



**INDUSTRY & FACILITIES
SISTEMA DE GESTIÓN
QUEJAS Y APELACIONES**

I&F-ES-TQR-GPP-ORG-008

R3.0

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Emitido por: TQR Aprobado: J.CASTELLS Verificado: J.IRIGOYEN/E.PEREZ Editores: R.MARTIN | Fecha aprobación: DICIEMBRE 2016 Válido hasta: DICIEMBRE 2019 | Referencias ISO 17020 ISO 17021 ISO 17065 ISO 17025 Documentos ENAC I&F-HO-TQR-ORG-GPP-002 Appeal Process Procedure | Lista distribución PCManagers DT DT TQR RTRs Copia Repositorio Documental |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|

ÍNDICE

Información sobre la presente revisión:

- Revisión a fin de atender a los requisitos reglamentarios **sujeitos a las LTO que a nivel particular puedan requerir determinadas Comunidades Autónomas**

- 1. OBJETO Y ALCANCE**
- 2. DEFINICIONES**
- 3. RESPONSABILIDADES**
- 4. METODOLOGÍA**

1. OBJETO Y ALCANCE

Definir el sistema utilizado para asegurar un tratamiento apropiado de las quejas, reclamaciones y apelaciones recibidas de clientes y otras partes afectadas por las actividades llevadas a cabo por Bureau Veritas (en adelante BV).

Es aplicable a toda queja o recurso, reclamación externa y apelación recibida, en relación a la organización, funcionamiento, actividades, servicios y actuaciones de BV en la SWE.

Una descripción de este proceso será accesible al público a petición de parte interesada, tal como se contempla en las condiciones generales de prestación de servicio de BV.

2. DEFINICIONES

2.1. Apelación (o recurso)

Se define apelación como la solicitud presentada por una tercera parte afectada por una decisión tomada relativa a un ítem (producto, instalación o servicio) auditado o inspeccionado por BV, de reconsiderar la decisión que se tomó en relación con dicho ítem. Incluye también las decisiones tomadas sobre la validez de una reclamación presentada a BV.

Se puede presentar recursos contra las decisiones o actuaciones de BV tales como escritos remitidos por la Administración competente, que se refieran a actuaciones no efectuadas adecuadamente o aquellas que conlleven una modificación de procedimientos de actuación existentes o de actas ya emitidas o certificados, o cualquiera que haya dado lugar al inicio de un expediente informativo o sancionador.

2.2. Queja o reclamación

Documento escrito de cualquier tipo (carta, fax, e-mail, vía web etc.) o manifestación verbal (directa o telefónica o realizada durante las visitas de inspección o auditoría, visitas comerciales, etc.) y diferente a la apelación, en la que el cliente, una administración pública o cualquier otra parte interesada muestra su insatisfacción, en relación con las actividades desarrolladas por BV, para la que se espera una respuesta.

3. RESPONSABILIDADES

3.1. Personal receptor de la reclamación derivada de cliente

Deberá documentar la reclamación recibida y remitirla a los destinatarios indicados para cada caso en este procedimiento.

3.2. PC Manager

Gestionar las quejas o reclamaciones indicadas en el apartado 4.1.2.3, supervisando que han sido correctamente registradas en ARAMIS y responder en el caso necesario. Para el resto de caso, informar internamente a las partes afectadas y participar, atendiendo a sus requerimientos, del tratamiento de las mismas.

3.3. Director Técnico de BL o esquema

Gestionar las quejas o reclamaciones y apelaciones que le corresponde, acorde con lo indicado en este procedimiento. Asegurar su registro en IAM. Estudiar y vigilar las medidas

tomadas registradas en el aplicativo correspondiente y el cumplimiento de los plazos previstos.

3.4. Director TQR

Comprobar periódicamente el estado de las quejas o reclamaciones y apelaciones, así como tomar medidas suplementarias e informar a la Dirección BV, en el caso de que se juzgue necesario.

3.5. RTR (Responsable Técnico Regional)

Responsable del registro de quejas o reclamaciones y apelaciones que deben realizarse en la herramienta IAM y gestión de las mismas en coordinación con el Director Técnico de BL. En especial, seguimiento y contestación de los recursos ante la administración competente y de cumplimiento de los requisitos y acciones derivadas de los mismos. Así como de cualquier incidencia derivada de los procesos de acreditación y mantenimiento de las acreditaciones y/o autorizaciones en su zona asignada, acorde con las directrices y conformidad de su Director Técnico de BL.

4. METODOLOGÍA

4.1. Tipología y clasificación de las quejas o reclamaciones y/o apelaciones

4.1.1. Apelaciones o recursos.

Deberán ser registradas en la aplicación IAM y deberán ser gestionadas por los RTRs o por la DT de la BL correspondiente.

4.1.2. Quejas o reclamaciones.

En función del origen de la queja ésta se gestionará de la siguiente forma:

4.1.2.1. Reclamaciones derivadas de organismo de acreditación o administración pública asociadas al cumplimiento de requisitos de acreditación o autorización.

