

| | | |
|---|---|-------------------------------|
|  | MANUAL DEL SISTEMA DE CALIDAD NICC | INFORMACIÓN DOCUMENTAL |
| | | CODIGO:M03 |
| | | VERSION:1 |
| | | VIGENCIA:7/1/2020 |

INTRODUCCIÓN

Toda empresa que preste servicios de revisoría fiscal, auditoría de información financiera, revisión de información financiera histórica u otros trabajos de aseguramiento debe al interior de esta implementar procesos que garanticen la calidad de los trabajos que realiza, es por ello que se hace necesario que desarrolle manuales de control de calidad cuya finalidad será garantizar la calidad de los trabajos desarrollados por la empresa.

Para el desarrollo de los manuales de control de calidad se debe seguir la Norma Internacional de Control de Calidad, la cual establece normas y brinda lineamientos respecto a las responsabilidades de la empresa sobre su sistema de control de calidad para auditorías y revisiones de información financiera histórica y otros trabajos para atestiguar y de servicios relacionados.

Con el objetivo de dar cumplimiento a lo establecido en el sistema de gestión de calidad, **ORIENTE B.C S.A.S**, desarrolló el manual de control de calidad que aplicará para la ejecución de sus trabajos.

El documento presentado a continuación contiene políticas y procedimientos de cada uno de los siguientes puntos:

- Responsabilidades de los dirigentes de la empresa
- Requisitos éticos
- Aceptación y continuidad de las relaciones con los clientes y de los trabajos específicos
- Recursos humanos
- Desempeño del trabajo
- Monitoreo (seguimiento)

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Desarrollar un Manual de Control de Calidad para la empresa **ORIENTE B.C S.A.S** poniendo en práctica los lineamientos suministrados por el sistema de gestión de calidad, para garantizar la calidad de los trabajos que desarrolla la empresa.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer políticas y procedimientos respecto de las responsabilidades de la alta dirección sobre la calidad en ORIENTE B.C S.A.S
- Diseñar políticas y procedimientos relacionados con requisitos éticos.
- Establecer políticas y procedimientos de aceptación y continuidad de las relaciones con los clientes y en trabajos específicos.
- Diseñar políticas y procedimientos referentes al recurso humano de la empresa.
- Establecer políticas y procedimientos con respecto al desempeño del trabajo.
- Diseñar políticas y procedimientos relacionados con las actividades de monitoreo.

DATOS GENERALES DE LA EMPRESA

GENERALIDADES

Nombre: ORIENTE B.C S.A.S

Nit: 900 798 356 -6

Dirección: CR 7 68 61 CA 19 Caldas - Colombia

Teléfonos: (311) 300 66 61

Correo electrónico: calidad@bca.com.co

POLÍTICA GENERAL DE CALIDAD

Logramos la satisfacción de nuestro cliente a través de la calidad, la ética y el cumplimiento legal y reglamentario. Contamos con los controles operativos necesarios para asegurar las condiciones de confidencialidad de la información, independencia y no conflicto de intereses, con un equipo de trabajo profesional, comprometido y amable

