



BUREAU
VERITAS

Procedimiento de Manejo de quejas y apelaciones

QHSSE / BVE-PRO-024

Revisión nº 09 - 05 Noviembre 2024



BUREAU
VERITAS

Procedimiento de Manejo de quejas y apelaciones

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para el seguimiento y tratamiento de quejas y apelaciones.

2. AMBITO DE APLICACION

Este procedimiento se aplica a todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión de Bureau Veritas Ecuador y para todas las normativas de certificación y acreditación aplicables, garantizando el seguimiento y tratamiento de quejas y apelaciones.

3. RESPONSABILIDADES DE IMPLEMENTACION

Los responsables de la implementación de este procedimiento son los Responsables del Sistema Integrado de Gestión y los Responsables Técnicos de cada División.

4. REFERENCIAS

- Group QHSSE 004-PO Customer Complaint Management
- Bureau Veritas Certification - Complaints and Appeals
- ISO 9001
- ISO 14001
- ISO 14065
- ISO/IEC 17020
- ISO/IEC 17021
- ISO/IEC 17025
- ISO/IEC 17029
- ISO/IEC 17065
- ISO/IEC 27001
- ISO 45001
- BASC
- CQI - IRCA

5. TERMINOLOGIA

- 5.1. Apelación.** - Solicitud presentada por un Cliente, para reconsiderar la decisión tomada.
- 5.2. Queja.** - Inconformidad del servicio o parte del servicio percibida por el cliente.
- 5.3. ITC / BL.** - Área administrativa de IRCA.



5.4. **ICC.** - Centro de control internacional.

6. DESARROLLO

6.1. Proceso común para ambas: Quejas y apelaciones

Cualquier miembro de Bureau Veritas Ecuador S.A. puede recibir las inquietudes de los clientes y procede a comunicarlas al Responsable Técnico de la División, quien será el responsable de revisar el contenido y definir si la misma es un comentario (disputa), una queja o apelación; si la misma es registrada como queja o apelación se comunica mediante un correo electrónico a los responsables del Sistema Integrado de Gestión, quienes la registran en el formato Registro de Quejas (Solicitud de acción correctiva BVE-FOR-038) y Apelaciones (BVE-FOR-036). Se procede a levantar una acción correctiva o preventiva, según sea el caso.

En el caso de tratarse de un comentario (disputa), se resuelve el mismo de forma inmediata con el cliente o persona que presentó la disputa.

En el caso de una queja, el reclamante tiene un plazo máximo de 4 semanas desde que se presentó el evento para comunicar la misma.

En el caso de una apelación, el cliente tiene un plazo máximo de 4 semanas desde la recepción de la decisión del proceso que desea apelar para comunicar la misma.

El procedimiento de Quejas y Apelaciones estará descrito en la página web para conocimiento de todos los clientes.

Bureau Veritas Ecuador S.A. realizará el acuso de recibo de una queja o apelación dentro de cinco días hábiles.

La resolución total de la queja o apelación debe llevarse a cabo en 4 semanas. Las Quejas y Apelaciones se registran en iEvaluate (Plataforma interna BV).

En el caso de la división de Certificación, si el esquema es administrado por un ICC / Hub:

- Si una queja o una apelación se refiere a un esquema administrado por un ICC / Hub, la investigación debe ser realizada por el ICC / Hub correspondiente, en cooperación con la oficina central y el país local; a menos que se especifique lo contrario en el apéndice del procedimiento Complaints and Appeals de CER MS.
- El Delegado Técnico del área de Certificación CER es el canal predeterminado para las quejas y apelaciones con el ICC / Hub. Para más información ver el procedimiento Complaints and Appeals de CER MS.

En el caso de la división de Training para curso CQI – IRCA:

- Las apelaciones deben estar dirigidas al Gerente SCS, quien gestionará las mismas juntamente con los responsables del Sistema Integrado de Gestión. En caso de no poder resolverlo, se escalará la apelación al Gerente ITC. En caso de que el cliente realice una apelación debido a la decisión de “Reprobado” por bajas calificaciones en el examen, el Gerente SCS gestionará que se recalifique el examen por parte de otro Instructor, preferiblemente con un Instructor más antiguo.



- Las quejas serán recibidas por parte del Gerente SCS, quien gestionará las mismas juntamente con los responsables del Sistema Integrado de Gestión. Se mantendrá informados al reclamante y a ITC sobre los resultados de la investigación y las acciones tomadas para dar cierre a la queja respectiva.
- En caso de que la queja sea contra el Gerente SCS, ésta será atendida por el N+1 de la organización y los responsables del Sistema Integrado de Gestión o por el Gerente ITC.
- En caso de que el reclamante / apelante no esté satisfecho con las acciones tomadas, el Gerente SCS les informará sobre su derecho a elevar el problema a ITC / BL. ITC / BL se ocuparán del tema y mantendrán informados a los interesados.
- Todas las quejas y apelaciones deber ser comunicadas a ITC.