Deberán ser registradas en IAM de acuerdo al procedimiento de tratamiento de No Conformidades I&F-ES-TQR-GPP-TQR-009 y gestionadas por los RTRs o por la DT de la BL correspondiente.

4.1.2.2. Quejas o reclamaciones derivadas de clientes con implicación técnica.

Deberán ser registradas en la aplicación IAM, y deberán ser gestionadas por los RTRs o por la DT de la BL correspondiente.

4.1.2.3. Quejas o reclamaciones derivadas del proceso comercial u operativo.

Deberán ser gestionadas por la Business Unit o Departamento comercial o de Soporte afectado correspondiente en la aplicación ARAMIS, entendiéndose por reclamación derivada de un proceso comercial lo siguientes supuestos:

- Procesos comerciales (p.ej. oferta no llega en plazo o no se ajusta al alcance requerido).
- Informes (p.ej. el informe enviado no ha llegado a su destino).
- Facturación (p.ej. errores en datos de facturación).
- Planificación (p.ej. retrasos respecto a la hora de inspección planificada).

4.2. Registro y tratamiento de las quejas o reclamaciones

4.2.1. Recepción y Registro.

Toda persona (empleado o colaborador) de BV que reciba de un cliente, un tercero o cualquier otra parte interesada la comunicación por escrito de una insatisfacción o desacuerdo relativo a una actuación de BV debe transmitirlo inmediatamente (en el mismo día) a su PC Manager. Si éste no es el responsable de la gestión del contrato o servicio objeto de reclamación, lo remitirá al PC Manager que corresponda.

Si la comunicación es verbal debe solicitar previamente al reclamante que envíe un e-mail, fax o carta para soportar la evidencia si bien, si juzga que puede existir un riesgo operacional, comercial o de mejora del servicio prestado, lo comunicará de inmediato por escrito a su PC Manager.

En la página web de Bureau Veritas se encuentra disponible la oportunidad del reclamante de presentar una reclamación.

Salvo en el caso de que la queja o reclamación se derive de un proceso comercial u operativo (ver 4.1.2.3), para el resto será transmitida a través del PC Manager al RTR y/o DT de la BL correspondiente. En cualquier caso, el PC Manager será informado y participará si es preciso en el tratamiento y resolución de las acciones previstas.

En el caso de que la reclamación sea recibida por una persona perteneciente a un Departamento de Soporte o a la Dirección general de BV, será remitida directamente a la Dirección TQR.

Si la queja, reclamación o apelación comporta riesgo de litigio, afectación a LTO's o impacto en la reputación de BV, el responsable de su gestión informará también al Director TQR y éste lo escalará a instancias superiores si procede.

El responsable de la gestión asegurará el acuse de recibo de la reclamación al reclamante y le mantendrá informado regularmente durante todo el proceso del progreso y resultados del tratamiento dado hasta su cierre.

El responsable de la gestión procederá a su registro en la herramienta correspondiente, según lo indicado en el apartado 4.1.

4.2.2. Tratamiento de las quejas o reclamaciones.

4.2.2.1. Aspectos generales.

Una vez recibida y registrada la queja o reclamación, el responsable de su gestión realizará por sí mismo o procederá a designar la/s persona/s responsables del tratamiento correspondiente.

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 queja o reclamación de entidades de acreditación o de la Administración, la aprobación de la investigación realizada y comunicación corresponderá al DT de la BL o esquema correspondiente.

El responsable del tratamiento, con el consentimiento del responsable de la gestión, envía en el menor plazo posible desde la recepción de la reclamación (5 días hábiles como máximo) una comunicación inicial al remitente de la reclamación como acuse de recibo para informarle sobre el comienzo de la investigación y de la persona a cargo de la misma. Con posterioridad,

informará regularmente al reclamante del tratamiento, situación y resultado de su reclamación dando traslado al responsable de la gestión de las comunicaciones que se realicen.

Quando se produzca una reclamación de un cliente como consecuencia de una disconformidad asociada a la actuación realizada en sus instalaciones, el registro de la misma (informe de NC) se deberá remitir a la Autoridad Competente allá donde esté regulado específicamente en un plazo inferior a 10 días desde la apertura del informe de NC

El paso siguiente es reunir y verificar la información necesaria para validar la queja o reclamación y, cuando sea preciso, realizar un análisis de posibles causas y extensión y proponer las acciones precisas para responder a la reclamación y los plazos de implantación estimados. Se dejará constancia documental de todo ello en la herramienta de registro correspondiente indicada en el apartado 4.1.

Se perseguirá el cumplimiento de los plazos de cierre establecidos. Como norma general, no transcurrirán más de cuatro semanas entre la recepción de la reclamación hasta su completa resolución y cierre, aunque se entiende que este plazo puede verse afectado por la rapidez de respuesta del cliente y otras terceras personas, así como posible revisión documental o visitas in situ que se deriven del tratamiento de la reclamación.