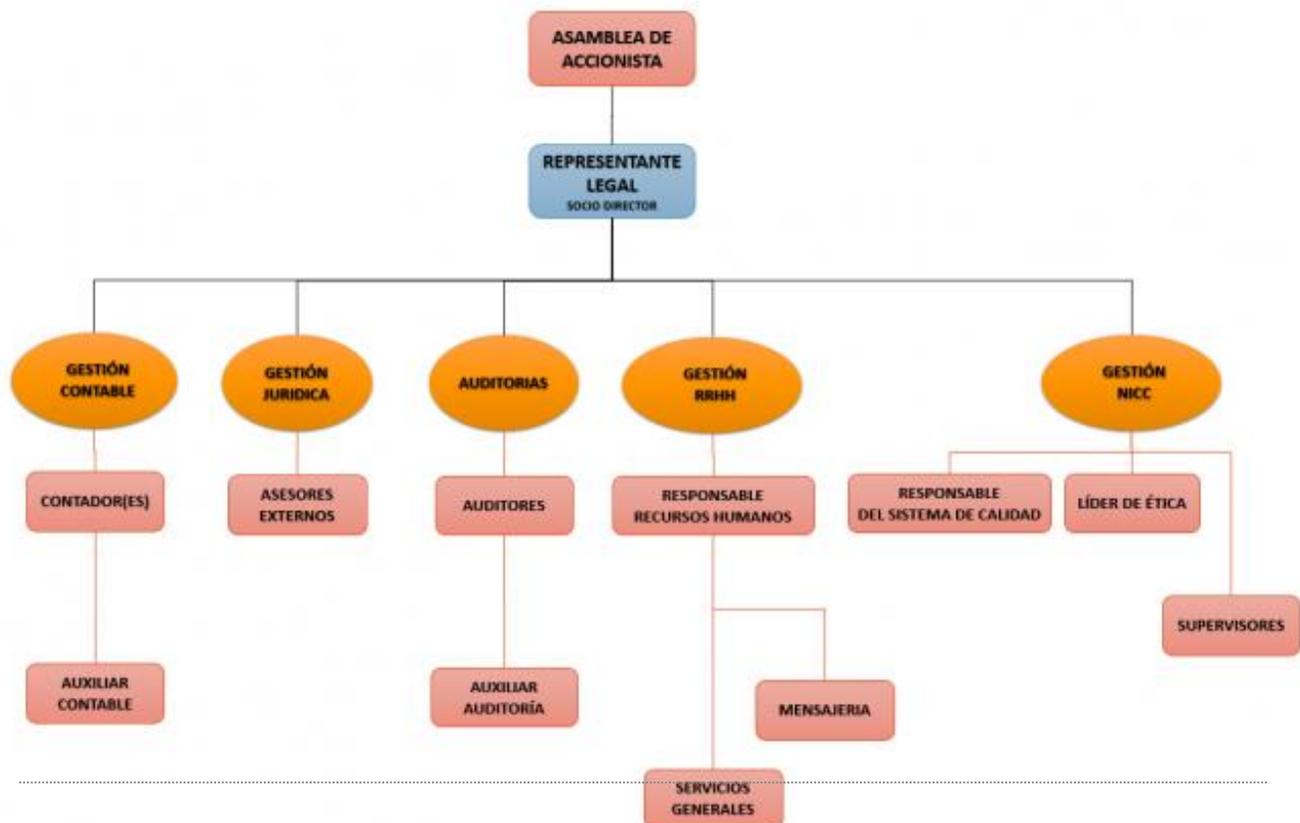
VISIÓN

Ofrecemos permanentemente servicios que les permitirá tener información de la marcha de su negocio, la tranquilidad de estar cumpliendo con las leyes contables y tributarias, así como tener el personal mínimo e indispensable como apoyo administrativo; contar con herramientas financieras en el momento oportuno que permitirá una adecuada toma de decisiones para el crecimiento y fortalecimiento de su empresa. Para ello nos dedicamos a lograr el mayor nivel de excelencia en nuestro trabajo, manteniendo para ello los más elevados estándares éticos y profesionales, no escatimando esfuerzos para lograr el reconocimiento y rentabilidad de nuestro cliente.

MISIÓN

Ofrecer soluciones de asesoría y consultaría en el campo administrativo, contable y tributario, que orienten al cliente hacia la mejor alternativa, bajo estrictos estándares éticos, que aseguren un servicio de calidad y eficiencia, con el cual se obtenga un mayor crecimiento de la empresa y la tranquilidad de estar cumpliendo con las obligaciones contractuales de las principales normas vigentes para el desempeño estándar de la profesión obteniendo con ello información oportuna, sólida y veraz. y poniendo aplicación de la legislación vigente.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



1. RESPONSABILIDADES DE LOS DIRIGENTES SOBRE EL CONTROL DE LA EMPRESA

OBJETIVO

Objetivo General

Asegurar de manera razonable que la empresa y su personal cumpla con la normativa profesional y los requerimientos legales que le son aplicables, y que los informes emitidos por la empresa sean apropiados a las circunstancias.

Objetivos Específico

- Promover una política de cultura de calidad al interior de la empresa basado en la norma de control de calidad

POLÍTICA

- La gerencia asignara la responsabilidad operacional del sistema de control de calidad de la empresa a una persona que tenga apropiada experiencia, capacidad suficiente y autoridad necesaria para asumir dicha responsabilidad.
- Es responsabilidad del socio gerente de la empresa, la divulgación y cumplimiento del sistema de control de calidad al interior de la empresa.

