



*PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE
APELACIONES, PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS
PR-QMS-011*

Versión 4 – Enero, 2019



Move Forward with Confidence

**BUREAU
VERITAS**

Título	Procedimiento para el manejo de apelaciones, peticiones, quejas y reclamos	Versión	4
Código	PR-QMS-011	Fecha de Versión	Enero 2019

1. OBJETIVO

Este procedimiento establece la metodología para el manejo de las apelaciones, peticiones, quejas y reclamos que puedan surgir de las actividades, abordando las etapas de recepción, validación, investigación y decisión sobre las acciones a tomar.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos las líneas de negocio, procesos, áreas, proyectos y servicios que desarrollen actividades en cumplimiento del objeto social de las empresas Bureau Veritas en Colombia entre las cuales se encuentran: Bureau Veritas Colombia Ltda., Tecnicontrol S.A.S. ECA Interventorías y Consultorías SAS, PRI Colombia SAS, Consorcios, Uniones Temporales y las demás entidades que defina Bureau Veritas; en adelante la referencia "Bureau Veritas" abarca cada una las entidades mencionadas anteriormente.

3. REFERENCIAS

- ML-QHSE-001 Manual del Sistema de gestión de calidad, seguridad, salud en el trabajo y medio ambiente - QHSE
- ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario
- OHSAS 18001:2007: Sistemas de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional
- NTC-ISO 14001:2015: Sistema de Gestión Ambiental
- ISO 17000:2004 Vocabulario y Principios Generales

4. TERMINOLOGÍA

Apelación: Solicitud del proveedor del objeto de evaluación de la conformidad al organismo de evaluación de la conformidad o al organismo de acreditación, de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho objeto.

Emisor: Reclamante. Quien origina la petición, queja, reclamo o apelación.

Evaluación de la Conformidad: Demostración de que se cumplen los requisitos especificados relativos a un producto, proceso, sistema, persona u organismo

Organismo de Evaluación de la Conformidad: Organismo que realiza servicios de evaluación de la conformidad.

Parte Interesada: Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad desarrollada por Bureau Veritas, entre las cuales pueden destacarse contratistas, proveedores, clientes, usuarios, comunidades, gobierno, autoridades y/o entes gubernamentales, otros.

Petición: Solicitud verbal o escrita elevado por un cliente o una parte interesada hacia la empresa Bureau Veritas o hacia sus OEC, en relación con el propósito de requerir su intervención en un asunto concreto de la prestación de un servicio.

Título	Procedimiento para el manejo de apelaciones, peticiones, quejas y reclamos	Versión	4
Código	PR-QMS-011	Fecha de Versión	Enero 2019

Queja: Expresión de insatisfacción hecha a una organización relativa a su producto o servicio o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.

Reclamo: Es una exigencia presentada por cualquier persona ante la ausencia, irregular o mala prestación de un servicio, por una obligación incumplida o por la prestación deficiente de una función a cargo de la empresa Bureau Veritas o por alguno de sus OEC –, y que espera una solución o retribución de la presunta inconformidad.

5. CONDICIONES GENERALES

5.1. Recepción

El medio empleado para recibir las peticiones, quejas, reclamos y apelaciones será a través de radicación de correspondencia en las sedes principales de Bureau Veritas, correo electrónico, actas de reunión, formatos establecidos en los proyectos para tal fin o el registro en las páginas web de las entidades Bureau Veritas en Colombia (www.bureauveritas.com.co; www.tecnicontrol.com.co)

Los Líderes de Proceso y Directores Técnicos de los OEC o sus designados, son responsables de la recepción y la revisión de la procedencia y pertinencia de la presunta inconformidad con los servicios prestados, de igual manera deberán comunicar esta información al Proceso TQR – QHSE.

Si la queja, reclamo o apelación es procedente, en un lapso no mayor a 5 días calendario posterior al recibo, el líder de proceso, el Director Técnico del OEC o su designado, puede emitir una comunicación al emisor para acusar el recibo de la misma, bien sea empleando el modelo de la carta proforma anexa al presente documento, o en su defecto mediante correo electrónico.

5.2. Validación e Investigación

Una vez recibida la petición, queja, reclamo o apelación, los Líderes de Proceso o la Dirección Técnica del OEC correspondiente, procede a analizar los argumentos expuestos por el emisor y a revisar la información necesaria para la respectiva validación, considerando a su vez los impactos hacia el negocio.

Una vez validado el proceso, se lleva a cabo la investigación con base en los registros, informes, evidencias, testimonios u otros elementos de entrada que permitan realizar la investigación. Durante el proceso de investigación, se puede contar con el concepto de un tercero independiente que no haya participado en la actividad (objeto del caso) con la competencia técnica, a fin de facilitar las conclusiones del caso y la orientación de las acciones a tomar con imparcialidad e independencia.

