

Título:	Quejas y Apelaciones	Versión:	15
Código:	PG 032	Fecha:	02/06/2025

1. OBJETIVO

El propósito de este documento es establecer las actividades para canalizar, analizar, responder y resolver las quejas, apelaciones, comunicaciones internas y dirimencias de los clientes y partes interesadas del Grupo Bureau Veritas Perú.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todas las áreas y servicios desarrollados por el Grupo Bureau Veritas Perú. Solo para el Organismo de Certificación de Productos, Organismo de Certificación de personas y Organismo de Inspección aplica el tratamiento de las apelaciones. Las dirimencias aplican para Organismos de Certificación de Productos, Organismos de Inspección y Laboratorios de Ensayo y Calibración.

3. DEFINICIONES

- 3.1. Queja y/o Reclamo:** Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación hecha por una persona u organización al Grupo BV, organismo de evaluación de la conformidad o a un organismo de acreditación u organismo de inspección, con respecto a sus actividades, productos o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.
- 3.2. Apelación:** Solicitud de la persona u organización que proporciona, o que es, el objeto de la evaluación de la conformidad al Grupo BV para que se reconsidere una decisión que ha tomado en relación con ese objeto.
- 3.3. Dirimencia:** Procedimiento a través del cual la Comisión corrobora los resultados reportados por una entidad acreditada, que han sido observados por sus clientes o los destinatarios finales de sus servicios, empleando la muestra dirimente.
- 3.4. Comisión:** Comisión de Reglamentos Técnicos y Comerciales.
- 3.5. Servicio No conforme SNC:** Servicio que no es conforme con los requisitos establecidos para el servicio. Nota: Los SNC identificados por el cliente son registrados y tratados como quejas de cliente.
- 3.6. SAC:** Solicitud de Acción Correctiva.
- 3.7. Comunicación Interna:** Comunicación realizada por el personal de BV por algún evento que pueda afectar la calidad del servicio o impactar en la conformidad del servicio.
- 3.8. Acción Inmediata o Corrección:** Acción tomada para eliminar la situación indeseable específica y puntual.
- 3.9. Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.
- 3.10. Cliente:** Persona u organización que podría recibir o recibe un producto o servicio destinado a esa persona u organización requerido por ella. Ejemplo; Consumidor, cliente, usuario final, minorista, receptor del servicio, beneficiario, comprador, solicitante, candidato o persona certificada. Nota: Un cliente puede ser interno o externo al Grupo Bureau Veritas Perú.
- 3.11. Parte interesada:** persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad que sea relevante para el Sistema de Gestión. Ejemplo: clientes, propietarios,

Título:	Quejas y Apelaciones	Versión:	15
Código:	PG 032	Fecha:	02/06/2025

personas de una organización, proveedores, banca, legisladores, sindicatos, socios o sociedad en general que puede incluir competidores o grupos de presión con intereses opuestos.

4. RESPONSABILIDADES

4.1. División QHSE & TQR

Responsable de registrar las quejas en el Sistema interno y plataforma QESIS.
Registrar las acciones correctivas y el cierre de las quejas en la plataforma QESIS.

4.2. Gerentes de Área:

Asegurar el cumplimiento al presente procedimiento.
Analizar las causas de las quejas y comunicaciones generadas en cada semestre del año.
Asignar los recursos necesarios para el tratamiento de las quejas eficaz y eficiente.

4.3. Responsable del Servicio:

Registrar en el F 021 todas las quejas y/o apelaciones recibidas del cliente o partes interesadas externas, según corresponda.
Dar respuesta dentro de las 48 horas al cliente o parte interesada externa respecto a las quejas recibidas.
Proporcionar el presente procedimiento al cliente y/o parte interesada cada vez que éste lo solicite.

4.4. Representante de la Dirección:

Incluir en la revisión por la Dirección el reporte de Quejas y casos de Servicio No Conforme.

4.5. Todo el personal:

Informar de aquellas quejas que tienen un alto impacto para la organización.