Para quejas y apelaciones recibidas de un reclamante o apelante, que no es un cliente de Bureau Veritas Ecuador S.A., se deberá considerar si es apropiado responder, teniendo en cuenta la posible responsabilidad. En tales casos, el análisis de la respuesta se coordina con el cliente. Este proceso está sujeto a los requisitos de confidencialidad.

Bureau Veritas Ecuador S.A. proporciona al apelante una notificación formal del resultado y la finalización del proceso de apelación o de la queja recibida y deberá emprender las acciones posteriores necesarias para resolver la queja o apelación.

Bureau Veritas Ecuador S.A., el originador de la queja / apelación y el cliente decidirán si la información debe hacerse pública al igual que su resolución y si fuera así, en qué medida (página web, comunicado por correo electrónico a todos los clientes y partes interesadas, entre otros), se deberá registrar dicha decisión.

6.2. Responsabilidad

El personal que investiga las quejas y apelaciones deberá ser diferente de los que llevaron a cabo los servicios prestados de donde surge la queja y/o de quien tomó la decisión en los diferentes procesos (apelación), el tratamiento de quejas y apelaciones no debe presentar ningún tipo de discriminación en contra del apelante o denunciante.

Se podrá designar a una o varias personas para dar seguimiento a Quejas y Apelaciones y estos podrían ser los Responsables del Sistema Integrado de Gestión y los Responsables Técnicos de cada División, siempre y cuando no tengan relación alguna con la queja o apelación presentada o con las personas que presentaron la Queja y Apelación.

Se debe demostrar que el proceso de seguimiento a Quejas y Apelaciones es totalmente imparcial.

El personal que proporcione respuesta a la queja/apelación deberá ser competente en el tema.

Para la división de Certificación – CER, para acreditaciones globales, los responsables de los (Centros de Control Internacional – depende de la acreditación global) son informados de las quejas / apelaciones relacionadas con su producto, y deberán hacer que se cumplan los requisitos específicos. En caso de un riesgo crítico (posibles litigios, declaración de seguro, citación judicial, pérdida de imagen, acreditación) la queja se transfiere al contacto jurídico regional o I&F División Contacto Legal (para acreditaciones globales).



6.3. Proceso de resolución

El proceso de resolución incluye los siguientes pasos:

- Validación, Bureau Veritas Ecuador S.A. es responsable de reunir y verificar toda la información necesaria para validar la queja / apelación. Además, de confirmar si la queja / apelación se refiere a las actividades de certificación de las que Bureau Veritas Ecuador S.A. es responsable, y en caso afirmativo, tratarlas (en el caso de apelaciones se debe tomar en cuenta los resultados de apelaciones similares previas). Si la queja concierne a un cliente certificado, al examinar la queja se debe considerar la eficacia del sistema de gestión certificado.
- Bureau Veritas Ecuador S.A. podrá solicitar información adicional al cliente o apelante para evaluar el fundamento de la queja / apelación y proceder a su respectiva gestión.
- Investigación, incluyendo los impactos de negocio y análisis de la situación,
- Respuesta estructurada (análisis de causa raíz, la corrección, acción correctiva),
- Aplicación de correcciones y acciones correctivas,
- Información al cliente de las conclusiones y las medidas adoptadas,
- Seguimiento de los resultados: Comprobar si la solución se implementa y es eficaz,
- Registro y trazabilidad de los documentos,
- Dar seguimiento a la sostenibilidad de los resultados y de la resolución.

El plazo de resolución es de cuatro semanas, a menos que se especifique lo contrario. Sin embargo, esto puede verse afectado por la capacidad de respuesta del cliente o de otros terceros.

El plazo de cierre, incluso en iEvaluate, es de 90 días, a menos que por razones fundamentadas se necesite un plazo adicional, esto deberá ser aprobado por los responsables regionales del manejo de la plataforma.

6.4. Proceso de apelación

Las apelaciones se tratan en el nivel donde se realizó la toma de decisiones, esta puede ser local o a nivel internacional (CER).

La apelación debe estar soportada por toda la evidencia escrita disponible. El apelante puede desear apelar contra las decisiones con respecto a lo siguiente:

- Negativa de aceptar una solicitud de realizar un servicio a una Empresa.
- Negativa de recomendar o no una decisión favorable.
- Suspensión, retiro o cancelación de un Certificado de Aprobación.
- Apelación de un tercero contra la decisión de otorgar un certificado de aprobación.
- Respuesta no satisfactoria a un requerimiento de la parte interesada.
- No aceptar el alcance propuesto en la solicitud del servicio
- No aceptar un informe de no-conformidad.
- Otras situaciones semejantes.



