PROCESO PARA LA RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES

ALINEADO CON EL PROCEDIMIENTO GENERAL **MX-PG-03** "*QUEJAS Y APELACIONES*"

BUREAU VERITAS MÉXICO

QUEJAS Y APELACIONES

- El objetivo de este proceso es recibir, registrar, analizar, procesar y revisar las Quejas y Apelaciones recibidas de los Clientes, Organismos Públicos y de otras Partes interesadas.
- Estos lineamientos generales aplican para todas las Divisiones operativas (IND, CTD, B&I) de Bureau Veritas en México.

NUESTRA MISIÓN

Construir un Mundo de Confianza asegurando un progreso responsable.

QUEJAS Y APELACIONES

ALCANCE

Este procedimiento aplica a las quejas recibidas:

- De los Clientes;
- De otras oficinas de Bureau Veritas;
- De Organismos Públicos u otras Partes interesadas.

También aplica para apelaciones:

- Contra los Juicios o Resultados emitidos por Bureau Veritas;
- Para las Unidades de Inspección, el proceso de Apelaciones aplicará cuando Bureau Veritas sea designada para realizar trabajos de evaluación de la conformidad bajo autoridad legal delegada.

QUEJAS Y APELACIONES

Generalidades para la atención de quejas/apelaciones

Las Quejas o Apelaciones recibidas en BV se registran y los detalles son comunicados a las áreas que correspondan para su atención.

Las áreas involucradas de BV (en conjunto con el área de Calidad) se reúnen previamente para investigar y decidir sobre la aceptación y atención de la queja.

En caso de que la Queja sea recibida de una “parte” que no sea un Cliente de Bureau Veritas, se debe dar la consideración pertinente sobre la respuesta a emitir. El contenido de dicha respuesta deberá ser revisado previamente por el gerente de área y/o director de BV (cuando sea necesario).

QUEJAS Y APELACIONES

Generalidades para la atención de quejas/apelaciones

Los gerentes y/o responsables de área de BV son los encargados de atender la Queja o Apelación (con apoyo del área de Calidad) y mantener informada a la parte interesada dentro de los cinco días posteriores a la recepción de la Queja o Apelación.

Las investigaciones y decisiones de BV relativas a las Quejas/Apelaciones no dar lugar a ninguna acción discriminatoria.

Todas las Quejas y Apelaciones son registradas internamente en la Herramienta "*iEvaluate*" de BV y se da seguimiento a los planes de acción en el formato **MX-FO-20** "*Reporte de Mejora*".

La atención a Quejas para la División de CTD se llevará a cabo mediante el procedimiento de área **CTD-MX-PA-011** "*Lineamientos Locales para Mejora Continua*".

REGISTRO DE UNA QUEJA

LINEAMIENTOS

- Cualquier empleado de Bureau Veritas que reciba de un Cliente, un Organismo Público o cualquier Parte interesada, una declaración por escrito de su insatisfacción o desacuerdo con relación a un Servicio o Contrato, debe reenviar inmediatamente el correo electrónico o el documento recibido al gerente/responsable de área correspondiente de BV, notificando al área de Calidad.

