



ALS  
Argentina  
PGA 32  
**TRATAMIENTO DE RECLAMOS Y APELACIONES**

Rev.: 20  
Fecha:26/10/2021  
Pág.1

### Clasificación

PROCEDIMIENTOS GENERALES DE BVA

### Comentarios de revisión

Revisión	Comentarios
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
19	Se incorpora que los reclamos deben ser almacenados en QESIS.
20	Se modifica el documento de acuerdo a los requisitos corporativos del documento Group QHSSE 004-PO Customer Complaint Management.

## 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

Todo empleado que reciba algún tipo de disconformidad debe comunicarlo a QHSE.

El sector responsable por la disconformidad debe completar el Registro 1 del PGA 32 - "Registro de Reclamo".

Los responsables de los sectores son los encargados de la resolución y análisis de los reclamos.

### 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.

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.

Yanina Olvirri	Facundo Cardozo	Osmar Benitez
Emitió	Revisó	Aprobó

Este documento impreso sólo es válido como Copia No Controlada  
Bureau Veritas Argentina S.A.



ALS  
Argentina  
PGA 32

**TRATAMIENTO DE RECLAMOS Y APELACIONES**

Rev.: 20  
Fecha:26/10/2021  
Pág.2

**1.6 Identificación y archivo**

El área de QHSE 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 área de QHSE vía mail.

Yanina Olvirri	Facundo Cardozo	Osmar Benitez
Emitió	Revisó	Aprobó



## 2. Desarrollo

### 2.1. Gestión de reclamos

#### 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 área de QHSE.

El sector QHSE deberá definir si ese reclamo debe ser derivado a otro sector responsable.

El seguimiento de las quejas y reclamos se realizará a través de QESIS.

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.**

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.

#### 2.1.2 Comunicación con el Reclamante

El responsable del sector debe comunicarse con el cliente dentro de los 5 días hábiles posteriores a la recepción del reclamo para:

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

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

#### 2.1.3. 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.

Yanina Olvirri	Facundo Cardozo	Osmar Benitez
Emitió	Revisó	Aprobó



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.

Si el reclamo incumple procedimientos internos y/o requisitos legales/otros requisitos, deberá ser resuelto a través de la emisión de una No Conformidad. Para ello, debe registrarse en el formulario "Registro de Reclamo" y también ser gestionada de acuerdo al PGA 31 Gestión de No Conformidades, Acciones Correctivas y Preventivas. El formulario a utilizar en este caso es el Apéndice 1 PGA 31 - Action Request.

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

Una vez que están definidas las Acciones, debe informarse al área de QHSE para su monitoreo.

#### **2.1.4 Plazos de Cierre de Reclamos**

BVA establece un monitoreo del plazo de cierre de los reclamos para que los mismos coincidan anualmente con los objetivos corporativos.