PROCEDIMIENTOS

- Se proporciona a cada miembro de la empresa la información contenida en este manual, así como la documentación e información básica recibidas, referentes al Control de Calidad de la empresa relacionados a continuación: ([FORMATO 1 - ENTREGA DE DOCUMENTOS](#))

Adicional a lo anterior se establece:

- Seleccionar y evaluar a la persona que aspire al cargo de responsable del sistema de control de calidad de la empresa. ([FORMATO 2 - DELEGACIÓN DE RESPONSABILIDAD](#))
- Realizar la divulgación de las políticas, procedimientos y demás condiciones del sistema de gestión de calidad. ([FORMATO 3 - COMUNICACIÓN DE NORMAS ÉTICAS](#))

2. REQUISITOS ÉTICOS

OBJETIVO

Objetivo General

Establecer políticas y procedimientos para promover una seguridad razonable de la empresa y que su personal cumpla con los requisitos éticos, haciendo énfasis sobre la independencia profesional.

POLÍTICAS

1.1 * El socio gerente de la empresa **ORIENTE B.C S.A.S** Debe comunicar a los empleados de esta los requisitos éticos de independencia profesional.

- Identificar, evaluar las circunstancias y relaciones que puedan amenazar la independencia y deberá llevarse a cabo las acciones apropiadas para eliminar dichas amenazas o reducirlas a un nivel aceptable.
- Limitar en lo posible la relación entre los colaboradores de la empresa y los empleados del cliente, exclusivamente en aspectos relativos a su trabajo.
- Se prohíbe a todos las personas de la empresa, divulgar información de los clientes a terceros, sin previa autorización del cliente y de los socios de la empresa.

PROCEDIMIENTO

- Notificar por medio escrito los requisitos éticos de independencia que debe cumplir la persona a cargo de los trabajos. ([FORMATO 3 - COMUNICACIÓN DE NORMAS ÉTICAS](#)).
 - Investigar que la persona de la empresa, asignada a un encargo no posea relaciones de ningún tipo que puedan afectar el desarrollo del trabajo.
 - Obtener una confirmación escrita al menos una vez al año sobre el cumplimiento de las políticas y procedimientos de independencia profesional del personal. ([FORMATO 4 - CONFIRMACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE NORMAS ÉTICAS](#))
 - Asegurar que la persona notifique de manera oportuna los asuntos que generan amenazas a la independencia cuando sea aplicable, de manera que se pueda tomar acciones apropiadas. ([FORMATO 5 - NOTIFICACIÓN DE AMENAZAS A LA INDEPENDENCIA](#))
 - Validar de manera eventual para verificar el comportamiento de las personas asignadas para la gestión contable en el lugar de trabajo.
 - El trabajador no divulgará información o secretos técnicos con otros clientes o personas naturales a excepción de que sea requerida por las autoridades competentes y en congruencia con las leyes.
 - La alta dirección realizará la asignación formal del líder de ética [FORMATO 6 - NOMBRAMIENTO DE LÍDER DE ÉTICA](#), quien será el responsable de velar por el cumplimiento de las condiciones de ética definidas en el sistema de gestión de calidad.
-

3. ACEPTACIÓN Y CONTINUIDAD DE LAS RELACIONES CON CLIENTES Y DE TRABAJOS ESPECÍFICOS.

OBJETIVO

Objetivo General

Establecer políticas, procedimientos para la aceptación y continuidad de las relaciones con clientes, así como de trabajos específicos diseñados para proporcionar seguridad razonable.

POLÍTICAS PARA ACEPTACIÓN DE NUEVOS CLIENTES

POLÍTICA

- Antes de tomar la decisión de aceptar un nuevo cliente se debe considerar la integridad de este y evaluar el desarrollo de sus operaciones.
- Una vez evaluado el cliente se debe estudiar si la empresa tiene la competencia para ejecutar la designación, elaborar el cronograma de gestión para contar con los tiempos y recursos para el compromiso adquirido.
- Debe la empresa asegurar que no exista información que pueda generar declinar la aceptación del encargo.

