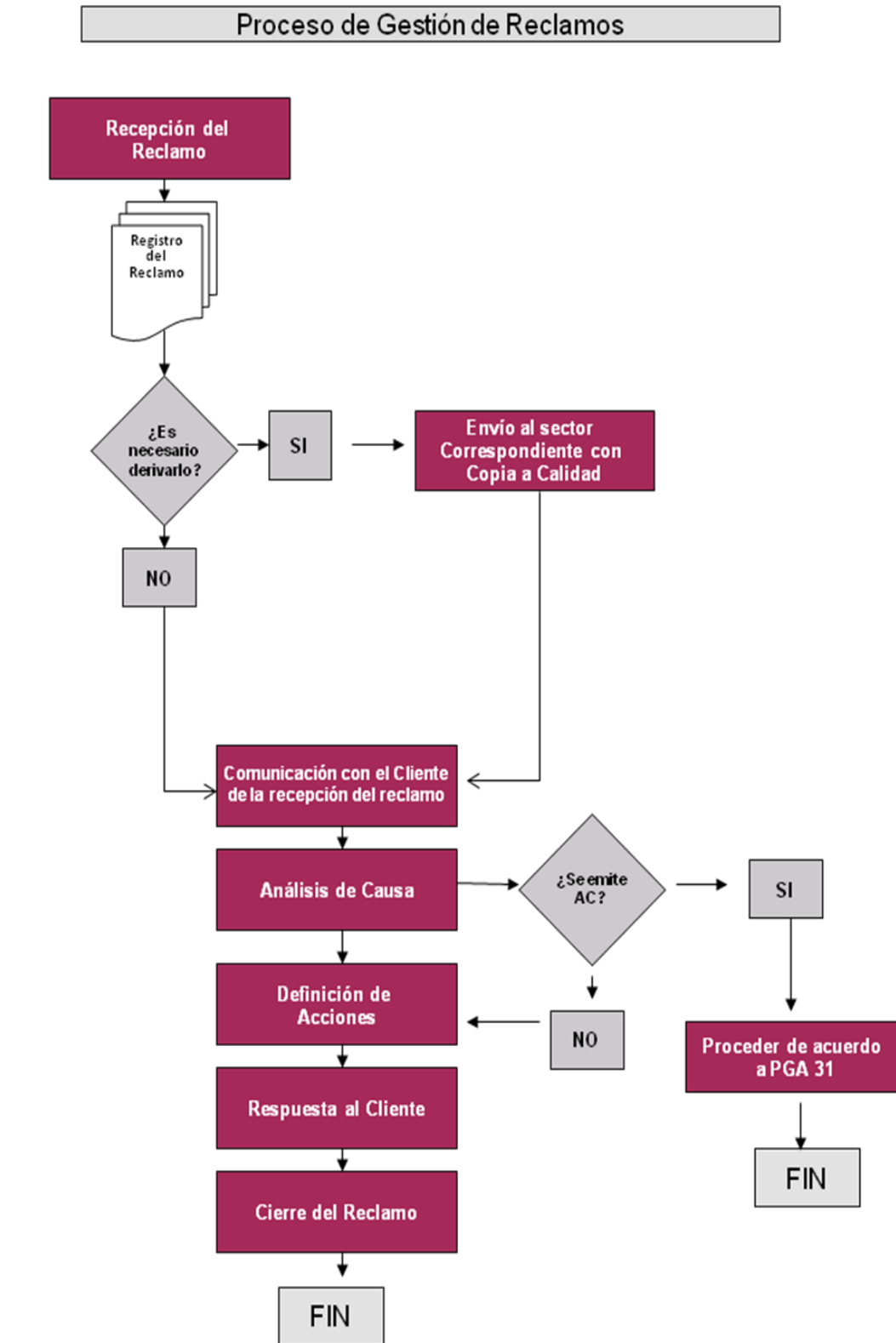
La nueva revisión es informada por el Responsable de Calidad a través de un Correo Electrónico.