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- 5.1. Group QHSSE 004-PO Customer Complaint Management
- 5.2. PG 005 Revisión del Sistema de Gestión
- 5.3. PG 002 Acciones Correctivas y Preventivas.
- 5.4. PG 003 Control de Servicio No Conforme
- 5.5. Norma ISO 9001. Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos.
- 5.6. Norma ISO 9000 Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario.
- 5.7. Norma ISO 10002 Gestión de la calidad. satisfacción del cliente. directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones.
- 5.8. Norma INTE ISO/IEC 17000-Evaluación de la conformidad - Vocabulario y principios generales.
- 5.9. Norma NTP ISO / IEC 17020. Requisitos para el Funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan la inspección.
- 5.10. Norma NTP ISO/IEC 17065. Requisitos para Organismos que certifican productos, procesos y servicios.
- 5.11. Norma NTP ISO/IEC 17025. Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y de calibración.
- 5.12. Norma NTP ISO/ IEC 17024. Requisitos generales para organismos que realizan certificación de personas.

6. DESARROLLO

Las políticas y los procedimientos bajo los cuales opera el Grupo Bureau Veritas Perú son no discriminatorios, todo el proceso de tratamiento de las quejas y apelaciones, como la presentación, investigación y decisión no dan lugar a ninguna acción discriminatoria contra la persona que se queja/apela.

Título:	Quejas y Apelaciones	Versión:	15
Código:	PG 032	Fecha:	02/06/2025

Todas las partes (clientes y partes interesadas) son tratadas de la misma manera, con justicia, equidad e imparcialidad, en ningún caso se impide o ignora la presentación de una queja o apelación, ni se obstaculiza o dilata su tratamiento. El tratamiento de las quejas y apelaciones tiene enfoque constructivo, y se direcciona a la mejora de los servicios que se brindan y mejora del sistema de gestión.

Para el caso del Organismo de Certificación de personas, se mantiene la confidencialidad del proceso de tratamiento de quejas, no se divulga respecto a las personas que se quejan ni al objetivo de dicha queja, como los nombres de personas relacionadas a las quejas.

6.1. Quejas del Cliente y partes interesadas externas

6.1.1. Recepción de la Queja:

La queja puede provenir de un cliente o parte interesada externa. Esta puede llegar al Grupo Bureau Veritas Perú por diversos medios, por ejemplo, por escrito, por correo electrónico, por teléfono, reuniones, etc.

- Las quejas deben ser direccionadas al responsable del servicio en forma inmediata, ya sea vía e-mail, telefónica u otra.
- Todas las quejas deberán ser comunicadas por correo electrónico al Gerente de área y con copia a la Gerencia de QHSE para su análisis e intervención si lo considera conveniente.
- En caso recibir una queja de una parte interesada externa o tercero que no sea cliente directo del Grupo Bureau Veritas Perú, deberá coordinarse con el cliente relacionado.

6.1.2. Acuse de recibo:

El Grupo Bureau Veritas Perú enviará acuse de recibo a la recepción de la queja (siempre que sea posible).

6.1.3. Procedencia de la queja

En la evaluación inicial se definirá si la queja es procedente o no en base a que si se relaciona o no con las actividades del Grupo Bureau Veritas Perú, para lo cual se recopilará y verificará toda la información necesaria.

- Si la queja está relacionada a un requisito del servicio, será considerada “procedente” y se deberá dar tratamiento según el procedimiento PG 003 “Control del Servicio no Conforme”.
- Cuando la queja no se refiere a un requisito del servicio, sino a algún aspecto subjetivo, el responsable del servicio determinará si la queja es “procedente” y de recibir esta calificación, determinará las acciones a tomar.

En caso la queja procedente sea respecto a una persona que ha sido certificada, se notificará a la persona certificada en un plazo de 3 días, manteniendo la confidencialidad respecto a la identidad de la persona que se queja, dicha comunicación será mediante el correo electrónico que haya sido brindado por la persona certificada.

6.1.4. Respuesta

- Todas las quejas deben contestarse al cliente o parte interesada externa hasta 48 horas después de recibidas indicando la procedencia o la improcedencia de la misma y el inicio de las investigaciones.
- La queja debe ser atendida con prontitud, procurando en todo momento subsanar cualquier deficiencia en la realización del servicio, dentro del uso razonable de recursos.
- Si la queja no puede resolverse inmediatamente, debería tratarse de manera que se alcance una solución eficaz tan pronto como sea posible.

