



**BUREAU VERITAS ECUADOR**  
**PROCEDIMIENTO MANEJO DE QUEJAS Y**  
**APELACIONES**

**BVE-PRO-024**  
Rev. No. 01  
Fecha: 20/01/2020  
Pág. 1 de 6



**BUREAU**  
**VERITAS**

**PROCEDIMIENTO MANEJO DE QUEJAS Y APELACIONES**

<b>Elaborado:</b>	Responsable QHSE - HO	<b>Revisado:</b>	Responsable QHSE – S1	<b>Aprobado:</b>	Country Chief Executive
	Gloria Coronel		Alejandra Villarreal/ Carla Simbaña		Gabriela Mármol



**BUREAU VERITAS ECUADOR**  
**PROCEDIMIENTO MANEJO DE QUEJAS Y**  
**APELACIONES**

**BVE-PRO-024**  
Rev. No. 01  
Fecha: 20/01/2020  
Pág. 2 de 6

**HOJA DE RELACIÓN DE CAMBIO**

<b>N° Rev.</b>	<b>RESUMEN DEL CAMBIO</b>	<b>FECHA</b>	<b>APROBADO</b>
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	24/01/2020	Gabriela Mármol



# BUREAU VERITAS ECUADOR

## PROCEDIMIENTO MANEJO DE QUEJAS Y APELACIONES

**BVE-PRO-024**  
Rev. No. 00  
Fecha: 03/10/2018  
Pág. 3 de 6

### 1. OBJETIVO

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

### 2. AMBITO DE APLICACIÓN

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. RESPONSABILIDAD DE IMPLEMENTACION

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

### 4. REFERENCIAS

- Group QHSSE 004-PO Customer Complaint Management
- Bureau Veritas Certification – Connections - Complaints and Appeals Rev 3.7
- ISO 9001
- ISO 14001
- ISO 45001
- ISO 17021
- ISO 17065
- ISO 17020
- ISO 17025
- ISO 14065
- BASC

### 5. TERMINOLOGÍA

**APELACION:** Solicitud presentada por un Cliente, para reconsiderar la decisión tomada.

**QUEJA:** Inconformidad del servicio o parte del servicio percibida por el cliente.

### 6. DESARROLLO

#### 6.1. Proceso común para ambas quejas y apelaciones.

Cualquier miembro de la Empresa puede recibir las inquietudes de los clientes y procede a comunicarlas al Responsable Técnico de la División quienes serán los responsables de revisar el contenido y definir si la misma es un comentario, 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



## BUREAU VERITAS ECUADOR PROCEDIMIENTO MANEJO DE QUEJAS Y APELACIONES

BVE-PRO-024  
Rev. No. 00  
Fecha: 03/10/2018  
Pág. 4 de 6

Registro de Quejas y Apelaciones. Se procede a levantar una acción correctiva o preventiva, según sea el caso.

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

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

Bureau Veritas Ecuador 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 QESIS, si aplica.

Para acreditaciones globales en el caso de la división de Certificación CER, los detalles se transmiten a la entidad de Bureau Veritas Certification correspondiente para su procesamiento, o con la entidad de Bureau Veritas Certification acreditada correspondiente, a fin de resolver.

Para quejas y apelaciones recibidas de un reclamante o apelante, que no es un cliente de Bureau Veritas Ecuador, 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 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, el originador de la queja / apelación y el cliente decidirán si la información debe hacerse pública, 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 deberá ser competente en el tema.

Para la división de Certificación – CER, para acreditaciones globales, los Gerentes de Producto (Centros de Control Internacional – depende de la acreditación global) son



## BUREAU VERITAS ECUADOR PROCEDIMIENTO MANEJO DE QUEJAS Y APELACIONES

BVE-PRO-024  
Rev. No. 00  
Fecha: 03/10/2018  
Pág. 5 de 6

informados de las quejas 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.

- 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 QESIS, 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. La empresa 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.

La queja puede ser escrita (carta formal, correo electrónico, página web) o verbal (llamada telefónica, comentarios durante la visita de ventas o de auditoría).



## BUREAU VERITAS ECUADOR PROCEDIMIENTO MANEJO DE QUEJAS Y APELACIONES

**BVE-PRO-024**  
Rev. No. 00  
Fecha: 03/10/2018  
Pág. 6 de 6

### 6.6. Confidencialidad.

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

Bureau Veritas Ecuador 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 quejas y apelaciones.
- BVE-FOR-038 Reporte de Acción Correctiva, Preventiva y de Mejora.
- BVE-FOR-039 Control de acciones

### 8. ANEXOS

NA