Gabriela Olcesi Emitió	Osmar Benitez Revisó	Osmar Benitez Aprobó
---------------------------	-------------------------	-------------------------

Este documento impreso sólo es válido como Copia No Controlada

2. DESARROLLO

2. 1 Proceso de Gestión de un Reclamo





2.1.1 Recepción de un Reclamo

Siempre que un miembro de BVA reciba de un cliente una declaración por escrito o verbal de su insatisfacción o desacuerdo en relación con un contrato, debe asegurarse de recabar la mayor información posible a fin de poder procesar eficazmente el reclamo.

Esta información debe incluir:

- nombre de la persona que realiza el reclamo.
- razón social de la empresa que reclama.
- número telefónico.
- contrato o servicio afectado.
- descripción del motivo del reclamo.

Esta información se registra en primera instancia en el “Registro de Reclamo” del Registro 1 y luego se remite al responsable de Calidad para cargar la información en la Base de Gestión de Reclamos y Action Request.

2.1.2 Asignación de un Reclamo. Proceso de Resolución

Una vez generado el registro del Reclamo, debe asignarse al sector responsable de su resolución. En caso de que deba enviarse a otro sector para su resolución, debe completarse en el Registro 1, los campos correspondientes al nombre del nuevo destinatario y fecha de envío. En caso de que el Reclamo se haya recibido por escrito, debe asegurarse también de remitir esa documentación al sector afectado por el Reclamo.

En caso que el Reclamo deba ser resuelto por el mismo sector que lo ha recibido, se completa el Registro de Reclamo y se procesa internamente.

La asignación del reclamo debe realizarse dentro de las 24 horas hábiles de su recepción.

Una vez que el reclamo ha sido asignado, la persona encargada de su análisis debe avisar al Departamento de Calidad para obtener soporte en el proceso de resolución y para la carga del registro en la Base de Reclamos y Action Request.

En el caso de que el reclamo se refiera un Cliente Global o Regional, debe informarse del reclamo al Gerente responsable de los aspectos comerciales del contrato.

NOTA 1: En caso de reclamos dirigidos a sectores acreditados, se debe asegurar que se resuelve el reclamo con personas no involucradas en las actividades de certificación relacionadas con el reclamo.

2.1.2.1 Casos especiales

Si el reclamo implica un riesgo legal o impacta en la imagen de BV, debe informarse al TQR Manager y al RCE.

Si un reclamo afecta a varias oficinas de BV en el mundo, debe informarse a los responsables de los sectores de forma inmediata.

2.1.3 Comunicación con el Reclamante

La persona encargada de resolver el Reclamo:

- envía una notificación al reclamante acusando recibo del reclamo.
- responde al reclamante acerca de cómo se resolverá su reclamo

Esta notificación debe realizarse dentro de los 5 días hábiles posteriores a la recepción del reclamo.

Deben conservarse los registros que evidencian el intercambio de comunicaciones con el cliente.



2.1.4. Análisis de Causa. Definición de Acciones

El Análisis de Causa consiste en determinar la causa raíz del Reclamo con el objeto de tomar las acciones necesarias para resolverla y evitar su repetición. La persona encargada del análisis debe explicitar en qué aspecto del negocio impacta el reclamo.

Las acciones a tomar se definen de acuerdo a la gravedad y repetición del tipo de reclamo. Se considera grave un reclamo que tiene como eje al aspecto central del servicio de BVA: el trabajo técnico y su reporte.

Una vez determinadas las causas, se define si la solución es inmediata o si amerita Acciones Correctivas o Preventivas.

En el caso de que el reclamo se solucione a través de una Acción Inmediata y su causa no amerite modificaciones en los procesos afectados, se documenta la decisión tomada en la planilla "Registro de Reclamo". Este registro debe incluir un análisis de la causa del reclamo y las acciones que se han llevado a cabo para su resolución inmediata.