Título:	Quejas y Apelaciones	Versión:	15
Código:	PG 032	Fecha:	02/06/2025

6.1.5. Investigación de las Quejas:

- Se deberá recopilar y verificar toda la información necesaria que sea posible para la investigación. El nivel de la investigación debe ser acorde con la característica del incumplimiento.
- Las quejas que tengan la clasificación de “Procedente” a pesar de no estar relacionadas a un requisito del servicio, serán analizadas por el responsable del servicio a fin de determinar las causas del evento y generar las acciones que corresponda.

6.1.6. Acciones a tomar

De presentarse varias quejas de naturaleza reincidente, o que puedan poner en riesgo la relación comercial, contractual, u otro con algún cliente o parte interesada, serán consideradas significativas y ameritará la generación de una SAC de acuerdo con el procedimiento PG 002 Acciones Correctivas y Preventivas, a fin de analizar e identificar la causa básica que la genera y tomar medidas correctivas eficaces.

6.1.7. Cierre de quejas

- La decisión que resuelve la queja serán tomadas, revisadas y aprobadas por personal de QHSE de cada división u otro, siempre y cuando, no estén involucrados con las actividades que originaron la queja, además no deberá haber proporcionado consultoría o haber sido empleado por el cliente de la queja hasta después de dos años de la terminación de la consultoría o empleo.
- Se facilitará a quien presente la queja los informes del progreso y del resultado del tratamiento de la queja.
- Siempre que sea posible, se enviará al cliente o parte interesada una notificación formal sobre la finalización del tratamiento de queja, lo que puede ser por correo electrónico, carta, u otro.
- Cuando el cliente envíe acuse de recibo de la recepción de la respuesta que cierra la queja, la fecha será registrada en el F 021.

6.1.8. Revisión por la Dirección:

El Representante de la Dirección informa en las reuniones de revisión gerencial al Gerente General y Gerencias Involucradas, sobre la tendencia de las quejas presentadas en el año y su tratamiento.

6.1.9. Riesgos y oportunidades

Se considerarán las quejas y apelaciones para la elaboración/actualización de la F 245 “Matriz de Gestión de Riesgos y oportunidades” de acuerdo con el PG 116.

6.1.10. Cuando la resolución de la queja y/o reclamo no satisface al cliente, puede solicitar una reconsideración.

6.2. **Apelaciones**

- 6.2.1. El cliente o proveedor del objeto de inspección/certificación puede solicitar la apelación sobre la decisión de no otorgar conformidad o certificación.
- 6.2.2. Esta apelación puede ser comunicada de manera escrita mediante carta o correo electrónico. Luego será canalizada al Gerente de Área con copia al Gerente QHSE&TQR.
- 6.2.3. Se recopilará y verificará toda la información necesaria para evaluar si la apelación se relaciona con las actividades del Grupo Bureau Veritas Perú, y de ser así tratarlas.
- 6.2.4. Se confirmará la recepción de la apelación.
- 6.2.5. El Comité de Certificaciones del Organismo de Certificación de Productos o los responsables técnicos del Organismo de Inspección o personal de QHSE de la división del Organismo de Certificación de Personas son los responsables de reunir y verificar la información necesaria y realizar las investigaciones para servirán como elemento de entrada para la siguiente etapas: evaluar y alcanzar

Título:	Quejas y Apelaciones	Versión:	15
Código:	PG 032	Fecha:	02/06/2025

una decisión sobre la apelación, asegurándose de que ninguna de las personas involucradas, tenga algún interés económico, comercial u otro en el mismo, o que pueda tener algún conflicto de intereses. Se deberán tomar acciones posteriores necesarias para resolver la apelación. Para el caso del Organismo de Certificación de Personas, la persona que haya intervenido en la decisión que se está apelando no puede participar en ninguna parte del proceso de tratamiento de apelaciones.