Titulo	Procedimiento para el manejo de apelaciones, peticiones, quejas y reclamos	Versión	4
Código	PR-QMS-011	Fecha de Versión	Enero 2019

5.3. Tratamiento

Con base en el análisis de la investigación del caso, el Líder del Proceso o el Director Técnico del OEC, pueden realizar las siguientes acciones:

- Si se establece que la Línea de Negocio o el OEC cometió un error o no siguió los procedimientos o normas establecidas, se debe repetir la prestación del servicio y emitir un nuevo informe o entregable rectificando el emitido inicialmente. En este caso, se considera como una Salida No Conforme - SNC, en donde se analizan las causas y se establecen las acciones correctivas siguiendo las directrices dadas en el Procedimiento PR-QMS-005 Control de Salidas No Conforme. Esto debe ser de conocimiento del Proceso TQR – QHSE para realizar el seguimiento del caso hasta el cierre.
- Si se establece que la Línea de Negocio o el OEC, prestó el servicio siguiendo la normatividad establecida y los procedimientos internos, y aplicó correctamente los criterios de aceptación y de rechazo, se da la respectiva aclaración al cliente por escrito expresando los argumentos del caso.
- Si se establece que la Línea de Negocio o el OEC, realizó la prestación del servicio siguiendo la normatividad establecida y los procedimientos internos, y el cliente prosigue a una acción legal, se da a conocer el caso con toda la información pertinente a la Gerencia Legal para su debida respuesta.
- Cuando se trate de apelaciones, quejas, reclamaciones interpuestas ante las autoridades reguladoras, ó, interpuestas por estas mismas, en las cuales se deba defender la actuación del OEC o de cualquier entidad Bureau Veritas, éstas deberán ser gestionadas a través del área Legal para proceder con el trámite correspondiente.
- Durante el proceso de investigación y recolección de evidencias, con el fin de dar una respuesta formal, la Línea de Negocio o el OEC deben informar, revisar y aprobar la decisión por una persona que no haya participado en las actividades que dieron origen a la apelación, queja o reclamo. Adicionalmente, la Línea de Negocio o el OEC deben mantener enterado al emisor sobre los informes del progreso y del resultado de la queja o apelación.

En lo posible, la solución de cada uno de los casos debe realizarse en un lapso no mayor a 30 días calendario luego de la recepción de la misma, dependiendo de la complejidad del cierre de la acción. El plazo máximo es de 90 días calendario. En caso de no ser posible cumplir con este plazo, debe contarse con el soporte que justifique la extensión del tiempo.

5.4. Registro

Cuando es procedente la queja, reclamo o apelación, se debe seguir el procedimiento interno PR-QMS-006 Acciones de Mejora, el cual da las directrices para tomar las acciones eficaces y evitar que vuelva a ocurrir la situación, así como su debido cargue en DNS asegurando la conservación de la totalidad de los soportes que se generen como soporte para su cierre. El

Titulo	Procedimiento para el manejo de apelaciones, peticiones, quejas y reclamos	Versión	4
Código	PR-QMS-011	Fecha de Versión	Enero 2019

Proceso TQR – QHSE realiza el seguimiento y cierre con base en las evidencias sustentadas por la Línea de Negocio o el OEC.

Con respecto a los casos que no son precedentes, se archivan por parte de la Línea de Negocio o del OEC.

5.5. Posible Transmisión a la Oficina Principal

Los líderes de procesos o Directores Técnicos de OEC involucrados determinan si es probable, que la queja implique una activación de pólizas de seguro, demanda judicial, sanciones contractuales o un riesgo indirecto importante como el deterioro de la imagen corporativa. Si prevé dichas consecuencias, la reenvía a la Gerencia General para que se coordinen las acciones precisas con el apoyo y la orientación de la Gerencia Legal.

6. VALIDACIÓN E HISTORIA DEL DOCUMENTO

Validación:

	Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre	Juan David Niño	Yesenia Vasquez	Ernesto Prieto Carrillo
Cargo	Profesional de Calidad	Coordinador HSEQ	Gerente TQR – QHSE – NLA
Fecha	09/01/2019	09/01/2019	09/01/2019

Historia del Documento:

Versión	Fecha	Descripción
1	Mar. 2007	Creación
2	Jun. 2014	Revisión general del documento de acuerdo a la nueva organización en las líneas de negocio de Bureau Veritas
3	Nov. 2014	Actualización General al documento. Integración de las compañías Bureau Veritas
4	Ene. 2019	Actualización general del documento – cambios en sistema de gestión por actualización de ISO 9001:2015, ajuste en el proceso de recepción de quejas, reclamos y apelaciones, se incluyen direcciones de pág. Web para su emisión

Título	Procedimiento para el manejo de apelaciones, peticiones, quejas y reclamos	Versión	4
Código	PR-QMS-011	Fecha de Versión	Enero 2019

Modelo de la carta – **Sujeto a mejorar o ajustar**

Consecutivo

Bogotá D.C., fecha

Señores

EMPRESA

Atn. Persona Encargada

Cargo

email

Dirección: xxxxxxxxxxxx

Teléfono: xxxxxxxxxxxxxx

La Ciudad

Ref.: Encuesta de Satisfacción

Respetado (a) Doctor (a) xxxxxxxxx

Reciba un cordial saludo de empresa de BV S.A.

Confirmamos el recibo de su queja, reclamo, apelación, que será analizada, validada con su debido proceso de investigación.

Por lo tanto, le confirmamos que recibirá respuesta formal de nuestra organización, en los siguientes treinta días (30) días calendario, durante los cuales investigaremos las causas de esta situación.

Le agradecemos su amable atención y esperamos lograr una solución eficaz.

Cualquier inquietud adicional, con gusto le atenderemos.

Cordial Saludo,

Nombre y cargo de la

Dirección Línea de Negocio