



BUREAU
VERITAS

BUREAU VERITAS CERTIFICATION

QUEJAS



**BUREAU
VERITAS**

BUREAU VERITAS CERTIFICATION

Contenido

1. ALCANCE	5
2. DEFINICIONES.....	5
3. GENERALIDADES	5
4. PROCESO	6
5. RESPONSABILIDADES	7
6. QUEJAS NO RESUELTAS	7
7. CONFIDENCIALIDAD.....	7
8. REGISTROS	7

GP05

Revisión: 13

Fecha: 29/01/2018

Página 2 de 7

Revisado por:

Luis Rodríguez

Aprobado por:

M. Triana

**HOJA DE RELACION DE CAMBIOS**

PAGINA	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	31/07/2014	M. Triana
4 ,	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	<ul style="list-style-type: none">• 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	M. Triana



BUREAU
VERITAS

BUREAU VERITAS CERTIFICATION

Todas	<ul style="list-style-type: none">• 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	M. Triana
-------	--	------------	-----------

GP05

Revisión: 13

Fecha: 29/01/2018

Página 4 de 7

Revisado por:

Luis Rodríguez

Aprobado por:

M. Triana



**BUREAU
VERITAS**

BUREAU VERITAS CERTIFICATION

1. ALCANCE

Establecer las actividades 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. DEFINICIONES

Queja: se define como comunicación escrita o verbal recibida, que expresa insatisfacción sobre el desempeño que ha tenido **BUREAU VERITAS CERTIFICATION** respecto a la prestación de su servicio, o de una organización certificada por **BUREAU VERITAS CERTIFICATION** respecto de su desempeño asociado a su certificación y a los requisitos de ésta.

3. GENERALIDADES

Todas las quejas serán registradas por el Gerente Técnico de **BUREAU VERITAS CERTIFICATION** o por la persona a la que él le delegue esa función-. Será el Gerente Técnico o quien el 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 a los clientes sobre la recepción de la queja es de cinco (5) días hábiles a partir de la fecha en que se recibe la queja 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 que la queja requiera de una acción correctiva, se registra en el formato SF26 Reporte de Incidentes.

Toda queja podrá ser informada a través de medio telefónico, carta entregada a las oficinas de **BUREAU VERITAS CERTIFICATION** o al correo gerenciatecnica@co.bureauveritas.com.

GP05

Revisión: 13

Fecha: 29/01/2018

Página 5 de 7

Revisado por:

Luis Rodríguez

Aprobado por:

M. Triana



**BUREAU
VERITAS**

BUREAU VERITAS CERTIFICATION

Toda queja válida relativa a un cliente certificado será remitida a este, durante un periodo no superior a (5) días hábiles después de radicada la queja, siempre y cuando se encuentre dentro del alcance de certificación del cliente. [En este caso se procederá a solicitar a nuestro cliente la evidencia del trámite que realizó de la queja y se verificará el tema con nuestro cliente en la próxima auditoría de seguimiento luego de recibida la queja.](#)

4. PROCESO

En el momento de revisar la queja, el Gerente Técnico o quien el 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 a las actividades de certificación para tomar acciones al respecto. Si la queja concierne a un cliente certificado, después de examinar se debe considerar la eficacia del sistema de gestión certificado.

NOTA (1): En algunos casos se puede iniciar una auditoría 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 debe realizar monitoreo de resultados: Revisar si la solución se encuentra implementada y es efectiva.

En el caso de presentarse quejas de los clientes de nuestros clientes se procederá a solicitar a nuestro cliente la evidencia del trámite que realizó de la queja.



**BUREAU
VERITAS**

BUREAU VERITAS CERTIFICATION

5. RESPONSABILIDADES

El personal que investigue las quejas debe ser diferente de las personas involucradas en la auditoría y la decisión de certificación, 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 años siguientes a la terminación de la consultoría o el empleo.

6. 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.

7. 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.

8. REGISTROS

- SF10 Cuadro de Control de reporte de quejas, y apelaciones.
- SF26 Incident Report

GP05

Revisión: 13

Fecha: 29/01/2018

Página 7 de 7

Revisado por:

Luis Rodríguez

Aprobado por:

M. Triana