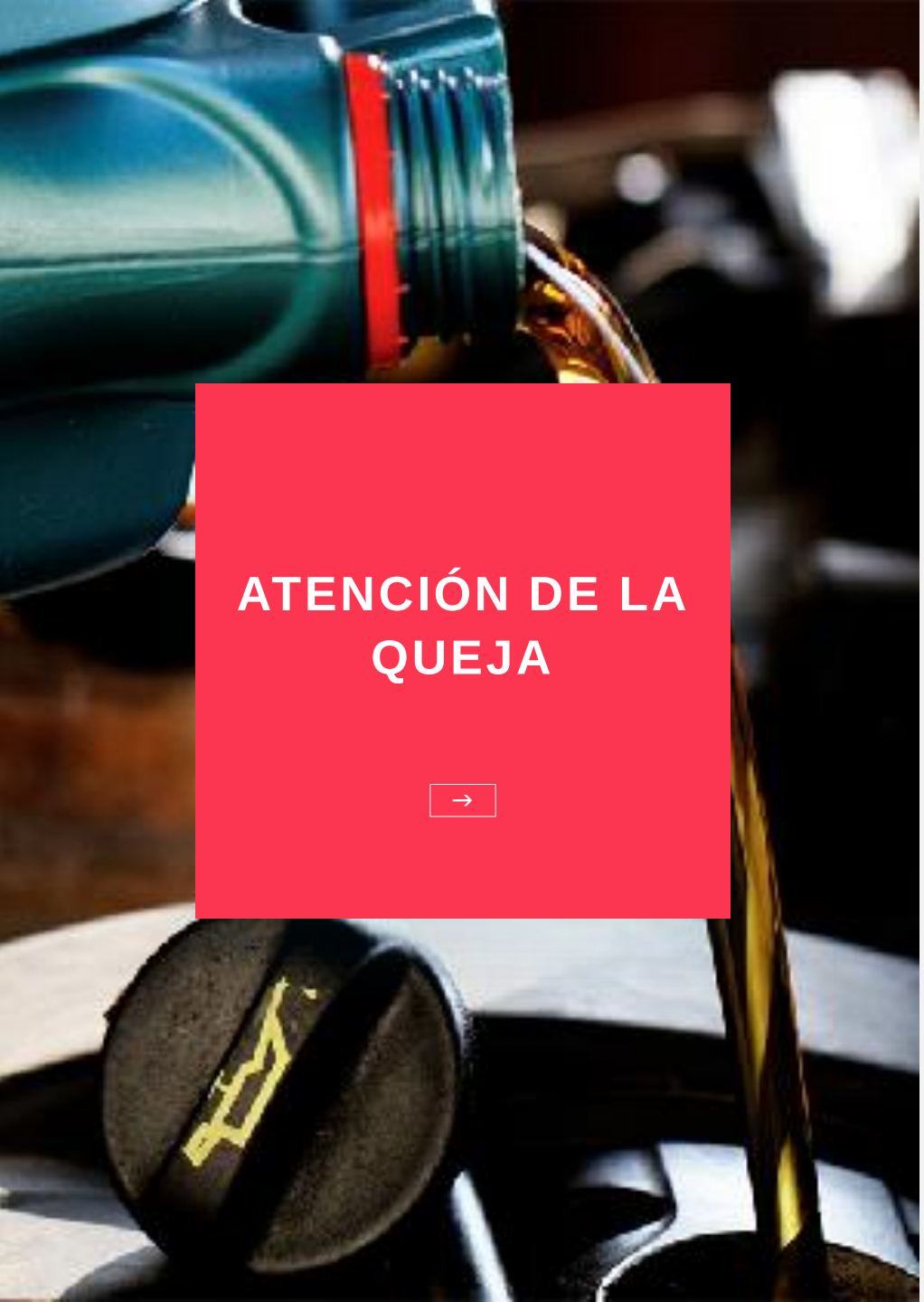
- También las calificaciones **≤ 6** obtenidas en el formato interno de *Encuestas de Clientes* (**MX-FO-10**) de BV se consideran como quejas, a menos que se justifique lo contrario mediante una revisión o investigación adecuada.

REGISTRO DE UNA QUEJA

LINEAMIENTOS

- Cuando cualquier empleado de Bureau Veritas reciba una declaración verbal similar a una queja, debe informar al gerente de área correspondiente, y podrá utilizar el formato **MX-FO-02** "*Reporte de una Queja Verbal*", considerando la posibilidad de que haya un riesgo técnico o comercial importante o una oportunidad para mejorar los Servicios de la empresa.

- Para esta situación, el personal de Bureau Veritas puede decidir llenar el formato **MX-FO-02** "*Reporte de una Queja Verbal*", o consultar al Gerente de área correspondiente directamente.



ATENCIÓN DE LA QUEJA

- Una vez registrada la Queja, y de acuerdo a la gravedad y origen de la misma, se debe enviar un comunicado interno informando al área de calidad de BV y, en su caso, al personal involucrado; y cuando sea necesario, al director general. El área de Calidad, en conjunto con el personal asignado del área involucrada deben realizar las siguientes actividades:
  - Analizar la situación;
  - Definir la causa raíz;
  - En su caso, definir los impactos en el negocio (servicio y/o contrato);
  - Proponer una solución;
  - Una vez definida la solución, describirla en un plan de acción;
  - Nombrar a los responsables de la implementación del plan de acción;
  - Monitorear y dar seguimiento para verificar si la solución se ha implementado y es efectiva.

APELACIONES

Previo a la formalización de un contrato, Bureau Veritas debe notificar al Cliente por cualquier medio su derecho de apelación, así como el proceso a seguir en cumplimiento con la LIC.

El Cliente deberá enviar su apelación por escrito, en los cinco días hábiles posteriores a la recepción de la notificación del resultado del servicio. Después de este tiempo la apelación podrá ser atendida o no según sea definido por Bureau Veritas.

Una vez recibida la apelación, el área correspondiente deberá realizar una evaluación de la misma, con la finalidad de tener los elementos suficientes para poder dar una respuesta satisfactoria al Cliente.

El área correspondiente de BV debe enviar la respuesta de la apelación al Cliente, dentro de los 10 días hábiles siguientes, con copia a la dependencia que corresponda.

Si el Cliente acepta la respuesta que se le envíe y decide no continuar con su apelación, se dará por cerrado el caso, de lo contrario, se deberá proceder de acuerdo con lo indicado en la LIC. Si la apelación procede, se tratará como una Queja del Cliente.

BUREAU VERITAS

Construyendo un Mundo de Confianza

WWW.BUREAUVERITAS.COM.MX

BV.CONTACTO@BUREAUVERITAS.COM

+52 55 5351 8000