PROCEDIMIENTO

- Realizar una entrevista preliminar, la cual estará a cargo del socio gerente, o algún socio asignado, para planificar una visita de reconocimiento del ambiente administrativo y financiero ([FORMATO 7 - CONSIDERACIÓN DE INTEGRIDAD](#))
- Llevar a cabo una evaluación preliminar del poder adquisitivo del cliente, situación del negocio o empresa para decidir si conviene o no establecer el vínculo del servicio profesional.
- Se evalúan las respuestas y se concluye.
- Diligenciar el formulario "Evaluación de habilidades, competencia, el tiempo y los recursos de la empresa " para tomar la decisión formal si se presta o no ([FORMATO 8 - EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS](#))
- Investigar si existe información que puede ser causa para declinar un trabajo y si esa información había estado disponible antes de la fecha de que se obtuvo, tomar en cuenta:
 1. Determinar la responsabilidad profesional y legal aplicable en las circunstancias, incluyendo si existe requerimiento para reportar a la persona o personas que hacen el nombramiento, o en algunos casos a las autoridades de vigilancia, y
 2. La posibilidad de retirarse del trabajo y terminar la relación con el cliente. ([FORMATO 9 - INFORMACIÓN PARA DECLINAR UN ENCARGO](#))
- En caso que los resultados de la evaluación de la aceptación del encargo favorezcan su correspondiente aceptación, se comunicara por escrito a través del ([FORMATO 10 - NOTIFICACIÓN AL CLIENTE DE LA ACEPTACIÓN DEL ENCARGO](#)).
- Se realizará un acuerdo de confidencialidad entre el cliente que contiene los compromisos a este respecto [FORMATO 24 - ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD ENTRE LA EMPRESA Y EL CLIENTE](#)

POLÍTICAS DE RELACIONES CON CLIENTES RECURRENTE

POLÍTICA

- Efectuar evaluaciones de los clientes existentes para determinar si se continúa o no brindándole los servicios contables.
- Las evaluaciones se deben realizar cada año, considerando aspectos relacionados con integridad del cliente, capacidad, recursos y disponibilidad de tiempo con que cuenta la empresa.

PROCEDIMIENTO

- Determinar la integridad de cada uno de los cliente con base a la evaluación que se efectuó. ([Formato 11 - ACEPTACIÓN O CONTINUIDAD DEL ENCARGO](#))
- En la evaluación del cliente se deben tomar en cuenta los siguientes criterios:
 1. Naturaleza de las operaciones y reputación del cliente.
 2. Posibilidad de que el cliente sea evasor de impuestos.
 3. Indicios de que se dedique a actividades ilícitas como lavado de dinero o actividades que van contra la moral.
 4. Indicios de limitaciones en el alcance de los trabajos.
 5. Irrespeto al personal de asignado.
 6. Si solicita dictaminar Estados Financieros que no estén de acuerdo a la realidad económica de la sociedad.
 7. Si el pago de honorarios pactados la efectúa con mucho atraso sin causa justificada.
 8. Si existen indicios de quiebra.
- Determinar si la empresa cuenta con el personal necesario e idóneo para la ejecución de los trabajos y si se tiene el tiempo suficiente
- Al evaluar si la empresa posee capacidad y recursos para continuar con las actividades, se considerarán los siguientes aspectos:
 1. Disponibilidad del personal y con la capacidad adecuada por ejecutar las responsabilidades respectivas.
 2. Si es necesaria la contratación de personal adicional.
 3. Si la empresa tiene la capacidad para cumplir con los trabajos en el plazo solicitado.
 4. Si es necesaria la contratación de expertos para desarrollar trabajos específicos, que el personal disponible no está en capacidad de ejecutar.

4. RECURSOS HUMANOS

OBJETIVOS

Objetivo General

Establecer políticas y procedimientos diseñados para proporcionar seguridad razonable de que se tiene suficiente personal idóneo, competente y con compromiso hacia los principios éticos necesarios para diseñar sus trabajos de acuerdo con normas profesionales y los requisitos reguladores y legales, así como a la empresa o a los socios del trabajo a emitir informes que sean apropiadas a las circunstancias.

POLÍTICAS DE CONTRATACIÓN DE PERSONAL PROFESIONAL

POLÍTICA

- El personal se contratará atendiendo recomendaciones directas, las cuales se evaluarán.
- Todo el personal, contratado para desempeñarse en labores tendrá un tiempo de prueba de dos meses.
- El personal que tenga experiencia de haber trabajado en otras empresas será considerado primordialmente para cargos de supervisor o encargado, sin embargo, serán evaluados en el desempeño de su trabajo.
- En el caso de contratar personal que haya trabajado en la empresa, se debe considerar si ha renunciado voluntariamente y si su desempeño fue satisfactorio para la empresa.

