Bureau Veritas Certification

APELACIONES

CONTENIDO

HOJA DE RELACION DE CAMBIOS 3
1. ALCANCE 4
2. MANTENIMIENTO 4
3. CAMBIOS 4
4. PROCEDIMIENTO 4
5. REGISTROS 6

HOJA DE RELACION DE CAMBIOS

PÁGINA	RESUMEN DEL CAMBIO	NUEVA EDICION	AUTORIZADO
Todas	Emisión Inicial	01/05/97	W. Delgado
Todas	Actualización	05/05/01	W. Delgado
Todas	Actualización	11/02/02	E. Prieto
Todas	Actualización	01/12/03	E. Prieto
Todas	Revisión General	18/04/05	E. Prieto
Todas	Revisión General	02/08/05	E. Prieto
Todas	Revisión General, inclusión de la norma NTCGP1000:2004	07/09/06	E. Prieto
Todas	Revisión general por cambios en el BMS de versión de septiembre de 2006 (Cambio de Marca)	24/01/07	M. Triana
Todas	Alineación con el BMS	23/02/2011	M. Triana
Todas	Alineación con el BMS	23/02/2012	M. Triana
Todas	Alineación con el BMS	14/04/2012	M. Triana
Todas	Revisión General del Proceso	03/03/2014	M. Triana
Todas	Revisión Proceso	18/07/2014	M. Triana
Todas	Descripción de las responsabilidades, funciones y Restricciones de los participantes en el proceso de apelaciones.	12/09/2014	M. Triana
Todas	Actualización cuadro de registro	17/11/15	M. Triana
5, 6	Actualización	07/02/2017	M. Triana
Todas	Se retira tiempo para establecer apelación en el numeral 5.1. Se retira el comité de apelaciones numeral 6 y del documento en general como mecanismo de resolución de apelaciones Se retira que la notificación a los apelantes se debe hacer por medio escrito en el numeral 5.3 Se quita el numeral 5.4 consideraciones Se actualiza el numeral 5.5 pasos a seguir.	20/11/2017	L. Rodríguez
Todas	Se retira o su representante en el numeral 3 Se modifica la redacción de las definiciones. Se agrega párrafo de conflicto de intereses en numeral 5.1. Se agrega SF26 dentro de los registros.	29/01/2018	L. Rodríguez
Todas	Generalidades Esquema Nuevo Verificación Huella de Carbono. Redistribución de numerales y capítulos (ajuste de forma)	30/09/2022	A. Toro
Todas	Se especifica el tiempo límite que tienen los clientes y partes interesadas para realizar una apelación a toma de decisión en servicios de auditorías de certificación. Se aclara sobre el establecimiento de apelaciones una vez se ha dado respuesta. Se especifica comunicación escrita (física o correo electrónico). Se elimina formato SF26 que no se relaciona en la descripción de este procedimiento.	18/05/2023	A. Toro

1. ALCANCE

Este procedimiento cubre las acciones que serán tomadas por la Organización y BUREAU VERITAS CERTIFICATION. Cualquier parte interesada puede apelar contra las decisiones de BUREAU VERITAS CERTIFICATION.

2. MANTENIMIENTO

Este procedimiento debe ser mantenido por el Gerente de Técnico

3. CAMBIOS

Los cambios a este procedimiento deben ser autorizados por el Gerente de Certificación o a quien éste delegue

4. PROCEDIMIENTO

4.1 DEFINICIONES

4.1.1 Apelación

Solicitud del cliente o parte responsable a BUREAU VERITAS CERTIFICATION, de reconsiderar una decisión tomada en relación con la auditoría, validación o la verificación

4.2 PROCESO

4.2.1 Establecimiento de la Apelación

Cualquier apelante que desea levantar una apelación contra una decisión tomada por BUREAU VERITAS CERTIFICATION, deberá, en primer lugar, identificar el alcance de la certificación/opinión de declaración de validación/verificación sobre el cual se solicita la apelación, y luego indicar su intención por escrito al Gerente Técnico o quien el delegue de BUREAU VERITAS CERTIFICATION. Esta apelación debe ser realizada de manera escrita (física o correo electrónico) anexando la información de soporte, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de comunicación de la decisión tomada.

Para asegurar que no existe conflicto de intereses, el personal que ha proporcionado consultoría a un cliente, o ha sido empleado de un cliente, no se debe utilizar para revisar ni aprobar la resolución de una apelación para ese cliente durante los dos (2) años siguientes a la terminación de la consultoría o el empleo.