- 6.2.6.** Para determinar las acciones a tomarse para tratar la apelación se deberá considerar apelaciones anteriores que hayan sido similares y sus resultados, de tal forma que las acciones sean similares.
- 6.2.7.** La decisión sobre la apelación será tomada, revisada y aprobada por Comité de Certificaciones para el caso del Organismo de Certificación de Productos; y por personal de QHSE de la división y otro personal del Grupo BV Perú para el caso del Organismo de Inspección; y por personal de QHSE de la división y otro personal del Grupo BV Perú para el caso de Organismo de Certificación de Personas, siempre y cuando, no estén involucrados con las actividades relacionadas con la apelación, además no deberán haber proporcionado consultoría o haber sido empleados por el cliente de la apelación hasta después de dos años de la terminación de la consultoría o empleo.
- 6.2.8.** El representante de la Dirección podrá participar en el proceso de la apelación.
- 6.2.9.** Se facilitará a quien presente la apelación los informes del progreso y del resultado del tratamiento de la apelación.
- 6.2.10.** La resolución final deberá ser comunicada al cliente por el responsable técnico del organismo o área correspondiente dentro de los 10 días hábiles siguientes después de recibida la apelación.
- 6.2.11.** Se enviará a quien apeló una notificación formal sobre la finalización del tratamiento de apelaciones, lo que puede ser por correo electrónico, carta, u otro.
- 6.2.12.** Si como resultado del tratamiento de la apelación, se cambió la decisión respecto a la conformidad o certificación, se registrará una no conformidad y se deberá dar tratamiento según el procedimiento PG 002 Acciones Correctivas y Preventivas.

6.3. Registro de Quejas y apelaciones:

- Todos los reportes de quejas y apelaciones deben registrarse en el formato F 021 “Quejas-Servicio No Conforme SNC”, incluyendo las acciones a ser tomadas para resolverlas.
- Para todas las quejas, se debe indicar en el formato F 021 “Quejas-Servicio No Conforme SNC” si es procedente, si corresponde a un Servicio No Conforme, e indicar si amerita generar una acción correctiva (SAC) de acuerdo con el PG 003 “Control de Servicio No Conforme”.

6.4. Seguimiento de Quejas y apelaciones:

- La subsanación de la queja o apelación debe monitorearse a largo de todo el proceso, desde la recepción inicial hasta que la decisión final haya sido tomada.
- Mensualmente se dará seguimiento al cumplimiento de plazos para el tratamiento de quejas y apelaciones, considerando que en el caso de las quejas el plazo para dar respuesta al cliente es de 48 horas y el plazo para dar cierre a las acciones correctivas es de 90 días como máximo, y en el caso de las apelaciones no deberán excederse de 30 días hábiles para la resolución de la apelación.
- Cada área deberá enviar con frecuencia mensual al área QHSE&TQR el registro F 021 “Quejas-Servicio No Conforme SNC” actualizado.
- Semestralmente cada Gerente de Área deberá realizar el análisis de las quejas del cliente y partes interesadas externas así como de los casos de servicio no conforme, para su reporte al Representante de la Dirección.

6.5. Comunicaciones Internas

6.5.1 Recepción del Hallazgo por Comunicación interna:

- Todos los hallazgos detectados internamente y que puedan impactar con el desempeño del Sistema Integrado de Gestión serán comunicados al responsable del servicio para su registro en el formato F 021 “Quejas-Servicio No Conforme SNC”.

Título:	Quejas y Apelaciones	Versión:	15
Código:	PG 032	Fecha:	02/06/2025

- En función de la significancia del hallazgo por reincidencia o relación comercial con el cliente, se deberá comunicar al Gerente de Área respectiva para su análisis e intervención si lo considera conveniente.

6.5.2 Registro de Hallazgos por Comunicación Interna:

- Todos los hallazgos detectados internamente que estén relacionados al desempeño del sistema de gestión deben registrarse en el formato F 021 “Quejas-Servicio No Conforme SNC”.
- Para todos los hallazgos, se debe indicar en el formato F 021 “Quejas-Servicio No Conforme SNC” es procedente, si está relacionado a un Servicio No Conforme, y si amerita generar una acción correctiva (SAC).

6.5.3 Evaluación inicial del Hallazgo por Comunicación Interna:

- Cuando el hallazgo está relacionado a un requisito del servicio, será considerado “procedente” y se debe dar tratamiento según el procedimiento PG 003 Control del Servicio no Conforme.
- Cuando el hallazgo no se refiere a un requisito del servicio, sino a algún aspecto subjetivo, el responsable del servicio determinará si es “procedente” y de recibir esta calificación, determinará las acciones a tomar.

