



## Procedimiento de quejas o reclamaciones

### Introducción

Se define queja o reclamación como una notificación de disconformidad escrita contra la Entidad de Certificación de Bureau Veritas Iberia S.L., en adelante Bureau Veritas Certification España o contra una organización certificada por Bureau Veritas Certification España manifestada por un cliente o tercera parte interesada.

Cualquier cliente, o tercera parte que quiera presentar una queja o reclamación debe realizarlo por escrito. En las reclamaciones o quejas telefónicas deben solicitarse al reclamante la confirmación por escrito

Cada reclamación o queja debe estar soportada por evidencias escritas.

Con respecto a la Certificación de Personas en el esquema de protección de datos:

- Antes de que se dirija una queja y/o reclamación a la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD), debe haber sido dirigida previamente a Bureau Veritas. La AEPD sólo intervendrá en la gestión y tratamiento de cualquier queja o reclamación recibida en relación al Esquema, si previamente ha sido tratada por Bureau Veritas.
- La AEPD adoptará la resolución correspondiente una vez oído al Comité del Esquema. La AEPD notificará al reclamante la decisión tomada al respecto.
- Si la reclamación o queja presentada por parte un tercero ante la AEPD, ENAC (Entidad Nacional de Acreditación) o ante una Entidad de Certificación, se refiere a la actuación o desempeño de un Delegado de Protección de Datos (DPD), certificado en el Esquema AEPD-DPD, deberá ser reenviada al resto de agentes y tramitada en primera instancia por la Entidad de Certificación que haya certificado al DPD. Las responsabilidades dependerán del contenido de dicha reclamación.

### Comunicación de la queja o reclamación

Bureau Veritas Certification pone a disposición de los clientes o terceras partes las siguientes vías para la comunicación de una queja o reclamación.

- Página Web: mediante la comunicación bajo el menú contacto podrá dirigir su reclamación  
[http://www.bureauveritas.es/contact\\_form?recipientEmail=infoesp@es.bureauveritas.com](http://www.bureauveritas.es/contact_form?recipientEmail=infoesp@es.bureauveritas.com)
- E-mail: [certification.spain@es.bureauveritas.com](mailto:certification.spain@es.bureauveritas.com)
- Correo a la dirección:  
Bureau Veritas Certification  
Valportillo Primera 22-24.  
P.I. La Granja. Edificio Caoba.  
28108 Alcobendas Madrid.

- Fax : 91 270 22 76
- Teléfono al número: 902 29 00 12.
- Toda reclamación telefónica debe confirmarse por escrito.

Todo el personal de Bureau Veritas Certification que recibe de un cliente o tercera parte un comunicado verbal de una queja o reclamación debe solicitar al reclamante que envíe un e-mail, fax o carta, para documentar su queja y si juzga que existe un riesgo comercial, técnico o de mejorar el servicio prestado, lo transmitirá al Director de su Unidad, inmediatamente.

Todo colaborador de Bureau Veritas Certification que recibe de un cliente o tercera parte la comunicación por escrito de una queja o reclamación, bien sea por actuaciones de Bureau Veritas Certification España o por actuaciones de un cliente certificado lo transmite al Director de su Unidad.

Si la queja se refiere a un cliente certificado, Bureau Veritas Certification España, se la remite al cliente certificado antes de 7 días desde su recepción. Posteriormente se considerará la eficacia del sistema de gestión certificado.

Si la reclamación proviene de un cliente o una tercera parte que se queja o ha reclamado a un cliente, el registro, tratamiento y resolución de la reclamación se llevará desde la región a la cual pertenezca el contrato del cliente reclamante o cliente objeto de la reclamación.

#### Tratamiento de la queja o reclamación

Una vez recibida y registrada la queja/reclamación, se deben designar la/las persona/s responsables del tratamiento de la queja o reclamación, quedando no obstante identificado como responsable final el Director Regional de la zona en el caso de reclamaciones de clientes o usuarios de los mismos.

Todo el tratamiento de la reclamación o queja está sujeto a los requisitos de confidencialidad que rigen todas las actuaciones de Bureau Veritas Certification, tanto en lo relativo al reclamante como al objeto de la queja.

El responsable del tratamiento envía, en el menor plazo posible desde la recepción de la reclamación, una comunicación inicial al remitente de la reclamación como acuse de recibo y para informarle sobre el comienzo de la investigación.

La investigación y la decisión a comunicar al reclamante se realizará, o revisará y aprobará, por una o más personas que no hayan estado involucradas previamente en el objeto de la queja.

El responsable de su tratamiento deberá documentar las circunstancias que han provocado la reclamación e investigar las posibles causas, para que el Director Regional de la zona decida las acciones que se toman para responder a la reclamación.

Se informa regularmente al reclamante del tratamiento, situación y del resultado de la reclamación.

#### Plazos

Normalmente, no transcurrirán más de cuatro semanas desde la recepción de la reclamación hasta su completa resolución, y comunicación de la resolución a las partes implicadas, aunque se entiende que este plazo puede verse afectado por la rapidez de respuesta del cliente y otras terceras.