



***Gestión de las quejas y apelaciones para los
Servicios de Certificación / Complaints and Appeals
Management for Certification Services***

Bureau Veritas Certification Policy - TQR I&F Division

Move Forward with Confidence



INTRODUCTION / INTRODUCCIÓN

The purpose of this Bureau Veritas Certification policy is to establish a standard and structured process for the management of Complaints and Appeals received by Bureau Veritas Certification. The purpose of this policy is to communicate the standard process to all operations to ensure that all appeals and complaints are handled in a professional and responsible manner. / El propósito de esta política de Bureau Veritas Certification es establecer un proceso estándar y estructurado para la gestión de Quejas y Apelaciones recibidas por Bureau Veritas Certification. El propósito de esta política es comunicar el proceso estándar a todas las operaciones para garantizar que todas las apelaciones y quejas se manejen de manera profesional y responsable.

1. Definitions / Definiciones

The definitions used by Bureau Veritas Certification are the following / Las definiciones usadas por Bureau Veritas Certification son las siguientes:

Complaint / Queja

(ISO/IEC 17000:2020, 8.7): expression of dissatisfaction, other than appeal (8.6), by any person or organization to a conformity assessment body (4.6) or an accreditation body (4.7), relating to the activities of that body, where a response is expected / expresión de insatisfacción, distinta de la apelación (8.6), por cualquier persona u organización a un organismo de evaluación de la conformidad (4.6) o un organismos de acreditación (4.7), en relación con las actividades de ese organismo, donde se espera una respuesta.

Appeal / Apelación

(ISO/IEC 17000:2020, 8.6): request by the person or organization that provides, or that is, the object of conformity assessment (4.2) to a conformity assessment body (4.6) or an accreditation body (4.7), for reconsideration by that body of a decision (7.2) it has made relating to that object / solicitud de la persona u organización que proporciona, o es decir, el objeto de la evaluación de la conformidad (4.2) a un organismo de evaluación de la conformidad (4.6) o un organismo de acreditación (4.7) para que ese organismo reconsidere una decisión (7.2) que ha tomado en relación con ese objeto.

2. Complaint / Queja

Common Process Steps / Pasos comunes del proceso

2.1 Receipt and Acknowledgement / Recepción y acuse de recibo

Complaint can be written (Formal Letter, Email, Website) or verbal (Phone Call, Feedback during sales visit or audit). The process of management of the complaints registered in our Website is the following / La queja puede ser escrita (carta formal, correo electrónico, sitio web) o verbal (llamada telefónica, comentarios durante la visita de ventas o auditoría). El proceso de gestión de las quejas registradas en nuestro Sitio Web es el siguiente:

- The acknowledgment of the complaint is done automatically / El reconocimiento de la denuncia se realiza automáticamente.
- On HO level, the dispatch of the email is done. If this is a complaint, this is transferred to a generic mailbox (groupqhseinbv@bureauveritas.com) / A nivel HO, se realiza el envío del correo electrónico. Si se trata de una queja, esta se transfiere a un buzón genérico (groupqhseinbv@bureauveritas.com)
- Then the complaint is transferred to the QHSE manager concerned for investigation and actions. / Luego, la queja se transfiere al gerente de QHSE correspondiente para su investigación y acciones.

Complaints are handled at contracting entity level. An audit may be initiated to proceed with investigation, and the client shall be notified with reasons for the audit. / Las quejas se tramitan a nivel de entidad que gestiona el contrato. Se puede iniciar una auditoría para proceder con la investigación y se notificará al cliente los motivos de la auditoría.

The complaint form and the complaint/appeal process is publicly available in the same languages as the public certification summaries published by Bureau Veritas Certification. / El formulario y el proceso de quejas / apelaciones están disponibles públicamente en los mismos idiomas que los resúmenes de certificación pública publicados por Bureau Veritas Certification.

Upon receipt, complaints and appeals are acknowledged to sender within five working days, unless otherwise specified. / Una vez recibidas, las quejas y apelaciones se reconocen al remitente dentro de los cinco días hábiles, a menos que se especifique lo contrario.

The Recipient of the complaint is either the person who received it directly or the one who entered the information. / El Destinatario del reclamo / queja es la persona que la recibió directamente o la que ingresó la información.

They are assigned to the validator who will determine the severity and decide actions according to this rating. / Se asigna al validador que determinará la gravedad y decidirá las acciones de acuerdo con esta calificación.

2.2 Responsibility / Responsabilidad

Personnel who investigate complaints and appeals are always different from those who carried out the audits and made certification decision, without discrimination against the appellant or complainant. / El personal que investiga las quejas y apelaciones siempre es diferente de los que realizaron las auditorías y tomaron la decisión de certificación, sin discriminación contra el apelante o demandante.