En el caso que se determine resolver el reclamo a través de la emisión de una No Conformidad, debe registrarse en el formulario "Registro de Reclamo" y gestionarla de acuerdo al PGA 31 Gestión de No Conformidades, Acciones Correctivas y Preventivas. El formulario para el registro del reclamo como Acción Correctiva o Preventiva se identifica como Registro 2.

El "Origen de la Acción" en estos casos será: Reclamo del Cliente.

Una vez que están definidas las Acciones, debe informarse al sector Calidad para su monitoreo.

2.1.5 Plazos de Cierre de Reclamos

El plazo para la resolución del reclamo es de un máximo de 30 días, de acuerdo a los objetivos de Casa Matriz. BVA establece anualmente objetivos específicos de plazos de resolución.

En el caso de Reclamos que por su complejidad deriven en Acciones Correctivas, el plazo de cierre es de 60 días.

2.1.6 Plazos de gestión de Reclamos de acuerdo a requisitos externos

En caso de que un cliente o parte interesada establezca plazos de resolución de reclamos menores a los establecidos en este procedimiento, el sector correspondiente debe implementar los controles necesarios y proveer los recursos adecuados para garantizar el cumplimiento del requisito.

Dentro de estos casos, se establece un plazo máximo de gestión de 10 días corridos para los reclamos vinculados al contrato de Provisión de camionetas del cliente YPF.

2.1.7 Cierre del Reclamo

El Reclamo se considera resuelto una vez que han sido llevadas a la práctica las acciones necesarias para su solución.

El reclamante debe ser informado de las acciones inmediatas que se han tomado para la resolución del desvío.

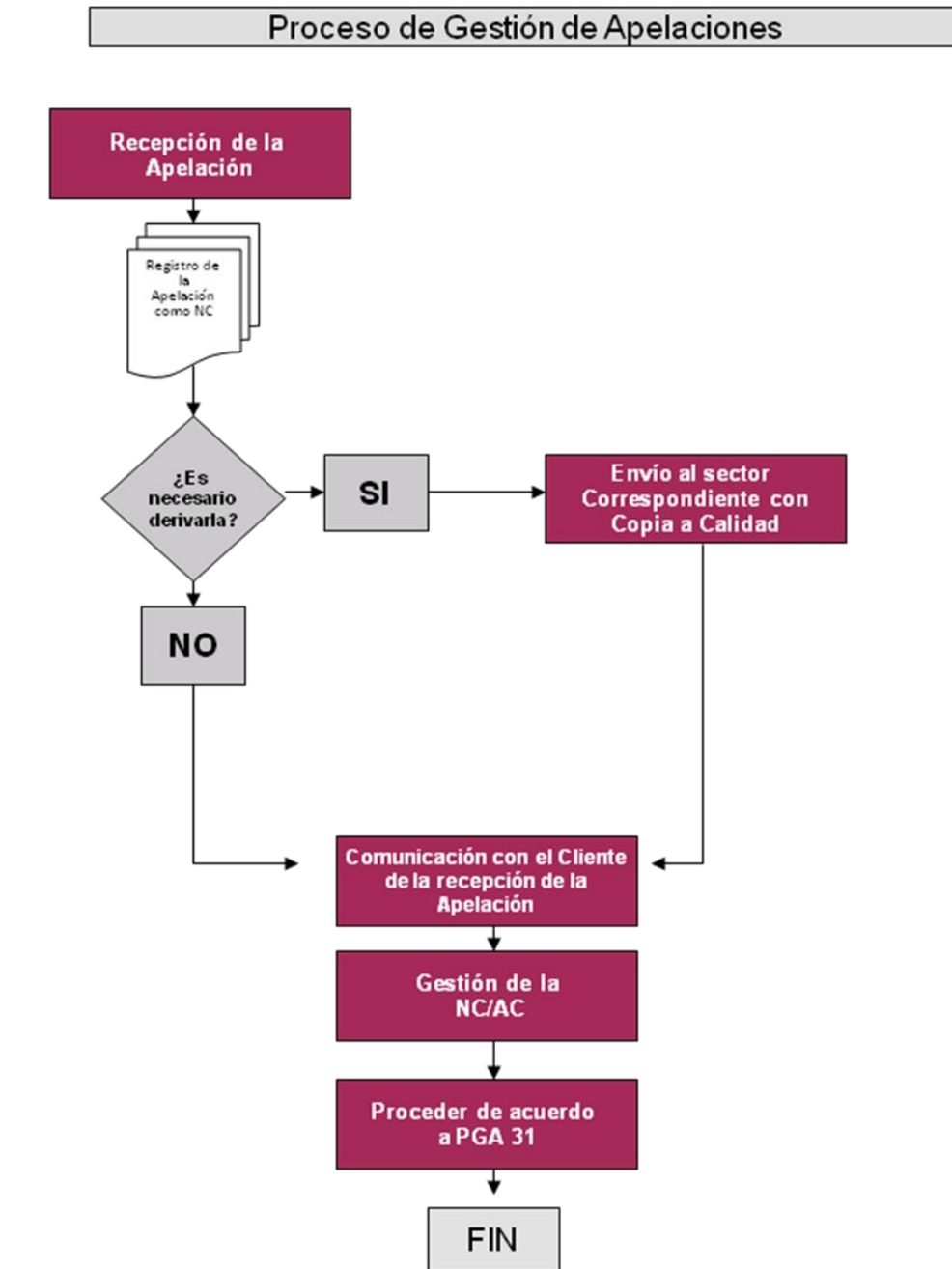
En las sucesivas auditorías internas se verificarán las evidencias de las Acciones llevadas a cabo y se evaluará su eficacia.

