Procedimiento de manejo de quejas y apelaciones

QHSSE / BVE-PRO-024
Revisión No. 10 - Noviembre 2026



Procedimiento de Manejo de quejas y apelaciones

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para el seguimiento y tratamiento de quejas y apelaciones *así como su investigación y resolución transparente, justa e imparcial, fomentando la mejora continua y satisfacción de los clientes.*

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 *recibidas de clientes, organismos de acreditación, propietarios de esquemas, autoridades legales y demás partes interesadas. Su cumplimiento es obligatorio para todo el personal de BVE.*

3. RESPONSABILIDADES DE IMPLEMENTACION

Cualquier empleado de Bureau Veritas Ecuador que reciba una queja o apelación debe informar inmediatamente por escrito a su N+1. La persona que registra la queja debe asegurar que llegue al personal de QHSSE.

El Líder QHSSE es responsable de evaluar, confirmar la clasificación de la queja, e informar inmediatamente a su N+1.

Los Responsables Técnicos se aseguran que la queja o apelación se informe, registre y procese a tiempo. Investiga las disputas.

4. REFERENCIAS

- Group QHSSE PO-004 Customer Complaint Management
- *Group QHSSE PR-107 Root Cause Analysis*
- *Group QHSSE PO-002 Handling of non-conformity*
- *Group QHSSE PO-006 Preventive and corrective action*
- 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

- **Queja:** *Inconformidad o expresión formal de insatisfacción del servicio o parte del servicio, percibida o enviada a Bureau Veritas Ecuador por el cliente u otra parte interesada, a la que se espera una respuesta.*
- ***Queja Mayor:*** *Queja que tiene un impacto significativo en el cliente o parte interesada (estas puedes ser, pero no se limitan a: pérdidas financieras, interrupciones graves en el servicio, o daños reputacionales), que requiere investigación exhaustiva y participación de la alta dirección, presenta mayor probabilidad de escalación legal/regulatoria o indica problemas sistémicos dentro de la organización.*
- **Apelación:** *Solicitud formal presentada por un Cliente de Bureau Veritas Ecuador, para reconsiderar una decisión o declaración (estas puedes ser, pero no se limitan a: atestación, certificado, o hallazgos en informes) tomada al final de un proceso.*
- ***Reclamación Legal:*** *Cualquier disputa iniciada por o contra una entidad de Bureau Veritas en fase previa al litigio o en litigio (procedimientos judiciales/arbitrales), sujeta a umbrales, gestionada exclusivamente por el departamento legal.*
- ***Respuesta:*** *Comunicación formal enviada al denunciante.*
- ***Resolución:*** *Solución implementada. La evidencia de la resolución debe comunicarse al denunciante para cerrar el caso.*
- ***Disputa:*** *Desacuerdo entre BVE y un cliente sobre una recomendación o decisión de BVE*
- **ITC / BL. -** Área administrativa de IRCA.
- **ICC. -** Centro de control internacional.
- ***N+1:*** *Superior jerárquico directo.*

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 *por escrito* al Responsable Técnico de la División *y al Gerente QHSSE en un plazo máximo de 1 día calendario.* El *Gerente QHSSE* revisa el contenido, *evalúa, y confirma la clasificación de la queja, o apelación*. *Las quejas y apelaciones se registran obligatoriamente en iEvaluate (Plataforma interna BV) en un plazo no mayor a 2 días calendario desde el primer contacto.* Asimismo, se registran internamente en los formatos 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. *Las apelaciones verbales solo se aceptan si el apelante las formaliza.*

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 acuse de recibo *por escrito de una queja o apelación dentro de un plazo máximo de 2 días calendario (indicando el nombre y datos de contacto del responsable del caso).*

La resolución propuesta a la queja o apelación debe llevarse a cabo en un plazo máximo de 30 días calendario (a excepción de quejas mayores que debe llevarse a cabo en un plazo máximo de 15 días calendario para la carta de propuesta).

