



**BUREAU**  
**VERITAS**

**BVQI COLOMBIA LTDA**

**QUEJAS Y RECLAMOS**



## **CONTENIDO**

### **HOJA DE LA HISTORIA DEL CAMBIO**

- 1. ALCANCE**
- 2. DEFINICIONES**
- 3. PROCESO**
- 4. QUEJAS Y RECLAMOS**
- 5. RESPONSABILIDADES**
- 6. QUEJAS Y RECLAMOS NO RESUELTOS**



## HOJA DE RELACION DE CAMBIOS

PAGINA	RESUMEN DEL CAMBIO	NUEVA EDICION	AUTORIZADO
Todas	Emisión Inicial	15/02/08	M. Rincón
4	Aclaración modo de registro de las quejas	29/09/2009	M. Triana
6	Aclaración del Manejo de Producto No Conforme	20/12/2010	M. Triana
5	Trámite de quejas de los clientes de nuestros clientes	30/04/2013	M. Triana
Todas	Revisión General	19/06/2014	M. Triana
4 , 5	Se identifican las fuentes que pueden presentar quejas o reclamos a BVQI COLOMBIA LTDA y los medios a través de los cuales se pueden recibir; se establece que todas las quejas y reclamos se registran y controlan a través del formato SF10 Cuadro de Control del SF26; Se realizan modificaciones a dicho formato.	31/07/2014	M. Triana
4, 6	Se establecen los tiempos de atención a las quejas y reclamos y el numeral 4.5, correspondiente a Controles para las quejas y reclamos.	22/09/2014	M. Triana
6,7, 8	Se complementa la metodología para el control de las quejas y reclamos recibidas a través de diferentes fuentes y se establecen responsables, periodicidad y registros generados en dichos controles.	12/12/2014	M. Triana
Todas	Revisión General. Alineación general BMS.	12/12/2014	M. Triana
Todas	Inclusión del numeral 5. Responsabilidades	23/12/2016	M. Triana
3, 4, 5	Revisión General	10/02/2017	M. Triana



## 1. ALCANCE

Establecer las actividades para gestionar las quejas y reclamos interpuestos por clientes o terceros con respecto a la prestación de servicios de BVQI COLOMBIA LTDA, asegurando que las mismas sean manejadas de forma profesional y oportuna. En este se incluye aquellas quejas y reclamos efectuados por terceros contra empresas certificadas por BVQI COLOMBIA LTDA y que se relacionen con la certificación otorgada.

## 2. DEFINICIONES

2.1 **Queja y Reclamo:** se define como comunicación escrita o verbal recibida, que expresa insatisfacción sobre el desempeño que ha tenido BVQI COLOMBIA LTDA respecto a la prestación de su servicio, o de una organización certificada por BVQI COLOMBIA LTDA respecto de su desempeño asociado a su certificación y a los requisitos de ésta.

## 3. PROCESO

3.1 Todas las quejas y reclamos serán registradas por el Gerente Técnico de BVQI COLOMBIA LTDA o por la persona a la que él le delegue esa función-. Será el Gerente Técnico o quien el delegue quien mediará entre BVQI COLOMBIA LTDA y la entidad o persona que ha interpuesto la queja o reclamo con el fin de tratar de resolverla.

3.2 Las quejas y reclamos presentadas a BVQI COLOMBIA LTDA, pueden provenir de diferentes fuentes, como las siguientes:

Clientes de BVQI COLOMBIA LTDA.

Clientes de los clientes de BVQI COLOMBIA LTDA.

Entes de acreditación nacional e internacionales.

Entes de regulación y de vigilancia y control nacionales e internacionales.

Proveedores de Servicios.

3.3 El tiempo definido por BVQI COLOMBIA LTDA, para dar respuesta a los clientes sobre la recepción de la queja o reclamo es de cinco (5) días hábiles a partir de la fecha en que se recibe la queja o reclamo y para darle cierre es de treinta (30) días hábiles a partir de la fecha de recepción.

3.4 Todas las quejas y reclamos recibidos son registrados y controlados por BVQI COLOMBIA LTDA en la herramienta propuesta para tal fin (SF10 Cuadro de Control del SF26), así como también las peticiones recibidas por parte de los entes de regulación y de vigilancia y control; en caso que la queja o reclamo requiera de una acción correctiva, se registra en el formato SF26 Reporte de Incidentes.



- 3.5 Las quejas y reclamos presentados a BVQI COLOMBIA LTDA, se pueden recibir a través de diferentes medios como: correspondencia, correo electrónico, página web, llamada telefónica, presencialmente en las oficinas de BVQI COLOMBIA LTDA, entre otros.
- 3.6 El equipo de Gerencia Técnica verifica si la queja o reclamo es procedente y direccionará el caso al área encargada, la cual tiene un tiempo de dos días para dar respuesta.
- 3.7 La recepción de la información, el proceso de quejas y reclamos y los tiempos de respuesta relacionados serán comunicados al quejoso.
- 3.8 Toda queja valida relativa a un cliente certificado será remitida a este, durante un periodo no superior a (5) días hábiles después de radicada la queja.

