



BUREAU
VERITAS

Bureau Veritas Certification

APELACIONES



BUREAU VERITAS CERTIFICATION

CONTENIDO

HOJA DE LA HISTORIA DEL CAMBIO

1. ALCANCE
2. MANTENIMIENTO
3. CAMBIOS
4. DEFINICIONES
5. PROCESO
 - 5.1 ESTABLECIMIENTO APELACIÓN
 - 5.2 RECEPCION Y REGISTRO DE LA APLEACIÓN
 - 5.3 COMUNICACIÓN Y TIEMPO DE RESPUESTA DE LA APELACIÓN
 - 5.4 CONSIDERACIONES
 - 5.5 PASOS A SEGUIR
6. COMITÉ DE APELACIONES
 - 6.1 CONSTITUCION DEL COMITÉ DE APELACIONES
 - 6.2 FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES
 - 6.3 RESTRICCIONES DE LOS PARTICIPANTES
 - 6.4 DERECHOS
 - 6.5 ACCION DEL COMITÉ DE APELACIONES
 - 6.6 COSTO DE LA APELACIONES
 - 6.7 CONFIDENCIALIDAD
7. REGISTROS



HOJA DE RELACION DE CAMBIOS

PAGINA	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



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 será mantenido por el Gerente Técnico de BUREAU VERITAS CERTIFICATION .

3. CAMBIOS

Los Cambios a este procedimiento serán aprobados por el Gerente Técnico o quien el delegue o su representante.

4. DEFINICIONES

- Apelaciones: se define como una inconformidad en relación a una decisión tomada por BUREAU VERITAS CERTIFICATION en relación a una certificación o en cuanto a la resolución de una queja o reclamo ya sea hacia BUREAU VERITAS CERTIFICATION o un cliente certificado.

5. PROCESO

5.1 ESTABLECIMIENTO 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 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, anexando la información de soporte máximo veinte (20) días calendario después de realizada la Auditoría.



5.2 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](#) y será el Comité de Apelaciones quien mediará entre BUREAU VERITAS CERTIFICATION y la entidad o persona que ha interpuesto la apelación con el fin de tratar de resolverla.

En el momento de recibir la apelación, el Gerente Técnico identificará las personas involucradas dentro de las actividades de certificación relacionadas con la apelación y determinará las personas encargadas para la investigación, tratamiento, revisión, aprobación y toma de decisiones de la apelación, garantizando que sean diferentes a las que llevaron a cabo las auditorías y tomaron las decisiones de certificación.

5.3 COMUNICACIÓN Y TIEMPO DE RESPUESTA DE LA APELACIÓN

El proceso de apelaciones 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 CGP01 Servicios de certificación de personas - Mecanismos generales de control y al público dentro de la página web.

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

5.4 CONSIDERACIONES

En los casos críticos donde la apelación involucre posibles riesgos relacionados con las acreditaciones o pérdida de imagen corporativa, se debe involucrar al gerente técnico de Casa matriz en el trámite de la apelación.

Serán consideradas las apelaciones con respecto a las decisiones de BUREAU VERITAS CERTIFICATION, basadas en lo siguiente:

- Rechazo de una solicitud.
- No recomendar certificación.
- Suspensión, retiro o cancelación de un Certificado de Aprobación.
- No aceptación del alcance de la solicitud de una Organización.



- Otras ocurrencias similares.

NOTA: Este procedimiento no se apartará de los derechos legales de una Organización.

5.5

5.5 PASOS A SEGUIR

5.5.1 Recepción de la apelación la cual debe hacerse llegar a BUREAU VERITAS CERTIFICATION por escrito o al correo electrónico de Gerencia Técnica, **gerencia.tecnica@co.bureauveritas.com**, con el fin de darles el tratamiento correspondiente dentro de los tiempos establecidos.

5.5.2 Responder la recepción de la apelación al cliente, y que la misma será tramitada.

5.5.3 Registrar la apelación en el SF10 Cuadro de Control de reporte de quejas, reclamos y apelaciones., y en esta se colocará la información pertinente al proceso de investigación asociado a la apelación correspondiente.

5.5.4 Designar y convocar por parte del Gerente Técnico de BUREAU VERITAS CERTIFICATION al Comité de Apelaciones.

5.5.5 BUREAU VERITAS CERTIFICATION Reunirá y verificará la información necesaria para alcanzar la decisión (Contract Review, Informes de Auditoria, Certificados, etc.).

5.5.6 BUREAU VERITAS CERTIFICATION, realizará una [investigación, incluyendo los impactos en el negocio y el análisis de la situación.](#)

5.5.7 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 la organización, se debe seguir el Procedimiento de Acción Correctiva y Preventiva. (Establecido en el BMS).

