



PGA OI 004
PROCESO DE QUEJAS Y APELACIONES PARA
ACTIVIDADES ACREDITADAS EN IRAM-ISO/IEC 17020

Rev.: 00
Fecha:15/03/2023
Pág.1 de 5

Comentarios de revisión

| Revisión | Comentarios |
|----------|-----------------|
| 0 | Emisión Inicial |
| 1 | |
| 2 | |

1. GENERAL

1.1 Objetivo

Especificar cómo se debe registrar, analizar, procesar, validar la investigación y la decisión sobre las acciones a tomar sobre una Queja o Apelación recibida de parte de un cliente, organismo público u otra parte interesada.

1.2 Alcance

Se aplica a las Quejas o Apelaciones recibidos de manera formal ya sea de un cliente, organismo público u otra parte interesada. Cualquier miembro de BVA de las actividades acreditadas en IRAM-ISO/IEC 17020 es susceptible de recibirlos.

1.3 Responsabilidad

Gerente del Área:

Proveer los recursos necesarios para el cumplimiento del presente procedimiento.

Asegurar el cumplimiento de todas las decisiones a todos los niveles del proceso de tratamiento de Quejas y Apelaciones

Jefe de Calidad:

Completar el PGA OI 004 - Anexo 1 - "Registro de Quejas".

Realizar el seguimiento de la resolución y análisis de las Quejas y/o Apelaciones.

Asegurar que se toman las acciones apropiadas

Personal:

El personal de los sectores acreditados bajo la Norma IRAM-ISO/IEC 17020 son responsables de cumplir con los lineamientos descritos en este procedimiento.

Todo empleado que reciba algún tipo de disconformidad debe comunicarlo al Jefe de Calidad.

1.4 Referencias

PGA OI 003 "Gestión de No Conformidades, Acciones Correctivas y Preventivas."

Norma ISO/IEC 17020 en su versión vigente

1.5 Terminología

BVA: Bureau Veritas Argentina

CCE: Country Chef Executive

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

| | | |
|-------------------|----------------|-------------|
| Marcelo Matsuyama | Gustavo Roldán | Raul Artuso |
| Emitió | Revisó | Aprobó |

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

BV_C2_Internal



PGA OI 004
PROCESO DE QUEJAS Y APELACIONES PARA
ACTIVIDADES ACREDITADAS EN IRAM-ISO/IEC 17020

Rev.: 00
Fecha:15/03/2023
Pág.2 de 5

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.

2. DESARROLLO

2.1. GESTIÓN DE QUEJAS

2.1.1 Recepción de una queja

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 y verificar la mayor información posible a fin de poder procesar eficazmente la queja.

Esta información debe incluir:

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

Esta información se registra en primera instancia en el PGA OI 004 - Anexo 1 - "Registro de Quejas".

Se debe asegurar que se resuelve la queja con personas que no hayan participado en las actividades de Inspección que dieron origen a la queja.

Si la queja implica un riesgo legal o impacta en la imagen de BV, debe informarse al Gerente del área.

Si una queja afecta a varias oficinas de BV en el mundo, debe informarse al 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 de la queja para:

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

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 de la Queja 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 la queja y debe confirmar/validar si está relacionada con las actividades de inspección de las que es responsable BVA y en ese caso debe tratarla.

| | | |
|-------------------|----------------|-------------|
| Marcelo Matsuyama | Gustavo Roldán | Raul Artuso |
| Emitió | Revisó | Aprobó |



PGA OI 004
PROCESO DE QUEJAS Y APELACIONES PARA
ACTIVIDADES ACREDITADAS EN IRAM-ISO/IEC 17020

Rev.: 00
Fecha:15/03/2023
Pág.3 de 5

Las acciones a tomar se definen de acuerdo a la gravedad y repetición del tipo de queja. Se considera grave una queja 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 la queja 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 Quejas". Este registro debe incluir un análisis de la causa de la queja y las acciones que se han llevado a cabo para su resolución inmediata.

Si la queja incumple procedimientos internos y/o requisitos legales/otros requisitos, deberá ser resuelto a través de la emisión de una No Conformidad. Para ello, debe ser gestionada de acuerdo al PGA OI 003 Gestión de No Conformidades, Acciones Correctivas y Preventivas. El formulario a utilizar en este caso es el PGA OI 003 – Anexo 1 – “Registro de Acciones Correctivas y Acciones Preventivas”.

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

2.1.4 Plazos de Cierre de Quejas

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

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

2.1.5 Plazos de gestión de Quejas de acuerdo a requisitos externos

En caso de que un cliente o parte interesada establezca plazos de resolución de quejas 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.

2.1.6 Cierre del Queja

La Queja se considera resuelta 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.

Se verificarán las evidencias de las acciones llevadas a cabo y se evaluará su eficacia de acuerdo con los tiempos establecidos.

2.1.7 Quejas 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 área de legales o 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 quejas de un cliente.

| | | |
|-------------------|----------------|-------------|
| Marcelo Matsuyama | Gustavo Roldán | Raul Artuso |
| 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.
- razón social de la empresa que reclama (Si aplica)
- 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 PGA OI 003 – Anexo 1 – “Registro de Acciones Correctivas y Acciones Preventivas”.

2.2.2 Asignación de una Apelación. Proceso de Resolución

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

La persona encargada del análisis debe explicitar en qué aspecto del negocio impacta la apelación y debe confirmar/validar si está relacionada con las actividades de inspección de las que es responsable BVA y en ese caso debe tratarla.

En caso de que deba ser resuelto por el mismo sector que la ha recibido, se completa el PGA OI 003 – Anexo 1 – “Registro de Acciones Correctivas y Acciones Preventivas” y se procesa internamente.

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

Se debe asegurar que se resuelve la apelación con personas que no hayan participado en las actividades de Inspección que dieron origen a la apelación.

2.2.3 Comunicación con el Apelante

La persona encargada de gestionar 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.

| | | |
|-------------------|----------------|-------------|
| Marcelo Matsuyama | Gustavo Roldán | Raul Artuso |
| Emitió | Revisó | Aprobó |



PGA OI 004
PROCESO DE QUEJAS Y APELACIONES PARA
ACTIVIDADES ACREDITADAS EN IRAM-ISO/IEC 17020

Rev.: 00
Fecha:15/03/2023
Pág.5 de 5

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 OI 003 "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.

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 descritas 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 área de legales o 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. QUEJAS O APELACIONES SUSCEPTIBLES DE GENERAR PROBLEMAS LEGALES.

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

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

3. REGISTROS / ANEXOS

El procedimiento cuenta con los siguientes anexos:

| Registro | Tiempo de Archivado | Lugar de Archivado | Tipo de Disposición |
|---------------------------------|---------------------|------------------------|-------------------------|
| Anexo 1 - "Registro de Quejas". | 8 años | Sharepoint: LAZ_AR_SML | Eliminación/Destrucción |

| | | |
|-------------------|----------------|-------------|
| Marcelo Matsuyama | Gustavo Roldán | Raul Artuso |
| Emitió | Revisó | Aprobó |

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

BV_C2_Internal