	<b>SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN</b>  <b>APELACIONES Y QUEJAS</b>	GP03-P
		Rev. 06
		Pág. 1 de 6
		Fecha: 01-06-2022

## 1 GENERAL

### 1.1 Objetivos

Describir un proceso estándar y estructurado para gestionar (registrar, analizar, procesar, atender y dar seguimiento) las Apelaciones y Quejas de clientes derivadas de las actividades de certificación de BV CERTIFICATION PERÚ.

Comunicar el proceso estándar a todas las áreas para garantizar que todas las quejas y apelaciones son atendidas de manera profesional y responsable.

### 1.2 Alcance

Aplica a todas las apelaciones, quejas y disputas emitidas de los clientes respecto de las actividades de certificación de BV CERTIFICATION PERÚ.

### 1.3 Responsabilidades

El Delegado/ Gerente Técnico y el Coordinador Técnico son responsables de la implementación y aplicación de este procedimiento.

Cualquier miembro del personal de BV CERTIFICATION PERÚ que reciba una queja, apelación o disputa por cualquier medio es responsable de comunicarla a la Coordinación Técnica, al Delegado/ Gerente Técnico y al Gerente de Certificaciones.

El Coordinador Técnico, en conjunto con el Gerente de Certificación y el Gerente Técnico, es responsable de la revisión y actualización de este procedimiento.

### 1.4 Referencias

**QESIS:** Reporte de Incidentes y Quejas.

**BVCER MS:** Complaints and Appeals.

### 1.5 Definiciones

**Apelación:** Se define como una “Apelación contra una Decisión de Certificación tomada por BV CERTIFICATION PERÚ o una Decisión tomada por BV CERTIFICATION PERÚ sobre la validez de una Queja contra BV CERTIFICATION PERÚ o una Organización certificada por BV CERTIFICATION PERÚ”.


**Queja:** Se define como “una Queja escrita recibida contra BV CERTIFICATION PERÚ o una Organización certificada por BV CERTIFICATION PERÚ”.

**Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

**Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable, para prevenir recurrencia.

**Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable, con tal de prevenir su ocurrencia.

**BV CERTIFICATION PERÚ:** Bureau Veritas Certification Perú.

	<b>SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN</b>  <b>APELACIONES Y QUEJAS</b>	GP03-P
		Rev. 06
		Pág. 2 de 6
		Fecha: 01-06-2022

## 2 ACTIVIDADES

### 2.1 Principios Clave y Pasos del Proceso


#### 2.1.1 Principios Clave:

- Las quejas y apelaciones recibidas deben ser registradas y los detalles transmitidos al área de BV CERTIFICATION PERÚ que corresponda para su atención.
- En caso de queja o apelación recibida de una “parte” que no sea un cliente de BV CERTIFICATION PERÚ, se debe dar la debida consideración para determinar si es apropiado o no responder, tomando en cuenta la potencial responsabilidad. En tales casos, el contenido de la respuesta debe ser coordinado con el cliente.
- Una vez registrada la queja o apelación, su recepción debe ser confirmada.
- La Coordinación Técnica, en conjunto con la Gerencia Técnica, es el canal formal para atender las quejas y apelaciones.
- El uso del formato SF10 Cuadro de Control de reporte de quejas, reclamos y apelaciones y Complaints Register para registrar todas las quejas y apelaciones recibidas permite la investigación exhaustiva de cada caso, incluyendo la determinación de la causa raíz, así como las acciones de corrección y correctivas necesarias si la queja o apelación es aceptada, en caso aplique.
- En caso de un riesgo crítico (tal como, quejas que implique un posible litigio, declaración de seguro, citatorio judicial, pérdida de imagen, acreditación) las quejas deben ser transferidas al Asesor Legal.
- Una revisión completa del proceso de quejas y apelaciones debe ser parte de la Revisión anual por la Dirección (del Sistema de Gestión).
- Si bien se está investigando una queja o apelación deben respetarse los plazos relacionados con el cierre de las no conformidades que puedan estar relacionados con la queja o apelación.

#### 2.1.2 Proceso.

2.1.2.1 Para cada queja y apelación, se debe seguir un proceso estructurado, el cual trata los siguientes puntos:

- El Coordinador Técnico o el Gerente Técnico, debe registrar la queja y apelación, en El sistema de gestión de acciones correctivas SF10 Cuadro de Control de reporte de quejas, reclamos y apelaciones.
- La recepción de la queja o apelación debe ser confirmada, de acuerdo con los principios definidos en el Punto 2.1.1, dentro de los 5 días siguientes a su recepción. Comunicar el “proceso de Quejas y Apelaciones” y los tiempos al Apelante o Demandante.
- Describir el problema, la queja o apelación, con sus impactos en el negocio, analizar la situación.
- Comunicar los detalles de la queja o apelación y los hallazgos a las partes internas relevantes, cuando sea requerido el Delegado/ Gerente Técnico (o el Coordinador Técnico) debe mantener estrecho contacto con el Corporativo (Oficina Matriz) o con la entidad de Bureau Veritas Certification acreditada a fin de intentar resolver la queja o apelación.
- Preparar una respuesta estructurada (causa raíz, acción correctiva).
- Implementar la corrección y la acción correctiva (en caso sea necesario).
- Informar al cliente sobre los hallazgos y las acciones tomadas.
- Monitorear los resultados: verificar si la solución está implementada y es efectiva.
- Mantener los registros correspondientes y garantizar su trazabilidad.