6.5. Proceso de quejas

El reclamante puede desear quejarse sobre cualquier inconformidad del servicio o parte del servicio que recibe de Bureau Veritas Ecuador S.A. La queja puede ser escrita (carta formal, correo electrónico, página web) o verbal (llamada telefónica, comentarios durante la visita de ventas o de auditoría).

6.6. Disputas

Una disputa es un desacuerdo entre Bureau Veritas Ecuador S.A. y un cliente, con respecto a la recomendación de Bureau Veritas Ecuador S.A. y/ o las decisiones tomadas.

El procedimiento consta de los siguientes pasos:

- Se envía el acuse de recibo al litigante.
- Al recibirla, el Responsable Técnico de la División recopila y verifica la información necesaria para evaluar la validez de la disputa.
- El Responsable Técnico de la División investiga si la disputa planteada es válida (el criterio sería determinar si hubo alguna deficiencia en el servicio de Bureau Veritas Ecuador S.A. al cliente) y luego decidir qué acciones se deben tomar.
- Las disputas serán rastreadas y registradas, incluidas las acciones emprendidas en respuesta a ellas.
- Los resultados de las investigaciones y el resultado final se comunican al litigante en el momento adecuado.
- El litigante será informado del cierre del proceso de manejo de disputas.
- Se tomarán las correcciones y acciones correctivas apropiadas.
- Las personas involucradas en el proceso de manejo de disputas son diferentes a las que llevaron a cabo la validación, verificación o actividades de certificación.
- Las disputas y el tema de las disputas se mantendrán confidenciales.
- En caso de que el litigante no esté satisfecho con la decisión de Bureau Veritas Ecuador S.A., el litigante tiene la opción de presentar una queja / apelación al organismo de acreditación interesado o a Bureau Veritas Ecuador S.A.

6.7. Confidencialidad

Cualquier documentación o información proporcionada por el Cliente durante el proceso de queja o apelación será considerada estrictamente confidencial por Bureau Veritas Ecuador S.A. y sus empleados.

Bureau Veritas Ecuador S.A. no permitirá que la información proporcionada sea copiada o revelada a terceros sin autorización previa del cliente, salvo si es requerida por las leyes locales o por el ente acreditador.

7. REGISTROS

CER / TRG / IDD / CTD / GSIT

- BVE-FOR-036 Registro de apelaciones
- BVE-FOR-038 Solicitud de acción correctiva, preventiva y de mejora
- BVE-FOR-039 Control de acciones



8. ANEXOS

n/a

Nivel de aprobación:

	Elaborado / Actualizado	Revisado	Aprobado
Nombre	Verónica Caicedo	Gloria Coronel / Carla Simbaña	Gabriela Mármol
Cargo	Analista SIG	Gerente QHSSE / Coordinador SIG	Country Chief Executive
Fecha	05/11/2024	05/11/2024	05/11/2024

Control de cambios:

Nº Rev.	Resumen del Cambio	Fecha	Aprobado
00	Inicial	03/10/2018	Ivannova Rueda / Gabriela Mármol
01	Eliminación formatos CTD: BVE-CTD-FOR-003 Solicitud de Acción Correctiva (SAC), BVE-CTD-FOR- 008 Control de acciones, se acogen los formatos BVE-FOR-036/038/039	20/01/2020	Gabriela Mármol
02	Indicación uso de formatos para apelaciones y quejas. Inclusión de disputa apartado 6.6.	03/12/2021	Gabriela Mármol
03	Inclusión de requisitos normativos de ISO / IEC 17029, ISO 14065, GLOBALGAP	11/07/2022	Gabriela Mármol
04	Actualización de la denominación de las normas ISO / IEC, inclusión de requisitos ISO / IEC 27001, actualización del literal 6.1.	02/02/2023	Gabriela Mármol
05	Inclusión de requisitos CQI - IRCA	09/05/2023	Gabriela Mármol
06	Actualización de plazo de presentación de quejas y apelaciones	25/05/2023	Gabriela Mármol
07	Actualización del literal 6.3. Proceso de resolución. Inclusión nueva plataforma corporativa iEvaluate	05/02/2024	Gabriela Mármol
08	Actualización del literal 6.1.	15/05/2024	Gabriela Mármol
09	Actualización de imagen corporativa de la empresa.	05/11/2024	Gabriela Mármol

« Sólo se controla la versión que se muestra en la red interna del Sistema de Gestión de Calidad de BVE »