- El personal aspirante a ocupar cargos en la empresa debe de cumplir con los requisitos establecido en la empresa.

PROCEDIMIENTO

- Entrevistar los aspirantes y solicitar documentación de respaldo que garantice la capacidad intelectual y moral.
- Analizar cada una de las hojas de vida los aspirantes.
- Seleccionar aquellos que cumplan los requisitos y llenen las expectativas de la empresa.
- Seleccionado el personal se establece un periodo de prueba de dos (2) meses contados desde el día que se inician labores.
- Comunicar al encargo, el personal asignado para el desempeño de trabajos de su empresa.
- Realizar comunicación por escrito. ([Formato 12 - COMUNICACIÓN DEL ROL DEL ASIGNADO](#))
- La asignación de labores está de acuerdo con capacidad, especialización y experiencia.
- Seleccionar al personal idóneo para los cargos previo estudio de las hojas de vida, y periodo de prueba.
- Notificar por escrito al personal seleccionado el encargo asignado y responsabilidades. ([FORMATO 13 COMUNICACIÓN DE ASIGNACIÓN DE SOCIO](#))
- A los dos (2) meses de prueba se le ratificará en el cargo o se informará por escrito que no continuará en la empresa.
- La educación continuada se recibirá primordialmente asistiendo a seminarios y eventos que impartan las entidades gremiales de profesionales de acuerdo con el plan de capacitación establecido.
- La empresa impartirá seminarios a los empleados los cuales serán notificados de la actividad con ocho días de anticipación y será obligatoria su asistencia.
- La educación continuada de los empleados de la empresa debe documentarse y archivarse en el folder de trabajador.
- Llevar un control de educación continuada recibida por los empleados en el formato. ([Formato 14 - CONTROL DE EDUCACIÓN CONTINUADA](#)).
- El trabajador no divulgara información o secretos técnicos con otros clientes o personas naturales a excepción de que sea requerida por las autoridades competentes y en congruencia con la legislación vigente. Todo trabajador en el momento de ingreso a la compañía expresará el acuerdo de confidencialidad establecido en el presente manual [Formato 15- ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD ENTRE LA EMPRESA Y SUS TRABAJADORES Y CONTRATISTAS](#).

ASCENSOS DE NOMBRAMIENTO

1. Auxiliar titular (Júnior)
 2. Auditor Senior (Medio Encargado de auditoría)
 3. Auditor Titular (Responsable de un grupo de empresas)
 4. Otros responsables y suplentes
- Verificar que los aspirantes no tengan ninguna relación de familiaridad con los miembros de la empresa.
 - Constatar la existencia de familiaridad se procederá a descalificar al aspirante.
 - En caso contrario se proseguirá con el proceso de selección previamente establecido.
 - Evaluación de los requisitos definidos en el manual de funciones.

ASCENSO AL PERSONAL

El ascenso al personal de la empresa se hace de acuerdo con el siguiente orden y circunstancias

POLÍTICA

- Cuando la empresa requiera más personal, se tendrá como primera opción, seleccionar el de menor rango, que tengan más tiempo de estar laborando en la empresa, que reúna las cualidades de conocimientos y experiencias adecuadas y suficientes, y demás requisitos que se detallan en la sección de contratación de personal.
- Cuando se requiera personal, por haberse retirado alguno de ellos de la empresa, se procederá según el párrafo anterior
- Cuando la empresa necesite de personal de la jerarquía, de responsable de encargo o de auditor y no se cuente con personal de menor grado que cumpla con las condiciones antes mencionadas, entonces debe contratarse nuevo personal, teniendo como requisito básico los perfiles de cargo definidos en el manual de funciones.

PROCEDIMIENTO

- A cada persona encargada de realizar el trabajo de auditoría, se le permitirá el ingreso al [procedimiento de Auditoría contable](#) donde se detallan los lineamientos específicos a cumplir y los diferentes pasos a realizar para obtener la información suficiente y apropiada.
- Los trabajos de auditoría que la empresa realice se desempeñaran de acuerdo con las normas profesionales y los requerimientos legales.