Para quejas y apelaciones recibidas de un reclamante o apelante, que no es un cliente de Bureau Veritas Ecuador S.A., *el líder de la unidad de negocio deberá consultar obligatoriamente con su dirección antes de responder al demandante* para evaluar si es apropiado responder y la posible responsabilidad. Este proceso está sujeto a los requisitos de confidencialidad. *Para quejas no relacionadas con un contrato con BV, consultar también a Legal y Finanzas antes de responder*

Bureau Veritas Ecuador S.A. proporciona al apelante o denunciante una notificación formal por escrito del resultado y la finalización del proceso y deberá emprender las acciones posteriores necesarias.

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, registrando dicha decisión.

A nivel Corporativo se evaluará las quejas respondidas en un plazo de 30 días calendario al 100% (basados en los datos disponibles en iEvaluate)

6.1.1. Certificación (Esquema 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 *Responsable 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.

6.1.2. Training (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.

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.

El proceso de seguimiento a Quejas y Apelaciones deberá:

- *Ocultar al reclamante la identidad de las personas que investigan, para garantizar imparcialidad.*
- *El personal que proporcione respuesta a la queja/apelación deberá ser competente en el tema.*
- *Las declaraciones externas deben ser fácticas, controladas y alineadas con Legal y Compliance. Cualquier reconocimiento de responsabilidad debe validarse con las funciones correspondientes.*
- *Uso de textos estandarizados para las respuestas (recomendado).*
- *Para quejas no relacionadas con un contrato con BV, consultar también a Legal y Finanzas antes de responder*

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 (*estas puedes ser, pero no se limitan a:* posibles litigios, declaración de seguro, citación judicial, pérdida de imagen, o 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:

- ***Registro:*** *Se deberá registrar toda queja o apelación en iEvaluate en un plazo máximo de 2 días calendario*.
- ***Acuse de recibo formal:*** *Se deberá dar recibo formal en un plazo máximo de 2 días calendario desde la recepción.*

- ***Quejas mayores:*** *El Líder QHSSE actuará como gestor de solicitudes y el experto del caso como aprobador (validar el plan de acción antes de la respuesta final). Se enviará al cliente una carta con la solución propuesta en un plazo máximo de 15 días calendario desde la recepción. La carta de propuesta debe mencionar que el cliente puede apelar la propuesta dentro de 15 días después de recibirla. El cliente tendrá 15 días calendario para indicar si acepta o no la solución propuesta. El área Legal y el líder de la unidad de negocio redactan la carta, con coordinación del Líder QHSSE. Cierre del caso cuando se envía la evidencia de resolución y se registra en ievaluate máximo en 30 días. Se reapertura si el cliente apela la resolución propuesta.*

- **Validación *e investigación:*** 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.

- **Respuesta estructurada:** *Se envía la resolución por escrito al cliente en no más de 30 días calendario. Si no es posible dar una resolución definitiva en 30 días, se informará al cliente sobre el avance.*

- **Aplicación de correcciones y acciones correctivas:** *Además de responder al cliente, se aplicará el procedimiento BVE-PRO-003 ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA para identificar la causa raíz e implementar acciones de corrección y correctivas. El plazo máximo de cierre de estas acciones es de 30 días calendario.*

- **Seguimiento de los resultados:** Comprobar si la solución se implementa y es eficaz,

- Registro y trazabilidad de los documentos,

Etapa del proceso	***Plazo de atención***
Registro en iEvaluate	*2 días calendario*
Acuse de recibo formal	*2 días calendario*
Resolución/ Avance	*30 días calendario* *(15 días calendario para quejas mayores)*
Cierre de acciones en iEvaluate	*30 días calendario*

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 gestión de apelaciones debe garantizar que sean revisadas por personal no involucrado en la decisión inicial, realizando una evaluación documentada y justificando formalmente el resultado. Cuando lo requieran los estándares de acreditación, se implementará un comité de apelación independiente.

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). *Las quejas verbales deberán ser formalizadas por escrito por el receptor.*

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 que el equipo Legal autorice lo contrario o sea requerido por la ley, las quejas no podrán ser divulgadas fuera de Bureau Veritas Ecuador S.A.*

7. REGISTROS

- 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	Miguel Fonseca	Carla Simbaña	Carla Simbaña
Cargo	Analista SIG	Gerente QHSSE	Gerente QHSSE
Fecha	29/10/2026	9/11/2026	9/11/2026

Control de cambios:

N.º 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
10	Incorporación de nuevos flujos, plazos, y estructura	9/11/2026	Carla Simbaña

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