#### **4. QUEJAS Y RECLAMOS**

- 4.1 En el momento de revisar la queja o reclamo, el Gerente Técnico determinará si se encuentra involucrado en el proceso original, de ser así, se elige a una persona interna, independiente, calificada y apropiada para que dirija el proceso. De lo contrario, será el propio Gerente Técnico quien llevará a cabo la investigación.

A partir de la recepción de la queja se confirmará si esta concierne a las actividades de certificación para tomar acciones al respecto. Si la queja concierne a un cliente certificado, después de examinar se debe considerar la eficacia del sistema de gestión certificado.

La presentación, investigación y decisión relativa a la queja no dará lugar a acciones discriminatorias contra quien presenta la queja.

*Nota 1: En algunos casos se puede iniciar una auditoria para realizar la investigación. En dado caso el quejoso debe ser notificado y se le deben explicar las razones asociadas a esta decisión.*

- 4.2 Se debe hacer diligenciamiento del formato SF10 Cuadro de Control del SF26 – Anexo 1, y en esta se colocará la información pertinente al proceso de investigación asociado a la queja o reclamo correspondiente.
- 4.3 El proceso de resolución incluye los siguientes pasos:
- Investigación, incluyendo el impacto del negocio y el análisis de la situación.
  - **Recolección de toda la información necesaria para validar la queja**
  - Respuesta estructurada (Análisis de Causa Raíz, Corrección, Acción Correctiva). **El cual se diligencia en el formato SF26,**
  - Implementación de la Corrección y Acción Correctiva.



- Monitoreo de resultados: Revisar si la solución se encuentra implementada y es efectiva.
- Registro y trazabilidad de documentos.
- Seguimiento de la sostenibilidad de los resultados y de la resolución, con el fin de asegurar que las acciones correctivas fueron las apropiadas.

4.4 Previo a la entrega de la respuesta al reclamante, la información recolectada es evaluada por el Gerente técnico, el coordinador técnico y la persona delegada para recibir las quejas, siempre cuidando que ninguna de las personas este involucrada en el objeto de la queja.

4.5 Luego de realizar el debido proceso de investigación, se envía la información de la queja y de los resultados de las investigaciones realizadas por BVQI COLOMBIA LTDA al quejoso, incluyendo las acciones emprendidas. Los informes de avance del proceso de la queja se proporcionaran al reclamante, si este lo solicita y se dejara constancia del recibido. Adicionalmente, se notificará formalmente al reclamante de la finalización del proceso para el tratamiento de la queja.

4.6 En el caso de presentarse quejas de los clientes de nuestros clientes se procederá a solicitar a nuestro cliente la evidencia del trámite que realizó de la queja y se verificará el tema con nuestro cliente en la próxima auditoria de seguimiento luego de recibida la queja.

#### **4.7 Controles para Quejas y Reclamos:**

4.5.1. Semanalmente la Gerencia Técnica realizará seguimiento al estado de las quejas o reclamos recibidos en BVQI COLOMBIA LTDA, asegurándose que su registro y seguimiento a la fecha, se evidencie en la herramienta SF10 Cuadro de Control del SF26; en caso de ser necesario en dicha revisión puede participar personal de otras áreas que estén involucradas con algunas quejas o reclamos. La revisión por parte de Gerencia Técnica se evidenciará en la misma herramienta SF10 Cuadro de Control del SF26.

Las quejas y reclamos de nuestros Clientes, Clientes de nuestros clientes, Organismos de Acreditación, Regulación, Vigilancia y Control o Proveedores, se reciben a través de diferentes fuentes como son:

#### **4.5.2. Correspondencia Física**

Metodología: Se reciben y se registran dentro del control de correspondencia y se dirigen inmediatamente al Asistente de Gerencia General o Asistente de Operaciones quienes a su vez lo remiten al área de Gerencia Técnica (Gerente técnico o quien el designe) para su gestión.

Responsables de recepción: Asistente Administrativo.

Responsables de entrega a Gerencia Técnica: Asistente de Gerencia General o Asistente de Operaciones.

Responsables del registro y gestión de las quejas y reclamos: Gerencia Técnica

Periodicidad: Cada vez que llega una queja o reclamo a través de correspondencia.

Registros: Control de correspondencia y SF10 Cuadro de Control del SF26.



#### **4.5.3. Página Web.**

Metodología: Llegan directamente a los correos del Gerente de Operaciones y de la Gerente General, quienes la remiten de forma inmediata al correo de Gerencia Técnica ([gerencia.tecnica@co.bureauveritas.com](mailto:gerencia.tecnica@co.bureauveritas.com)) para su registro y respectiva gestión. Responsables de revisión del correo de Gerencia Técnica, registro y gestión de las quejas y reclamos: Área de Gerencia Técnica.

Periodicidad: Diariamente se revisa el correo de Gerencia Técnica.

Registros: Correo de Gerencia Técnica y SF10 Cuadro de Control del SF26.

