



Bureau Veritas Certification

QUEJAS



CONTENIDO

HOJA DE RELACION DE CAMBIOS.....	3
1. ALCANCE.....	4
2. MANTENIMIENTO.....	4
3. CAMBIOS.....	4
4. PROCEDIMIENTO	4
5. REGISTROS.....	7

HOJA DE RELACION DE CAMBIOS

PÁGINA	RESUMEN DEL CAMBIO	NUEVA EDICION	AUTORIZADO
Todas	Emisión Inicial	15/02/08	M. Rincón
4	Aclaración modo de registro de las quejas	29/09/2009	M. Triana
6	Aclaración del Manejo de Producto No Conforme	20/12/2010	M. Triana
5	Trámite de quejas de los clientes de nuestros clientes	30/04/2013	M. Triana
Todas	Revisión General	19/06/2014	M. Triana
4,5	Se identifican las fuentes que pueden presentar quejas o reclamos a BUREAU VERITAS CERTIFICATION y los medios a través de los cuales se pueden recibir; se establece que todas las quejas y reclamos se registran y controlan a través del formato SF10. Cuadro de Control del SF26; Se realizan modificaciones a dicho formato.	31/07/2014	M. Triana
4, 6	Se establecen los tiempos de atención a las quejas y reclamos y el numeral 4.5, correspondiente a Controles para las quejas y reclamos.	22/09/2014	M. Triana
6,7, 8	Se complementa la metodología para el control de Las quejas y reclamos recibidas a través de diferentes fuentes y se establecen responsables, periodicidad y registros generados en dichos controles.	12/12/2014	M. Triana
Todas	Revisión General. Alineación general BMS.	12/12/2014	M. Triana
Todas	Inclusión del numeral 5. Responsabilidades	23/12/2016	M. Triana
3, 4, 5	Revisión General	10/02/2017	M. Triana
Todas	Se retira la palabra reclamos. Se retiran los subnumerales del 3. Proceso y se modifica la redacción. Se retiran los numerales del 4. Quejas y se retira la información del numeral 4.2. Se modifica la redacción del numeral 4 y se retiran los numerales del 4.5.2 hasta el 4.5.8. Se modifica la redacción y la información del numeral 5.	20/11/2017	L. Rodríguez
Todas	Se reemplaza BVQI Colombia por Bureau Veritas Certification. Se agrega párrafo de información entregada en el numeral 3. Se agrega último párrafo sobre información cuando la queja es de un tercero. Se agrega el último párrafo del numeral 5. Se agregan numeral 7 y 8 de confidencialidad y registros.	29/01/2018	L. Rodríguez
Todas	Se agrega la palabra Validación, Verificador, Declarado. Se adiciona definición de queja con base a la NTC ISO-14065. Redistribución de numerales y capítulos (ajuste de forma)	30/09/2022	A. Toro
Todas	Se revisa y mejora redacción, se incluye posibilidad de auditoría extraordinaria a los clientes según sea el origen de la queja.	11/11/2023	A. Toro



1. ALCANCE

Este procedimiento cubre los criterios para gestionar las quejas interpuestas por clientes o terceros con respecto a la prestación de servicios de BUREAU VERITAS CERTIFICATION, asegurando que las mismas sean manejadas de forma profesional y oportuna. En este se incluye aquellas quejas efectuadas por terceros contra empresas certificadas por BUREAU VERITAS CERTIFICATION y que se relacionen con la certificación otorgada

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 Queja

Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización a través de una comunicación escrita o verbal a BUREAU VERITAS CERTIFICATION, relacionada con las actividades o prestación de su servicio, o de una organización certificada o verificada/validada por BUREAU VERITAS CERTIFICATION respecto de su desempeño asociado a su certificación o declaración y a los requisitos de ésta, para la que se espera una respuesta.

4.2 PROCESO

Todas las quejas serán registradas por el Gerente Técnico de BUREAU VERITAS CERTIFICATION o por la persona a la que delegue esa función. Será el Gerente Técnico o quien delegue quien mediará entre BUREAU VERITAS CERTIFICATION y la entidad o persona que ha interpuesto la queja con el fin de tratar de resolverla.