	<b>SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN</b>  <b>APELACIONES Y QUEJAS</b>	GP03-P
		Rev. 06
		Pág. 3 de 6
		Fecha: 01-06-2022

- Dar seguimiento: verificar la sustentabilidad de los resultados y el cierre, cuando se haya resuelto la queja o apelación.
- Cualquier queja o apelación relacionada con la norma ISO / TS 16949 se reciben en el país local, debiendo ser registrado en I&F INTERNAL AUDITS MANAGEMENT con el TS Global Product Manager en copia.

## 2.2 Proceso de Apelaciones

2.2.1 Una vez recibida la apelación, el Delegado/ Gerente Técnico determinará el personal implicado en el proceso. Con el fin de mantener la imparcialidad, el Comité de Certificación que investiga las quejas y apelaciones debe estar conformado por personal diferente a los que participan en la auditoría y de la decisión de los procesos relacionados con la apelación.

2.2.1.1 Si el Delegado/ Gerente Técnico está involucrado, entonces se debe asignar a una persona interna independiente y calificada apropiadamente.

2.2.1.2 Si el Delegado/ Gerente Técnico no está involucrado, este puede llevar a cabo la investigación, como parte del Comité de Certificación.

2.2.2 Los pasos siguientes son:

2.2.2.1 Cualquier apelación recibida debe ser comunicada de manera oportuna al Delegado/ Gerente Técnico.

- Responder al Apelante que la apelación ha sido recibida y que será atendida.
- Investigar los motivos de la apelación, revisando la apelación y los expedientes asociados (revisión de contrato, reportes de auditoría, detalles de la toma de decisión de certificación).
- El resultado de la decisión debe ser comunicado al Apelante.

Si el apelante no está de acuerdo con el resultado, puede presentar nuevamente una apelación con información complementaria y sobre esta base el Delegado/ Gerente Técnico prepara un informe y lo presenta al Comité de Certificaciones. Esta decisión es absoluta y final.

2.2.2.2 El sometimiento, investigación y decisión sobre apelaciones no resulta en ninguna acción discriminatoria en contra del Apelante.

2.2.2.3 Este Proceso está sujeto a los requisitos de Confidencialidad de BV CERTIFICATION PERÚ.

2.2.2.4 BV CERTIFICATION PERÚ debe informar al Apelante que puede cuestionar la decisión del Panel de Apelación planteando la misma Apelación al Organismo de Acreditación que corresponda.

## 2.3 Proceso de Quejas (Internas y Externas).

2.3.1 Una vez recibida la queja, el Delegado/ Gerente Técnico debe determinar si está involucrado en el proceso en cuestión:

2.3.1.1 Si el Delegado/ Gerente Técnico está involucrado, entonces se debe asignar a una persona interna independiente y calificada apropiadamente.

2.3.1.2 Si el Delegado/ Gerente Técnico no está involucrado, este puede llevar a cabo la investigación.


2.3.1.3 En algunos casos, se puede iniciar una Auditoría para proceder con una investigación. En tal caso, el Cliente debe ser notificado junto con las razones por las cuales se realizará la Auditoría.

2.3.2 Las Quejas, normalmente, son enviadas por escrito por los Clientes, pero si no es así, el Personal de BV CERTIFICATION PERÚ que recibe la queja, debe registrar la Queja en el formato establecido.

2.3.3 El acuse de recepción es enviado al Demandante y los resultados de la investigación son comunicados al Demandante de manera oportuna:

2.3.4.1 Se debe enviar una respuesta inicial al Cliente dentro de los siguientes 5 días posteriores a la recepción de la Queja. La Completa Resolución debe ser dentro de las 4 semanas siguientes, cuando sea posible esto puede ser afectado por la respuesta del Cliente o de otra partes interesadas.

2.3.5 El Delegado/ Gerente Técnico debe tener conocimiento de todas las Quejas de los Clientes. El Corporativo debe ser notificado dependiendo de la severidad de la Queja.

	<b>SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN</b>  <b>APELACIONES Y QUEJAS</b>	GP03-P
		Rev. 06
		Pág. 4 de 6
		Fecha: 01-06-2022

2.3.6 Responsables para la Gestión de Quejas recibidas de los Clientes:

El Personal de BV CERTIFICATION PERÚ:

- Tener conocimiento.

Nivel Gerencial:

- Considerar la retroalimentación del Cliente;
- Tomar un papel vital para la Acción Correctiva. Gerente Técnico/ Gerente de Certificación;
- Considerar la retroalimentación del Cliente e iniciar la Acción Correctiva, si la Queja es válida;
- Registrar y mantener la Queja del Cliente;
- Tomar un papel vital para la Acción Correctiva;
- Comunicar la Acción Correctiva tomada al Demandante;
- Garantizar que el proceso de quejas de clientes es efectivo y oportuno.