- If (LTM) Local Technical Manager was involved, then a person, internal and independent, is appointed / Si el (LTM) Gerente Técnico Local ha estado involucrado, entonces una persona, interna o externa independiente debe ser designada.
- If Local Technical Manager was not involved; he or she can carry out the investigation. / Si el Gerente Técnico Local no estuvo involucrado; él o ella pueden llevar a cabo la investigación.

Unless otherwise specified, LTM is the default channel for complaints and appeals. / A menos que se especifique lo contrario, el LTM es el canal predeterminado para quejas y apelaciones.

2.3 Resolution process / Proceso de resolución

The resolution process includes the following steps. / El proceso de resolución incluye los pasos siguientes:

- Investigation, and analysis of the situation. / Investigación y análisis de la situación.
- Structured response (root cause analysis, correction, corrective action), if the severity is rated high. / Respuesta estructurada (análisis de la causa raíz, corrección, acción correctiva), si la gravedad se considera alta.
- Implementation of correction and corrective action / Implementación de corrección y acción correctiva
- Information to the client of findings and actions taken / Información al cliente de hallazgos y acciones tomadas.
- Monitoring of results: check if the solution is implemented and effective / Seguimiento de resultados: comprobar si la solución está implementada y es eficaz.
- Record and traceability of documents / Registro y trazabilidad de documentos.
- Follow up on sustainability of results and of resolution. / Seguimiento de la sostenibilidad de resultados y de resolución.
- The timeframe for resolution is four weeks, unless otherwise specified in appendices. However this may be affected by responsiveness of the client or other third parties. / El plazo para la resolución es de cuatro semanas, a menos que se especifique lo contrario en los apéndices. Sin embargo, esto puede verse afectado por la capacidad de respuesta del cliente o de otros terceros.

Bureau Veritas retains the anonymity of the complainant in relation to the client, if this is requested by the complainant and shall treat anonymous complaints and expressions of dissatisfaction that are not substantiated as complaints as stakeholder comments and address these during the next audit. / Bureau Veritas conserva el anonimato del denunciante en relación con el cliente, si así lo solicita el denunciante y tratará las quejas anónimas y las expresiones de insatisfacción que no se fundamentan como quejas como comentarios de las partes interesadas y las abordará durante la próxima auditoría.

When the formal investigation and resolution of the complaint cannot be completed within 4 weeks, a progress update of the investigation shall be provided to the complainer until the situation is resolved. / Cuando la investigación formal y la resolución de la queja no se puedan completar dentro de 4 semanas, se proporcionará al reclamante una actualización del progreso de la investigación hasta que se resuelva la situación.

On case-by-case basis, BVC, the Complainant and the Client shall decide if information needs to be made public. / Caso por caso, BVC, el Reclamante y el Cliente decidirán si la información debe hacerse pública.

There has to be formal authorization from Complainant and Client when the decision is to make the complaint public. / Tiene que haber una autorización formal del Reclamante y del Cliente cuando la decisión es hacer pública la queja / reclamo.

Any instances where failure to publicly disclose the complaint could affect other stakeholders, should be made public. / Cualquier caso en el que la falta de divulgación pública de la queja / reclamo pueda afectar a otras partes interesadas, debe hacerse público.

Examples of these instances are complaints about / Ejemplos de estos casos son las quejas sobre:

- Defects that could have catastrophic consequences (injuries, death, etc.) / Defectos que podrían tener consecuencias catastróficas (lesiones, muerte, etc.);
- Failures in environmental management systems that could cause severe damage to environment and stakeholders; / Fallas en los sistemas de gestión ambiental que podrían causar graves daños al medio ambiente y a las partes interesadas;
- Quality of food products; etc. / Calidad de los productos alimenticios; etc.
- A final written response is provided to the complainant / Se proporciona una respuesta final por escrito al denunciante.
- Specific complaints and appeals handling procedure are applied for following schemes based on scheme owner requirements and a copy of these can be made available on request from LTM. / Se aplican procedimientos específicos de tramitación de quejas y apelaciones para los siguientes esquemas basados en los requisitos del propietario del esquema y una copia de estos puede estar disponible a pedido de LTM.

- ASC Services
- MSC
- FSC FARM
- IATF 16949
- SA8000
- CDM

3. Appeal Procces / Proceso de Apelación

Appeals are dealt at the level where certification decision making was done (Critical Location, Hub, ICC) and coordinated by Local Technical Manager with concerned Accreditation Manger and CL, Hub, or ICC to maintain impartiality. / Las apelaciones se tratan en el nivel en el que se tomó la decisión de certificación (oficina crítica, Hub, ICC) y las coordina el Gerente Técnico Local (LTM) con el gerente de acreditación correspondiente y CL, HUB o ICC para mantener la imparcialidad.

Appeals related to QHSE schemes are communicated to CER Accreditation Manager. / Las apelaciones relacionadas con los esquemas QHSE se comunican al Gerente de Acreditación de CER.