#### **4.5.4. Llamada Telefónica**

Metodología: En cualquier área de BVQI COLOMBIA LTDA se puede recibir una queja o reclamo vía telefónica, las cuales se direccionan inmediatamente al área de Gerencia Técnica (Gerente Técnico u otro cargo del área), para formalizar la queja o reclamo a través de un correo electrónico u otro registro, y realizar la respectiva gestión.

Responsables de recibir las quejas y reclamos y direccionarlas a Gerencia Técnica: Todo el personal de Bureau Veritas que reciba una queja o reclamo vía telefónica. Responsables del registro y gestión de las quejas y reclamos: Cargos de Gerencia Técnica.

Periodicidad: Cada vez que se reciban quejas y reclamos vía telefónica.

Registros: SF10 Cuadro de Control del SF26.

#### **4.5.5. Correo electrónico de Gerencia Técnica ([gerencia.tecnica@co.bureauveritas.com](mailto:gerencia.tecnica@co.bureauveritas.com))**

Metodología: A través de la revisión correo de Gerencia Técnica, se identifican las quejas y reclamos que llegan por este medio y se procede a su registro en el formato SF10 Cuadro de Control del SF26 y a la respectiva gestión.

Responsable de recepción, registro y gestión de quejas y reclamos: Cargos del área de Gerencia Técnica.

Periodicidad: Diariamente

Registros: Correo electrónico de Gerencia Técnica y SF10 Cuadro de Control del SF26.

#### **4.5.6. Correo electrónico diferente al de Gerencia Técnica,**

Metodología: En caso que el personal de BVQI COLOMBIA LTDA reciba quejas o reclamos a través de un correo diferente al de Gerencia Técnica, una vez se identifiquen, se remitirán al correo de [gerencia.tecnica@co.bureauveritas.com](mailto:gerencia.tecnica@co.bureauveritas.com), (en un tiempo no mayor a un día) para su registro y respectiva gestión.

Responsables de recibir las quejas y reclamos y direccionarlas a Gerencia Técnica: Todo el personal de Bureau veritas que reciba a través de correo electrónico una queja o reclamo.

Responsables del registro y gestión de las quejas y reclamos: Cargos de Gerencia Técnica.

Periodicidad: Cada vez que llega una queja o reclamo a través de un correo electrónico diferente al de Gerencia Técnica y diariamente se revisa el correo [gerencia.tecnica@co.bureauveritas.com](mailto:gerencia.tecnica@co.bureauveritas.com), con el fin de identificar si se ha direccionado alguna queja o reclamo

Registros: Correos electrónicos de quejas y reclamos



(gerencia.tecnica@co.bureauveritas.com) y SF10 Cuadro de Control del SF26.

#### **4.5.7. Forma Presencial:**

Metodología: En caso que se reciba de manera presencial en las instalaciones de Bureau Veritas Certification una queja o reclamo, si es recibida por una persona de un área diferente a Gerencia Técnica, se remitirá de manera inmediata al quejoso a la Gerencia Técnica para la correspondiente atención; una vez el quejoso es atendido en la Gerencia Técnica, deberá radicar la queja o reclamo de manera escrita a través de una carta, o correo electrónico, entre otros.

Responsable de recepción, registro y gestión de quejas y reclamos: Cargos de Gerencia Técnica.

Periodicidad: Cada vez que se reciba una queja o reclamo de manera presencial.

Registros: Medio escrito por donde se radique la queja o reclamo y SF10 Cuadro de Control del SF26.

4.5.8. Anualmente dentro de la Revisión por la Dirección se verificarán las quejas y reclamos provenientes de nuestros Clientes, Clientes de nuestros clientes, Organismos de Acreditación, Regulación, Vigilancia y Control o Proveedores para tomar las acciones respectivas.

## **5. RESPONSABILIDADES**

El personal que investigue las quejas debe ser diferente de las personas involucradas en la auditoria y la decisión de certificación, siempre evitando la discriminación contra el apelante.

### **El Gerente de Certificación**

- Considerar la opinión de los clientes
- Asumir un rol vital para la acción correctiva

### **El Gerente Técnico Local (LTM)**

- Considerar los comentarios de los clientes e iniciar acciones correctivas para la queja
- Registrar y mantener la queja del cliente en la herramienta de BVQI COLOMBIA LTDA
- Asumir un papel vital para la acción correctiva
- Comunicar las medidas adoptadas al denunciante
- Asegurar la efectividad y la manera oportuna del proceso de queja del cliente

BVQI COLOMBIA LTDA será responsable de todas las decisiones tomadas a todos los niveles del proceso para el tratamiento de quejas. Todas las bases de datos específicas se actualizarán con los registros necesarios en el plazo estipulado. BVQI COLOMBIA LTDA, el quejoso y el cliente decidirán si la información de la queja o su resolución debe hacerse pública y en qué medida.





## **6. QUEJAS Y RECLAMOS NO RESUELTOS**

En los casos en que BVQI COLOMBIA LTDA no pueda resolver de manera satisfactoria una queja interpuesta, se comunicará al quejoso que puede referirse al organismo de acreditación o supervisión apropiado, como otra instancia para la solución del particular.