



BUREAU
VERITAS

Bureau Veritas Certification

APELACIONES



BUREAU VERITAS CERTIFICATION

Contenido

1. ALCANCE.....	5
2. MANTENIMIENTO.....	5
3. CAMBIOS.....	5
4. DEFINICIONES.....	5
5. PROCESO.....	5
7. REGISTROS.....	8

GP04

Revisión: 17

Fecha: 29/01/2018

Página 2 de 8

Revisado por:

Luis Rodriguez

Aprobado por:

M. Triana



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

4. DEFINICIONES

Apelación: se define como una inconformidad en relación a una decisión tomada por BUREAU VERITAS CERTIFICATION.

5. PROCESO

5.1. 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 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.



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 años siguientes a la terminación de la consultoría o el empleo.

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.

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

5.3. 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 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 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 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.

5.4. PASOS A SEGUIR

- 5.4.1. Recepción de la apelación la cual debe hacerse llegar a BUREAU VERITAS CERTIFICATION por escrito o por correo electrónico de gerencia técnica, gerencia.tecnica@co.bureauveritas.com.



- 5.4.2. BUREAU VERITAS CERTIFICATION Reunirá y verificará la información necesaria para alcanzar la decisión (Contract Review, Informes de Auditoria, Certificados, etc.).
- 5.4.3. BUREAU VERITAS CERTIFICATION, realizará una investigación, contemplando los impactos en el negocio y el análisis de la situación.
- 5.4.4. 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](#).
- 5.4.5. BUREAU VERITAS CERTIFICATION entregará al apelante, notificación de respuesta estructurada (análisis de causa, corrección y acción correctiva).
- 5.4.6. 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.

6. 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

- SF10 Cuadro de Control de reporte de quejas, y apelaciones.
- [SF26 Incident Report](#)