5.5.8 BUREAU VERITAS CERTIFICATION entregará al apelante, notificación de:

- [Respuesta estructurada \(análisis de causa, corrección y acción correctiva\)](#)
- resultado y finalización del proceso de apelación
- acciones posteriores pertinentes a la decisión de apelación
- [Implementación de la corrección y acción correctiva](#)
- [Informar al cliente sobre los hallazgos y las acciones tomadas](#)



- f) Monitorear los resultados, verificar si la solución es implementada y efectiva.
- g) Registro y rastreabilidad de documentos
- h) Seguimiento y sostenibilidad de resultados de la resolución

Nota: Al momento de tomar una decisión con respecto a una apelación se tomarán en cuenta apelaciones previas similares.

6. COMITÉ DE APELACIONES

6.1 CONSTITUCIÓN DEL COMITÉ DE APELACIONES

El Comité de Apelaciones consistirá de tres (3) miembros y conformados de la siguiente forma:

- Presidente: un (1) miembro de la Dirección de BUREAU VERITAS CERTIFICATION.
- Un especialista
- Un miembro imparcial que será delegado por el Gerente Técnico.

6.2 DEBERES Y RESPONSABILIDADES

6.2.1 Gerente Técnico (o quien delegue)

- Registrar las apelaciones en el SF10 Cuadro de Control de reporte de quejas, reclamos y apelaciones.
- Designar y convocar al comité de apelaciones.
- Identificar las personas involucradas dentro de las actividades de certificación relacionadas con la apelación.
- Determinar las personas encargadas para la investigación, tratamiento, revisión, aprobación y toma de decisiones de la apelación (garantizando que sean diferentes a las que llevaron a cabo las auditorías y tomaron las decisiones de certificación).
- Enviar comunicación al apelante del resultado y finalización del proceso de apelación.

6.2.2 Comité de Apelaciones

- El Presidente del Comité de Apelaciones debe convocar a la reunión de apelaciones.
- Los miembros del Comité de Apelaciones deben asistir a la reunión convocada.
- El Presidente puede designar un secretario para el acta.



- El comité debe mediar entre BUREAU VERITAS CERTIFICATION y la entidad o persona que ha interpuesto la apelación con el fin de tratar de resolverla.
- Reunir y verificar la información necesaria para alcanzar la decisión (Contract Review, Informes de Auditoria, Certificados, etc.)
- Realizar la investigación, tratamiento, revisión, aprobación y toma de decisiones de la apelación.
- Informar decisión de apelación al Gerente Técnico.

6.3 RESTRICCIONES DE LOS PARTICIPANTES

Ninguno de los miembros del Comité de Apelaciones tendrá interés directo en LA ORGANIZACIÓN que levanta la Apelación o haber estado involucrado en los procesos de auditorías o toma de decisiones de certificación de la apelación solicitada.

6.4 DERECHOS

- Durante la reunión de apelaciones, el Apelante y el Gerente Técnico o quien el delegue tendrán el derecho de presentar evidencia verbal basada en documentos sometidos previamente a revisión. Se tomará y mantendrá un Acta.
- El Comité de Apelaciones tendrá el derecho de convocar los servicios de expertos en las áreas relevantes. Tales expertos serán independientes del Apelante y/o de BUREAU VERITAS CERTIFICATION.

6.5 AUTORIDAD DEL COMITÉ DE APELACIONES

- En la reunión de apelaciones, el Comité de Apelaciones decidirá si acepta o rechaza la apelación. Tal decisión será aplazada únicamente bajo circunstancias excepcionales.
- La decisión del Comité de Apelaciones será unánime.
- La decisión del Comité de Apelaciones será transmitida al Apelante por escrito por el Gerente Técnico o quien el delegue de BUREAU VERITAS CERTIFICATION.
- El apelante puede solicitar informes de avance y el resultado de la apelación
- La decisión del Comité de Apelaciones será final.
- Se notificara formalmente al apelante la finalización del proceso de apelación.
- La presentación, la investigación y la decisión relativa a las apelaciones no dará lugar a acciones discriminatorias de ningún tipo contra quien apela.



6.6 COSTO DE LA APELACIÓN

El costo de la apelación será cubierto:

- a) Por BUREAU VERITAS CERTIFICATION, si la apelación resulta exitosa, o
- b) A discreción de BUREAU VERITAS CERTIFICATION, por el Apelante, si la apelación falla.

6.7 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.

7. REGISTROS

- Apelaciones
- SF10 Cuadro de Control de reporte de quejas, reclamos y apelaciones.
- Incident Report
- Acta comité de apelaciones
- Respuestas de apelaciones