5. DESEMPEÑO DEL TRABAJO

OBJETIVO GENERAL

Establecer políticas y procedimientos diseñados para proporcionar seguridad razonable de que los trabajos se desempeñan de acuerdo con las normas profesionales y los requisitos reguladores y legales, y que la empresa o el socio del trabajo emiten informes que son apropiados en las circunstancias.

POLÍTICAS PARA LA CALIDAD DEL DESEMPEÑO DEL TRABAJO

- Efectuar una revisión de control de calidad para todas las auditorías de Estados Financieros de los encargos.
- Seleccionar y asignar revisores de control de calidad.
- Si se considera conveniente se hará modificación de los procedimientos, dejando evidencia de la modificación.
- Las consultas y respuestas deben estar documentadas adecuadamente.
- Todas las tareas deben ser evaluadas a través de la revisión de control de calidad.
- El proceso de cualquier encargo o auditoría debe documentarse desde la planeación hasta la elaboración del dictamen.
- Realizar correcciones a los papeles de trabajo y deficiencias encontradas

PROCEDIMIENTO

- Cada trabajo de auditoría debe ser supervisado en forma oportuna con los objetivos siguientes:
 1. Realizar seguimiento al avance de la auditoría.
 2. Verificar la competencia del personal involucrado y si tienen el tiempo disponible para llevar a cabo el trabajo.
 3. Verificar que se esté desarrollando de acuerdo con lo planeado.
 4. Realizar la supervisión en la oficina de la empresa y en forma eventual en la oficina del encargo.
 5. La supervisión debe ser ejecutada por el socio gerente, el gerente del encargo o el supervisor externo.
- La revisión se desarrollará con base en el formulario control de calidad del trabajo ([Formato 16 - REVISIÓN DE CONTROL DE CALIDAD](#)).
- Los trabajos de encargo o de auditoría asignados deberán ser revisados oportunamente y verificar que:
 1. El trabajo se realiza de acuerdo con la Normativa Técnica y requisitos legales.
 2. Si se ha obtenido la evidencia suficiente y apropiada que permita sustentar el informe.
 3. Si los procedimientos se han desarrollado en su totalidad.
- El revisor deberá estudiar la auditoría.
- Una vez realizada la revisión, el revisor fiscal asignado deberá anunciar el resultado de su trabajo, al socio gerente de la empresa o al líder de calidad. ([Formato 17 - DECLARACIÓN DE LA REVISIÓN](#))
- Realizada la supervisión al encargado, el asistente del encargo procederá a subsanar las incorrecciones de los puntos pendientes encontrados.
- El socio después que el auditor encargado ha realizado las correcciones deberá presentar el consolidado completo de los papeles de trabajo que incluyen:
 1. Hojas de trabajo
 2. Cédulas Sumarias
 3. Cédulas de Detalle
 4. Cédulas Analíticas, etc.
- En cada auditoría se levantará los papeles de trabajo y si esta es recurrente se elaborarán y actualizarán dichos papeles de trabajo.

CONSULTAS DIFÍCILES

POLÍTICA

- El cliente podrá hacer cualquier pregunta sobre su actividad comercial.
- El personal de auditoría designado tendrá un responsable
- El personal de la empresa tendrá la libertad de preguntar a expertos si en un caso la dimensión de la pregunta fuere extensa.

PROCEDIMIENTO

- Dependiendo de la pregunta de algún cliente, ésta se atenderá ya sea telefónicamente o en caso de que la respuesta sea de mucha responsabilidad se enviará por escrito a través de hojas impresas o medio de correo electrónico, dependiendo de la prontitud con que el encargo requiera la información, una vez la empresa haya concluido si se considera oportuno se diligenciará el ([Formato 18 - ANEXO DE DISCUSIÓN DE TEMAS COMPLICADOS](#)).

- Dependiendo de la pregunta del encargo se atenderá telefónicamente, en caso de que la respuesta sea de mucha responsabilidad se enviara por medio de correo electrónico.
- Los auditores serán atendidos por el auditor supervisor y el titular, si son de difícil aplicación de criterios pasara a discusión con la administración general.
- Si ninguna persona dentro de la empresa cuenta con los conocimientos necesarios para dar respuesta a las interrogantes, se procederá a pedir asesoría a personal fuera de la empresa capacitada o a instituciones y entidades apropiadas que nos puedan brindar mejor respuesta a las preguntas o consultas, haciéndolo a través de una solicitud formal por escrito del servicio que se esté requiriendo y que a la vez, la persona, institución o entidad a quien se le solicita servicio, brinde la respuesta de la misma forma.

