



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 (BVC)) o contra una organización certificada o actividad de validación o verificación realizada por Bureau Veritas Certification 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 con el Esquema, si previamente ha sido tratada por Bureau Veritas.

La AEDP adoptará la resolución correspondiente una vez oído al Comité del Esquema. La AEDP notificará al reclamante la decisión tomada al respecto.

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.
- E-mail: certification.spain@bureauveritas.com
- Correo a la dirección:
Bureau Veritas Certification
Valportillo Primera 22-24.
P.I. La Granja. Edificio Caoba.
28108 Alcobendas Madrid.
- Teléfono: 902 29 00 12 (Toda queja o reclamación telefónica debe ratificarse por escrito)

Todo colaborador de BVC que recibe de un cliente o tercera parte un comunicado verbal de una queja o reclamación debe solicitar al reclamante que envíe una solicitud formal vía correo electrónico, fax o carta o página web, para poder valorar si procede apertura de reclamación y si juzga que existe un riesgo comercial, técnico o de mejorar el servicio prestado, lo transmitirá al Director de su Unidad inmediatamente.



Con respecto a la Certificación de Personas, toda queja fundamentada relativa a una persona certificada debe notificarse tras su recepción por el organismo de certificación a la persona certificada en un plazo razonable.

De igual forma, BVC debe contactar con las partes interesadas y/o afectadas, e informales de que disponen de un plazo de 30 días para la presentación de alegaciones.

Si la reclamación proviene de un cliente certificado, o una tercera parte que se queja o ha reclamado a un cliente o un usuario del cliente certificado, el registro, tratamiento y resolución de la reclamación se llevará desde la región/segmento a la cual pertenezca el contrato del cliente reclamante o cliente objeto de la reclamación. BVC, debe acusar recibo de la reclamación al reclamante e informar remitiéndole la información sobre la reclamación al cliente certificado, a ser posible, en un plazo máximo de 7 días desde su recepción. Posteriormente se analizará la eficacia del sistema de gestión certificado.

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/reclamación, quedando no obstante identificado como responsable final el Director Regional/Segmento en el caso de reclamaciones de clientes o usuarios de los mismos. La investigación y la decisión a comunicar al reclamante debe hacerla, o revisarla y aprobarla, una o más personas que NO hayan estado involucradas previamente en el objeto de la queja. En el caso de provenir la reclamación de entidades de acreditación o de la Administración, quedará registro en el archivo de Dirección Técnica, y el responsable será el Director Técnico.

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

El responsable del tratamiento envía, en un plazo máximo de 7 días desde su recepción, una comunicación inicial al remitente de la reclamación como acuse de recibo y para informarle sobre el comienzo de la investigación.

En el caso de las reclamaciones tramitadas en la región/segmento, todas las comunicaciones realizadas entre en el reclamante y BVC serán registradas, anexando el archivo informático correspondiente, o haciendo referencia al mismo.

El siguiente paso es reunir y verificar toda la información necesaria para validar la queja/reclamación.

El responsable de su tratamiento deberá documentar las circunstancias que han provocado la reclamación e investigar las posibles causas, para que el Director Regional/Segmento, con el soporte del Responsable Técnico Regional (RTR)/Responsable de Esquema (RTS)/Director Técnico (DT) cuando sea necesario, decida las acciones que se toman para responder a la reclamación.

Cuando proceda una acción reparadora se documenta y definen los plazos estimados para su implantación y seguimiento.

Se informa regularmente al reclamante del tratamiento, situación y del resultado de la reclamación, manteniendo informado al RTR/RTS/DT de las comunicaciones que se realicen.



Cuando, como consecuencia de una queja o reclamación, BVC considera que existe una desviación en el Sistema de Gestión que justifica una acción correctora, actuará según se establece en el procedimiento correspondiente. En estos casos, deberá ser comunicado directamente al Director Técnico, para su análisis y gestión interna.

El seguimiento del plan de acciones correctivas será llevado a cabo por la región/segmento periódicamente con la participación del RTR/RTS, con la finalidad de evaluar la eficacia de las acciones tomadas. No obstante desde Dirección Técnica se realizará un seguimiento general centralizado de todas las reclamaciones registradas al menos una vez al año previo a la revisión del sistema por la Dirección y en las propias auditorías internas.

El seguimiento con la participación del RTR/RTS se realizará, en caso necesario, con la participación de otras figuras necesarias cuando la reclamación conlleva una importante componente técnica (Operaciones, Dpto Legal, Dirección, Directora Técnica, otros Responsables Técnicos de Esquema, Auditor-experto, Especialista, Validador/Verificador ambiental, etc).

Cuando la reclamación es contra una organización certificada por BVC, el responsable designado debe comprobar que la reclamación se ha realizado previamente a la organización certificada y si no, se solicita al reclamante que lo haga.

BVC, investiga el tratamiento dado a la reclamación por parte de la organización certificada. Esta investigación se podrá realizar por revisiones documentales o in-situ, realizando una visita (aprovechando una visita de seguimiento o realizando una visita especial). Si tras la investigación no se han resuelto ni se han solventado el origen de las causas que motivó la reclamación, se podrá proceder a la suspensión, retirada o recorte del alcance de la certificación del cliente certificado.

Cuando la reclamación esté referida a una organización certificada, no se proporcionará al reclamante detalles de la investigación atendiendo a nuestros compromisos de confidencialidad, pero sí se le debe comunicar que la queja ha sido investigada y cuando lo sea, resuelta, conforme a este procedimiento antes del cierre de la reclamación en nuestro registro interno.

Cualquier reclamación relativa a un esquema especial, remitida por la organización responsable del mismo, se tramitará como cualquier otra reclamación, siguiendo el mismo proceso, utilizando un registro independiente, y se realizará su tratamiento por parte de Dirección Técnica y los Responsables Técnicos de Esquema.

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, así como posibles visitas in situ que se deriven del tratamiento de la reclamación.