



PROCESO PARA LA RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES

Alineado con el Procedimiento General: **MX-PG-03. Quejas y Apelaciones.**

Objetivo: Registrar, analizar, procesar y revisar las quejas y apelaciones recibidas de los Clientes, Organismos Públicos y de otras Partes interesadas.

Alcance: Este procedimiento general aplica a todas las Divisiones (IND, B&I, FUELS) de Bureau Veritas en México.

Nuestra Misión: Construir un Mundo de Confianza asegurando un progreso responsable.

Este Procedimiento aplica a las quejas recibidas:

- De otras oficinas de Bureau Veritas;
- De los Clientes por medio de las encuestas de satisfacción u otro medio;
- De Organismos Públicos u otras Partes interesadas.

También aplica a 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.

Generalidades:

- Las quejas o apelaciones recibidas deben ser registradas y los detalles deben ser comunicados a las áreas que correspondan para su atención. Las áreas involucradas (en conjunto con el área de calidad) deberán reunirse 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 para determinar si es o no apropiado dar una respuesta, tomando en cuenta la potencial responsabilidad. En tal caso, el contenido de la respuesta deberá ser revisado previamente por el gerente de área y/o director de BV (cuando sea necesario).
- Los responsables de área y/o gerentes involucrados 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 5 días hábiles posteriores a la recepción de la queja o apelación.
- El proceso de quejas y apelaciones se encuentra disponible para las partes interesadas externas a través de la página web de Bureau Veritas.

De la recepción y registro de una queja:



- Cualquier empleado de BV 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 notificarlo inmediatamente al gerente/responsable de área correspondiente y al área de Calidad.
- Las calificaciones ≤ 6 con comentarios negativos obtenidas **del formulario digital oficial Vía Microsoft Forms** de satisfacción se considerarán inicialmente como “posibles quejas”.
- Si se recibe una declaración verbal similar a una queja, el personal de BV debe informar a su jefe inmediato y registrar los comentarios/queja recibida, considerando la posibilidad de que haya un riesgo técnico o comercial importante o una oportunidad para mejorar los Servicios de la empresa.

De la aceptabilidad y tratamiento de una queja:

1. El área Comercial, de calidad y el personal operativo involucrado deberán reunirse para realizar un análisis inicial de Análisis de aplicabilidad de la queja, para determinar si la “posible queja” recibida procede formalmente o no.
2. Se deberá notificar al cliente sobre la aceptación o no de la queja por parte de BV, proporcionándole las razones y justificación de este resultado:
3. Si se determina que BV acepta la responsabilidad de la queja, el área comercial y calidad, en conjunto con el personal asignado del área involucrada deben realizar las siguientes actividades:
 - 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:

1. 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.
2. El Cliente deberá enviar su apelación por escrito, dentro de los 5 días hábiles posteriores a la recepción de la notificación del resultado del servicio. Después de este tiempo dicha apelación podrá ser atendida o no según sea definido por Bureau Veritas.
3. 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.



- 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.