6. MONITOREO

OBJETIVO GENERAL

Establecer políticas y procedimientos diseñados para proporcionar certeza razonable de que las políticas y procedimientos relativos al sistema de control de calidad son relevantes, adecuadas, operan de manera efectiva y son observados en la práctica.

POLÍTICA

- Continúa consideración y evaluación de los sistemas de control de calidad de la empresa, incluyendo una inspección periódica de una selección de tareas terminadas. ([Formato 19 - LISTA DE VERIFICACIÓN](#)).
- Las inspecciones serán realizadas por personal competente y por autoridades dentro de la empresa que verán lo apropiado del sistema como la efectividad de este.

PROCEDIMIENTOS:

Para la realización de actividades de supervisión de auditoría interna se establece el procedimiento en del sistema de gestión de calidad en el cual se determina entre otras condiciones:

- Evaluar continuamente el sistema de control de calidad y se dictará seminarios de las normas, los requisitos reguladores y procedimientos.
- Controlar los informes que resulten del trabajo de los socios, que hayan sido planeados y desarrollados de acuerdo con el sistema de control de calidad de la empresa.
- Revisar que todos los trabajos ejecutados por la empresa, se cumpla con los aspectos legales y técnicos, antes de ser entregados al encargo.
- Realizar inspección por personal externo entrenado como auditores o supervisores internos de la empresa, al trabajo terminado de los encargos auditados y se tomará una muestra de un trabajo por cada auditor y la inspección será dentro de un ciclo no mayor a seis meses para los encargos.
- Establecer las acciones correctivas apropiadas a los resultados obtenidos en las inspecciones del sistema de control de calidad.
- Se comunicará a los responsables del encargo, los resultados, no conformidades, observaciones detectadas, por incumplimientos a las políticas y procedimientos de la empresa ([Formato 20 - COMUNICACIÓN DE DEFICIENCIAS ENCONTRADAS](#)).
- En caso de recibir una queja o alegato que indiquen incumplimiento de leyes, normativas o control de calidad en un trabajo realizado por la empresa, se procederá a revisar el informe por un jefe supervisor del que hizo las revisiones inicialmente.

- Deben los socios establecer recomendaciones en relación a cambios en las políticas y procedimientos de control de calidad dentro de la empresa y cada seis meses presentaran resultados del monitoreo.
- Los socios determinaran las acciones disciplinarias contra los auditores que incumplan las políticas y procedimientos y dejaran documentado todos los resultados del monitoreo.
- El auditor asignado dejara constancia de su independencia mediante el ([Formato 21 - INDEPENDENCIA DE AUDITOR ASIGNADO](#))
- El auditor asignado dejara constancia ausencia de conflicto de intereses mediante el ([Formato 22 - NO CONFLICTO DE INTERESES](#))

POLÍTICA DE QUEJAS Y ALEGATOS:

- La empresa tendrá un sistema de revisión periódica de la quejas y alegatos al interior de la empresa y las que los clientes puedan expresar.

PROCEDIMIENTOS:

- La empresa colocará un buzón de quejas para el personal de la empresa y de los encargos, la cual debe ser revisada en las reuniones de los socios con los supervisores para tomar acciones en relación con estas.
- La empresa a través de los socios investigará las quejas y propondrán las soluciones respectivas, además de obtener asesoría legal según la necesidad.
- De los resultados obtenidos que indiquen deficiencias o fallas en el sistema de control de calidad o en la operación de este por personal de la empresa se tomaran acciones correctivas.
- Documentar las quejas y la respuesta por escrito en las comunicaciones o correos electrónicos del encargo y de la empresa. [Formato 23 - OPORTUNIDAD DE MEJORAMIENTO](#) .

Cualquier situación no prevista en este manual, será resuelto por los socios de la empresa.

CUADRO DE FIRMAS

| |
|--------------------------------|
| EMPRESA DE QUIEN APROBÓ |
| MARTHA LUZ BLANDON C |
| GERENTE |
| ORIENTE BC SAS |