El tiempo definido por BUREAU VERITAS CERTIFICATION, para dar respuesta sobre la recepción de la queja es de cinco (5) días hábiles a partir de la fecha en que se recibe, y para darle cierre es de veinte (20) días hábiles a partir de la fecha de recepción.



Luego de realizar el debido proceso de investigación, se envía la información de la queja y los resultados de las investigaciones realizadas por BUREAU VERITAS CERTIFICATION al quejoso, incluyendo las acciones emprendidas.

Todas las quejas recibidas son registradas y controladas por BUREAU VERITAS CERTIFICATION en la herramienta propuesta para tal fin (SF10 Cuadro de Control de quejas y apelaciones), así como también los requerimientos recibidos por parte de los entes de regulación y de vigilancia y control; en caso de que la queja requiera de una acción correctiva, se registra en [la plataforma destinada por BUREAU VERITAS CERTIFICATION según la acreditación](#).

Toda queja podrá ser informada a través de una carta [o comunicación](#) entregada a las oficinas de BUREAU VERITAS CERTIFICATION o al correo gerencia.tecnica@bureauveritas.com.

Toda queja relativa a un cliente certificado [o verificado/validado](#) será remitida a este, durante un periodo no superior a cinco (5) días hábiles después de radicada la queja, siempre y cuando se encuentre dentro del alcance de certificación [o verificación/validación](#) del cliente. En este caso se procederá a solicitar al cliente la evidencia del trámite que realizó de la queja y se verificará el tema en la próxima auditoría luego de recibida la queja, [o si BUREAU VERITAS CERTIFICATION lo considera necesario realizará una auditoría extraordinaria para verificar la situación que originó la queja](#).

4.3 GESTIÓN QUEJAS

En el momento de revisar la queja, el Gerente Técnico o quien delegue determinará si se encuentra involucrado en el proceso original, de ser así, se elige a una persona interna, independiente, calificada y apropiada para que dirija el proceso. De lo contrario, llevará a cabo la investigación.

A partir de la recepción de la queja se confirmará si esta concierne o guarda relación con las actividades de certificación/validación o verificación para tomar acciones al respecto. Si la queja concierne a un cliente certificado/declarado, después de examinar se debe considerar la eficacia del sistema de gestión certificado/declarado.

NOTA (1): En algunos casos [BUREAU VERITAS CERTIFICATION](#) puede iniciar una auditoría [extraordinaria](#) para realizar la investigación. En dado caso el quejoso debe ser notificado y se le deben explicar las razones asociadas a esta decisión.

El proceso de resolución incluye los siguientes pasos:

- Investigación, incluyendo el impacto del negocio y el análisis de la situación.
- Recolección de toda la información necesaria para validar la queja.
- Respuesta estructurada (Cuando aplique: Análisis de Causa Raíz, Corrección, Acción Correctiva).
- Registro y trazabilidad de documentos.



BUREAU VERITAS CERTIFICATION debe realizar monitoreo de resultados, revisar si la solución se encuentra implementada y es efectiva.

En el caso de presentarse quejas de los clientes/[usuarios que utilizan los servicios](#) de los clientes certificados por [BUREAU VERITAS CERTIFICATION](#) se procederá a solicitar al cliente de [BUREAU VERITAS CERTIFICATION](#) la evidencia del trámite que realizó de la queja.

4.4 RESPONSABILIDADES

El personal que investigue las quejas debe ser diferente de las personas involucradas en la auditoria/verificación y la decisión de certificación/declaración, siempre evitando la discriminación contra el quejoso.

Todas las Quejas serán revisadas anualmente durante la revisión por la dirección, así como las acciones emprendidas respecto a estas.

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 queja para ese cliente durante los dos (2) años siguientes a la terminación de la consultoría o el empleo.

4.5 QUEJAS NO RESUELTAS

En los casos en que BUREAU VERITAS CERTIFICATION no pueda resolver de manera satisfactoria una queja interpuesta, se comunicará al quejoso que puede referirse al organismo de acreditación o supervisión apropiado, como otra instancia para la solución del particular.

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.

4.6 CONFIDENCIALIDAD

Cualquier documentación o información de cualquier clase suministrada por LA ORGANIZACIÓN a BUREAU VERITAS CERTIFICATION para propósitos de la queja, 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
- SF26 Incident Report
- [Plataforma manejo quejas BUREAU VERITAS CERTIFICATION](#)