

Procedimiento de Reclamos de Clientes.

Ingreso de Reclamos

Los reclamos de cliente serán formalizados por escrito y recepcionados por cualquier persona de Bureau Veritas Certification Chile, quien derivará a la Gerencia de Servicio al Cliente vía mail para su registro y gestión interna.

Bureau Veritas Certification pone a disposición de los clientes o terceras partes las siguientes vías para la comunicación de Reclamo.

- Pagina Web: mediante la comunicación bajo el menú contacto podrá dirigir su reclamación.
- E-mail dirigido a:

NOMBRE	CARGO	MAIL
Irma Gómez B.	Gerente de Servicio al Cliente	irma.gomez@cl.bureauveritas.com
Claudia Acosta	Asistente Comercial	claudia.acosta@cl.bureauveritas.com

- Correo físico a la dirección :
Bureau Veritas Certification Chile
MARATHON N° 2595, MACUL, SANTIAGO
- Teléfono al número: 56-02-4859036 – 56-02-4859043

Toda reclamación telefónica debe confirmarse por escrito.

Comunicación del Reclamo

La Gerencia de Servicio al Cliente analiza la situación y avisa vía e-mail o telefónicamente al Gerente del Área involucrada (Comercial, Operaciones, Administración & Finanzas, Jefe Técnico), solicitando acciones inmediatas para la solución del problema.

Tratamiento del Reclamo

El área (s) que corresponda(n) da(n) la(s) solución(es) inmediata(s) del problema e informa a Gerencia de Servicio al Cliente la(s) solución(s).

Respuesta al Cliente

La Gerencia de Servicio al Cliente, es responsable de entregar una respuesta al cliente (vía mail o telefónica) en un plazo máximo de 2 días hábiles desde la recepción del mismo. En el caso que el reclamo sea recepcionado y solucionado por la Gerencia responsable, esta dará respuesta al cliente con copia a Gerencia Customer Service vía mail.

Acciones Correctivas

El Gerente de Servicio al Cliente, decide la apertura del Registro de no Conformidad (dependiendo de la naturaleza y el alcance del reclamo).

Si el reclamo conlleva apertura de un registro de no conformidad, se siguen los lineamientos indicados en procedimiento P.CL 10 "Acciones Correctivas/Preventivas".

El Gerente de Servicio al Cliente, mantiene contacto con el cliente para solicitar antecedentes adicionales que permitan determinar las causas del reclamo. Si el contacto es vía telefónica o presencial, este debe quedar consignado como evidencia en la Plantilla de Reclamo.

Las áreas responsables deben determinar las acciones correctivas que se implementaran para evitar la repetición de las situaciones que ocasionaron el reclamo e informar a la Gerencia de Servicio al Cliente

Si después de implementar la acción correctiva existen acciones que involucran al cliente, la Gerencia de Servicio al Cliente informa a través del mecanismo que considere apropiado (carta formal, correo electrónico, llamado telefónico u otro) al cliente lo que corresponda, dejando registro de retroalimentación del cliente para el cierre del reclamo.