2.3.7 Canales para comunicar las Quejas de Clientes:

2.3.7.1 Las Quejas pueden ser comunicadas a través de varios canales:

Queja Escrita:


- Carta Formal;
- Correo Electrónico;

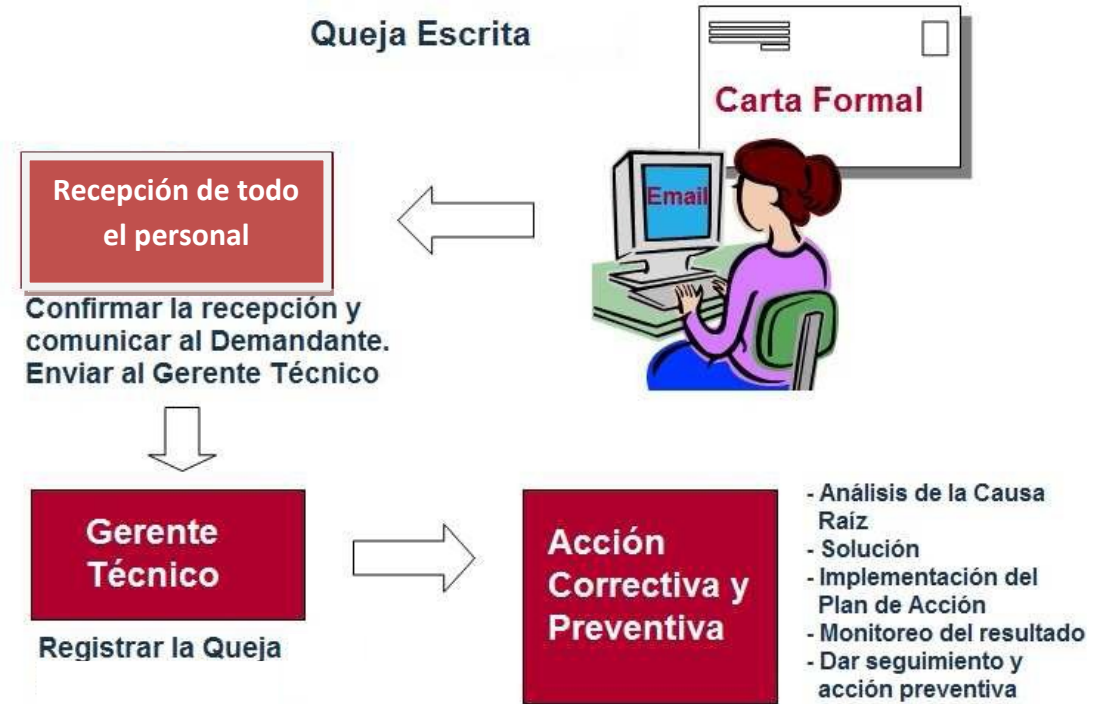
Queja Verbal:

- Llamada Telefónica;
- Retroalimentación durante una visita comercial o auditoría.

2.3.8 Tipo de Quejas.



	<b>SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN</b>  <b>APELACIONES Y QUEJAS</b>	GP03-P
		Rev. 06
		Pág. 5 de 6
		Fecha: 01-06-2022



## 2.4 Reporte.


2.4.1 Las quejas, normalmente, son enviadas por escrito por los clientes, pero si no es así, el personal de BV CERTIFICATION PERÚ que recibe la queja debe registrar la misma (utilizando el Formato establecido).

2.4.2 BV CERTIFICATION PERÚ debe mantener un registro de quejas y apelaciones en el formato establecido.

## 2.5 Confidencialidad.

2.5.1 La información o documentación que el cliente haya proporcionado a BV CERTIFICATION PERÚ para efecto de la queja o apelación será mantenida bajo estricta confidencialidad.

2.5.2 BV CERTIFICATION PERÚ no permitirá, salvo si lo requiere la ley o el Organismo de Acreditación, que la información sea fotocopiada o abierta a una tercera persona sin previo consentimiento por escrito del cliente.

	<b>SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN</b>  <b>APELACIONES Y QUEJAS</b>	GP03-P
		Rev. 06
		Pág. 6 de 6
		Fecha: 01-06-2022

HOJADE LA HISTORIA DEL CAMBIO

PAG	Resumen del Cambio	Nueva Emisión	Autorización
		Rev. 01	Maria Luisa Navarro – Gerente Técnico
Varias páginas	Uso de plataforma CERIS para registro de apelaciones y quejas	Rev. 02	Maria Luisa Navarro – Gerente Técnico
Varias páginas	Inclusión de imparcialidad en proceso de apelación. Modificación de plataforma I&F Internal Audits Management	Rev. 03	Maria Luisa Navarro – Gerente Técnico
Varias páginas	Cambio de formato SF10.	Rev. 04	Maria Luisa Navarro – Gerente Técnico
Pág. 1	Referencia del procedimiento descrito en el BVCER MS	Rev. 05	Jocelyne Arzich – Delegado Técnico
Varias páginas	Referencia del procedimiento descrito en el BVCER MS	Rev.06	Candy Seminario – Delegado Técnico