2.1.8 Reclamos de partes interesadas

En el caso de denuncia recibida por una parte interesada, que no es el cliente de BV, se debe considerar la intervención del Estudio Jurídico para asegurar que la respuesta que se ofrezca al reclamante no significa un perjuicio para Bureau Veritas y debe coordinarse el contenido de la

respuesta a emitir. En el caso que no implique riesgos, se gestionará igual que la gestión de reclamos de un cliente.

2. 2 Proceso de Gestión de una Apelación



2.2.1 Recepción de una Apelación

Siempre que un miembro de BVA reciba de un cliente, una declaración por escrito o verbal de su desacuerdo en relación con el resultado de un servicio realizado por BVA, debe asegurarse de recabar la mayor información posible a fin de poder procesar eficazmente la apelación.



Esta información debe incluir:

- nombre de la persona que realiza la apelación.
- razón social de la empresa que reclama.
- número telefónico.
- contrato o servicio afectado.
- referencia del informe/ reporte que origina la apelación para poder investigar lo sucedido.

Como la Apelación cuestiona el resultado de la intervención de BVA, se registra como una No Conformidad, en el formulario del Registro 2.

Una vez registrado, se remite al Responsable de Calidad para cargar su seguimiento.

2.2.2 Asignación de una Apelación. Proceso de Resolución

Una vez generado el registro de la Apelación, debe remitirse al Gerente Técnico o Responsable Técnico del sector que desarrolla el servicio cuyo resultado ha sido cuestionado.

En caso que deba ser resuelto por el mismo sector que la ha recibido, se completa el Registro 2 y se procesa internamente.

Una vez que la apelación ha sido asignada, la persona encargada de su análisis debe avisar al Departamento de Calidad para obtener soporte en el proceso de resolución.

En caso que la apelación se refiera un Cliente Global o Regional, debe informarse al Gerente responsable de los aspectos comerciales del contrato.

NOTA 2: En caso de apelaciones dirigidas a sectores acreditados, se debe asegurar que se resuelve la apelación con personas no involucradas en las actividades de certificación relacionadas la apelación.