6.5.4 Investigación del Hallazgo por Comunicación Interna:

- Los hallazgos que tengan la clasificación de “Procedente” a pesar de no estar relacionadas a un requisito del servicio, serán analizados por el responsable del servicio a fin de determinar las causas del evento y generar las acciones que corresponda.
- De presentarse varios reportes de naturaleza reincidente, o que puedan poner en riesgo la relación comercial con algún cliente, serán consideradas significativas y ameritará la generación de una SAC de acuerdo al procedimiento PG 002 Acciones Correctivas y Preventivas, a fin de analizar e identificar la causa básica que la genera y tomar medidas correctivas eficaces.

6.5.5 Seguimiento de Hallazgos:

- Los hallazgos deben seguirse a largo de todo el proceso, desde la recepción inicial hasta que la decisión final haya sido tomada.
- Mensualmente se deberá enviar al área QHSE-TQR el registro F 021 “Quejas-Servicio No Conforme SNC” actualizado para el seguimiento correspondiente.

6.5.6 Cierre del Hallazgo

- Semestralmente cada Gerente de Área realiza el análisis de los hallazgos internos, así como de los casos de servicio no conforme para su reporte al Representante de la Dirección.

6.6. Caso de Dirimencias

- 6.6.1. En el caso de que el cliente cuente con muestra dirimente custodiada por el Grupo Bureau Veritas y requiera hacer uso del proceso de dirimencia, será entregado a la persona que el cliente comunique.
- 6.6.2. Durante el proceso de dirimencia siempre un representante del Grupo Burea Veritas Perú deberá estar presente.

6.7. Disponibilidad del Documento

- 6.7.1. El presente procedimiento debe ser proporcionado al cliente y/o las partes interesadas cada vez que este lo solicite.
- 6.7.2. El responsable del Servicio proporcionará de forma física y/o virtual el presente procedimiento cuando sea solicitado por el cliente y/o parte interesada.

Título:	Quejas y Apelaciones	Versión:	15
Código:	PG 032	Fecha:	02/06/2025

6.7.3. Para el caso de Certificación de personas, la descripción del tratamiento de quejas y apelaciones estará disponible al público, sin que sea requerida una solicitud previa, ya sea por medio físico o virtual haciendo uso de flujogramas o esquemas.

7. REGISTROS

- F 021 Quejas-Servicio No Conforme SNC
- F 105 Registro de acción correctiva/preventiva
- F 245 Matriz de Gestión de Riesgos y Oportunidades.

8. ANEXOS

NA

9. MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO

Ver.	Fecha	Breve descripción del cambio	Sección(es) afectada(s)
15	02/06/2025	<ul style="list-style-type: none"> - Se añadió el organismo de certificación de personas - Se actualizó la definición de apelación y de cliente. - Se precisó el F 021 para el registro de quejas y apelaciones. - Se añadió Norma NTP ISO/ IEC 17024 - Se añadió todo el texto (antes de 6.1). - Se adiciona último párrafo. - Se adiciona último párrafo. - Se modificó toda la sección. - Ítem nuevo. 	<ul style="list-style-type: none"> o 2 o 3.2 o 4.3 o 5.12 o 6 o 6.1.3 o 6.1.7 o 6.2 o 6.7.3
14	29/02/2024	<ul style="list-style-type: none"> - Se corrigió el nombre del PG 005, PG 002 - Se corrigió el nombre del F 021 - Se corrigió el código y nombre F 245 	<ul style="list-style-type: none"> o 5 o 6 y 7 o 6.1.9 y 7
13	09/06/2022	<ul style="list-style-type: none"> - Se incluye la Política de Grupo QHSSE 004-PO Customer Complaint Management 	<ul style="list-style-type: none"> o 5

Versión	Fecha	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
15	02/06/2025	Rosa Ureta / Estefany Soto	Arturo Maguiña/ Omar Ramirez	Lucas Peschiera
		Coordinador TQR / Analista Junior TQR	Jefe de Acreditaciones y calibraciones / Gerente QHSE	Gerencia General