A las decisiones tomadas por la Gerencia Técnica no procede nueva apelación, es decir, no se acepta que luego de dar respuesta por parte de BUREAU VERITAS CERTIFICATION se

vuelva a levantar una nueva apelación sobre la respuesta otorgada, sin embargo, el apelante podrá solicitar aclaración dentro de los tres (3) días hábiles a siguientes al envío de la comunicación de la decisión de BUREAU VERITAS CERTIFICATION de aspectos, conceptos, términos o frases que se encuentren en el contenido de la decisión como respuesta a la apelación, o cuando no se haya resuelto algún(os) punto(s) objeto de la apelación. Esta solicitud de aclaración o complemento de respuesta a la apelación no suspende los términos de las etapas siguientes y decisión.

4.2.2 Recepción y Registro de la Apelación

Todas las apelaciones serán registradas por el Gerente Técnico de BUREAU VERITAS CERTIFICATION o por la persona que el delegue para esa función en el Registro SF10 Cuadro de Control de Reporte de Quejas y Apelaciones.

En el momento de recibir la apelación, el Gerente Técnico o la persona que el delegado identificará las personas involucradas dentro de las actividades de certificación/opinión de declaración de validación/verificación, y determinará las personas encargadas para la investigación y tratamiento garantizando que sean diferentes a los ya involucrados en el proceso.

4.2.3 Comunicación y Tiempo de Respuesta de la Apelación

El proceso de apelación es comunicado a los clientes de BUREAU VERITAS CERTIFICATION dentro de los documentos GP01 “Servicios de Certificación - Mecanismos Generales de Control”, PGP01 “Servicios de Certificación de Producto – Mecanismos Generales de Control” y GEIP01 “Servicios de Certificación de Gases de Efecto Invernadero - Mecanismos Generales de Control”.

Las respuestas y resoluciones de las apelaciones son comunicadas y enviadas a los apelantes; el tiempo definido por BUREAU VERITAS CERTIFICATION, para dar respuesta sobre la recepción de la apelación y su correspondencia con las actividades de certificación/validación/verificación es de cinco (5) días hábiles a partir de la fecha de su recepción, la resolución y respuesta a la misma será máximo de veinte (20) días hábiles, sin embargo esto puede verse afectada por la capacidad de respuesta del cliente o de terceros.

4.2.4 Pasos a Seguir

a) Recepción de la apelación la cual debe hacerse llegar a BUREAU VERITAS CERTIFICATION por escrito (documento físico o por correo electrónico) de gerencia técnica, gerencia.tecnica@co.bureauveritas.com
b) BUREAU VERITAS CERTIFICATION Reunirá y verificará la información necesaria para alcanzar la decisión (Contract Review, Informes de Auditoria, Informes de Verificaciones, Certificados, Declaraciones, registros de problemas o hallazgos etc.).

c) BUREAU VERITAS CERTIFICATION, realizará una investigación, contemplando los impactos en el negocio y el análisis de la situación.
d) Si, como resultado de la apelación, el Gerente Técnico o la persona que el delegue de BUREAU VERITAS CERTIFICATION, considera que la acción requerida es sistemática o que tenga un impacto negativo sobre BUREAU VERITAS CERTIFICATION, se debe seguir el procedimiento Corrective Actions establecido en el Bureau Veritas Mangement System.
e) BUREAU VERITAS CERTIFICATION entregará al apelante, notificación de respuesta estructurada (análisis de causa, corrección y acción correctiva).
f) BUREAU VERITAS CERTIFICATION Monitoreara los resultados, verificando si la solución es implementada y efectiva.

NOTA (1): Al momento de tomar una decisión con respecto a una apelación se tomarán en cuenta apelaciones previas similares.

Para Gases Efecto Invernadero, si después de la fecha de emisión de la declaración se descubren hechos o nueva información que podrían influir sustancialmente en la opinión de la verificación o validación, se verificará la información con el objeto de determinar la confiabilidad de la opinión original.

4.2.5 Confidencialidad

Cualquier documentación o información de cualquier clase suministrada por LA ORGANIZACIÓN a BUREAU VERITAS CERTIFICATION para propósitos de la apelación, será mantenida por BUREAU VERITAS CERTIFICATION y sus empleados como estrictamente confidencial. BUREAU VERITAS CERTIFICATION, no permitirá que cualquier información suministrada sea copiada o revelada a una tercera persona sin consentimiento previo de LA ORGANIZACIÓN, a menos que sea requerido por la Ley Colombiana

5. REGISTROS

- SF10 Cuadro de Control de Reporte de Quejas y Apelaciones