2.2.3 Comunicación con el Apelante

La persona encargada de resolver la Apelación:

- envía una notificación al apelante acusando recibo de su disconformidad.
- responde al apelante acerca de cómo se resolverá el problema

Esta notificación debe realizarse dentro de las 48 horas hábiles posteriores a la recepción de la apelación

Deben conservarse los registros que evidencian el intercambio de comunicaciones con la parte interesada.

2.2.4. Análisis de Causa. Definición de Acciones

El Análisis de Causa consiste en determinar la causa raíz de la Apelación con el objeto de dar una respuesta consistente al cliente y tomar las acciones necesarias para evitar la repetición de cuestionamientos de ese tipo por parte de nuestros clientes.

Al registrarse las Apelaciones como No Conformidades, el análisis de causa y la definición de acciones se realiza de acuerdo a lo establecido en el PGA 31 Gestión de No Conformidades, Acciones Correctivas y Preventivas, ya que su respuesta implica la reunión de toda la evidencia necesaria para respaldar las conclusiones del personal técnico que desarrolló el servicio cuestionado.

El "Origen de la Acción" en estos casos será: Apelación.

Una vez que se ha realizado el análisis de causa y se han definido las Acciones, debe informarse al sector Calidad para su monitoreo.



2.2.5 Plazos de Gestión de Apelaciones

El plazo para la resolución de la Apelación es de un máximo de 30 días.

2.2.6 Cierre de la Apelación

La Apelación se considera resuelta una vez que han sido llevadas a la práctica las acciones descriptas en el plan de implementación. En las sucesivas auditorías internas se verificarán las evidencias de las Acciones llevadas a cabo y se evaluará su eficacia.

2.2.7 Apelaciones de partes interesadas

En el caso de denuncia recibida por una parte interesada, que no es el cliente de BV, se debe considerar si es o no es adecuado responder inmediatamente, teniendo en cuenta la responsabilidad potencial.

En estos casos debe considerarse la intervención del Estudio Jurídico para asegurar que la respuesta que se ofrezca al apelante no significa un perjuicio para Bureau Veritas.

En el caso que no implique riesgos, se gestionará igual que la gestión de apelaciones de un cliente.

2.3. Revisión anual de Reclamos y Apelaciones

Anualmente se realiza una revisión general de los Reclamos y Apelaciones gestionados durante el año. Se tienen en cuenta los siguientes datos:

- origen (clientes, administraciones públicas, otros)
- objeto del reclamo
- tiempo transcurrido desde la emisión del Reclamo o Apelación hasta la finalización de la acción ante el reclamante
- estatus de los reclamos registrados

Los resultados de ese análisis tienen por objeto generar nuevas Acciones Correctivas, Acciones Preventivas y Planes de Mejora de performance que son reflejados en la Revisión por la Dirección.

2.4. Quarterly Report (Reporte Trimestral)

Los reclamos y apelaciones significativos de cada trimestre son reportados en el TQR report. Esto incluye:

- Reclamos relacionados con servicios acreditados.
- Reclamos con potencial de riesgo judicial
- Reclamos provenientes de un cliente estratégico.

2.5. Reclamos o Apelaciones susceptibles de generar problemas legales.

En caso de que un Reclamo o Apelación conlleve la posibilidad de algún tipo de riesgo de demandas, el Gerente de sector involucrado debe informar al RCE y al Gerente de Administración y Finanzas de la situación, y comunicarse con el Estudio Jurídico que nos representa en ese tema específico.

Bureau Veritas Argentina contrata los servicios de Estudios Jurídicos especializados en Derecho Laboral, Derecho Comercial y Derecho Penal.

La División afectada se hace cargo inmediatamente de la protección de las evidencias, de la copia del contrato correspondiente y cualquier información pertinente.

3 ANEXOS/REGISTROS

El procedimiento cuenta con los siguientes anexos:

- Registro 1 Registro de Reclamos
- Registro 2 Registro de Acciones Correctivas y Preventivas