

## QUEJAS Y APELACIONES

Cualquier cliente, proveedor o parte afectada que desee documentar una Apelación o Queja contra una decisión, acción tomada o servicio entregado por Bureau Veritas Ecuador S.A. respecto al proceso de certificación o cualquier otro proceso, deberá en primera instancia documentar su intención por escrito y enviarla a Bureau Veritas Ecuador SA. Esta puede llegar por cualquier medio disponible para nuestros clientes (teléfono, mail, documento físico).

Como resultado de las apelaciones, quejas presentadas por el cliente, Bureau Veritas Ecuador S.A. llevará a cabo un análisis del caso para determinar las acciones correctivas, preventivas u oportunidades de mejora pertinentes.

Bureau Veritas Ecuador S.A., el originador de la queja del cliente y el cliente decidirán si la información debe hacerse pública.

### APELACIONES:



Como posibles ejemplos de decisiones que podrían apelarse, señalamos:

- Negativa de aceptar una solicitud de Certificación de la Empresa.
- Negativa de Recomendar la Certificación.
- Suspensión, retiro o cancelación de un Certificado de Aprobación.
- Apelación de un tercero contra la decisión de otorgar la certificación.
- No aceptar el alcance propuesto en la solicitud de certificación o en el proceso posterior de auditoría
- No aceptar un informe de no-conformidad.
- Otras situaciones semejantes.
- El procedimiento no pretende limitar ni disminuir los derechos que otorgan las Leyes al apelante.

### QUEJAS:



Si desea más información del proceso de quejas y apelaciones, solicítelo a:

Patricia Artiaga: [patricia.artiaga@bureauveritas.com](mailto:patricia.artiaga@bureauveritas.com)

Lorena Bustos: [lorena.bustos@bureauveritas.com](mailto:lorena.bustos@bureauveritas.com)

Xavier Cruz: [xavier.cruz@bureauveritas.com](mailto:xavier.cruz@bureauveritas.com)