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

#### **2.1.5 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.

#### **2.1.6 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.

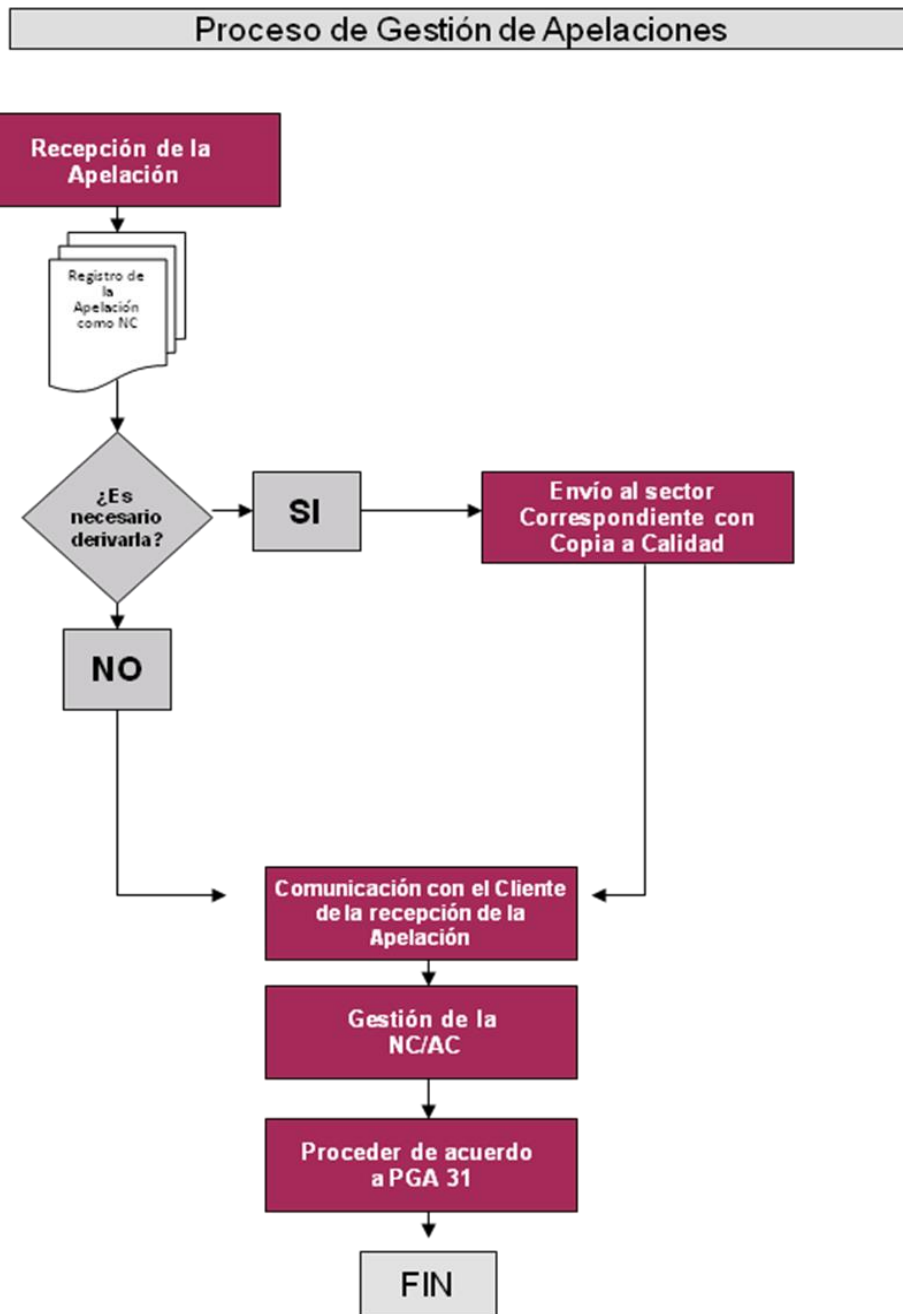
En las sucesivas auditorías internas se verificarán las evidencias de las acciones llevadas a cabo y se evaluará su eficacia.

#### **2.1.7 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.

Yanina Olvirri	Facundo Cardozo	Osmar Benitez
Emitió	Revisó	Aprobó

## 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.

Yanina Olvirri Emitió	Facundo Cardozo Revisó	Osmar Benitez Aprobó
--------------------------	---------------------------	-------------------------



- 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 área de QHSE para realizar 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 área de QHSE 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 área de QHSE para su monitoreo.

Yanina Olvirri	Facundo Cardozo	Osmar Benitez
Emitió	Revisó	Aprobó



### 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.

Yanina Olvirri	Facundo Cardozo	Osmar Benitez
Emitió	Revisó	Aprobó



**ALS**  
**Argentina**  
**PGA 32**  
**TRATAMIENTO DE RECLAMOS Y APELACIONES**

Rev.: 20  
Fecha:26/10/2021  
Pág.8

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 PGA 32 - Registro de Reclamo.Rev.4

Yanina Olvirri	Facundo Cardozo	Osmar Benitez
Emitió	Revisó	Aprobó