Quando sea necesario, transcurrido un plazo prudencial (entre 1 y 2 meses después del cierre) se llevará a cabo por parte del responsable de la gestión la comprobación de la implantación y seguimiento de las iniciativas, medidas o acciones correctivas emprendidas, para el asegurar que las soluciones adoptadas son eficaces y sostenibles.

Se tomarán en consideración los requisitos específicos de tratamiento de quejas y reclamaciones establecidos para determinados esquemas, procesos o ámbitos de actuación específicos, regulados en sus respectivos procedimientos aplicables.

4.2.2.2. Particularidades para las quejas o reclamaciones registradas en ARAMIS.

La apertura de la reclamación en ARAMIS (ver apartado 4.1.2.3) seguirá las pautas establecidas en el Manual de ARAMIS vigente.

La clasificación de la reclamación en ARAMIS según su naturaleza se realizará siguiendo la siguiente tabla:

| |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 0- Service: damage. Presuntos daños y perjuicios al cliente en la asistencia/prestación del servicio: casos en los que debido a una asistencia/prestación del servicio errónea se han derivado en demandas legales o interpuestos reclamaciones ante la OCU contra BV. |
| 1- Service: quality. Disconformidad general con la asistencia o servicio recibido: incumplimientos generales en lo relativo a la realización de la asistencia/servicio prestada. |
| 2- Service: scheduling. Falta o suspensión del acto de asistencia/prestación del servicio: aquellas reclamaciones por falta de asistencia, suspensión de la asistencia/servicio que no se comunica al cliente. |
| 3- Report: quality. Información general: reclamaciones/aclaraciones relativas a la ausencia o insuficiencia de la información de carácter general o específica que el cliente considere que debía de haber recibido en el Informe Final; información insuficiente, defectuosa o incomprensible en el informe final, información insuficiente acerca de derechos y de deberes de los clientes en la asistencia/prestación del servicio. |
| 4- Report: time to issue. Demoras en la entrega del Informe/Certificado Final: reclamaciones relativas a demoras excesivas (a juicio del reclamante) en la entrega del Informe/Certificado Final. |
| 5- Invoice: amount. 3. Facturación: reclamaciones/aclaraciones relacionadas con cantidades facturadas. |
| 6- Invoice: errors. 3. Facturación: reclamaciones/aclaraciones relacionadas con algún |

proceso relativo a la facturación de la asistencia/servicio recibido.

7- Sales. Comercial: reclamaciones/aclaraciones relacionadas con algún asunto relativo al proceso comercial.

8- Others. Tipologías que no pueden encuadrarse en las clasificaciones propuestas anteriormente: Atención al cliente, Infraestructuras BV, Mantenimiento Instalaciones BV, Incumplimientos del Código Ético.

Se realizará por parte del responsable de gestión de la reclamación un seguimiento, que incluye (como mínimo):

- Si la reclamación es reiterativa se comunicará a la DT de la BL correspondiente, que determinará su tratamiento.
- Implantación y seguimiento de las iniciativas/medidas/acciones correctivas emprendidas para el cierre de la reclamación.

El proceso de resolución y cierre incluirá (como mínimo):

- Informar al reclamante del cierre de la reclamación en ARAMIS.
- Recoger en los anexos cualquier tipo de archivo o documento que evidencie el cierre de la reclamación.

4.2.2.3. Particularidades para las quejas o reclamaciones registradas en IAM.

Para su registro y tratamiento se aplicará lo establecido en el procedimiento general de Gestión de No Conformidades nº I&F-ES-TQR-GPP-TQR-009.

4.3. Registro y tratamiento de una apelación

Deberán ser registradas en IAM, por la DT o RTR correspondiente según lo definido en el punto 4.1.1.

Para su registro y tratamiento se aplicará lo establecido en el procedimiento general de gestión de No Conformidades nº I&F-ES-TQR-GPP-TQR-009

4.3.1. Tratamiento de las apelaciones dirigidas a BV como Organismo de Inspección.

En el caso de que la apelación se reciba como consecuencia de una actuación bajo la norma ISO17020 ó 17025 el procedimiento a seguir será el siguiente:

Una vez recibida la apelación deberá ser fechada, registrada con la fecha de recepción y será transmitida inmediatamente por el Director Técnico de la BL, al Director de Operaciones o BL Manager, al Director Departamento Legal y al TQR Director. A su vez, el Director TQR cuando lo considere relevante lo pondrá en conocimiento del Presidente Ejecutivo de SWE en un plano no superior a 2 días. En el caso de que el Director Técnico haya intervenido en la prestación del servicio deberá ser el Director TQR, junto con el Director del Dpto. Legal, quienes realicen el tratamiento de la apelación

El plazo de registro de la apelación en la herramienta IAM debe ser en el mismo día de recepción de la misma por el Director Técnico de la BL.

El Director Técnico de la BL debe comunicar a las partes interesadas, en el momento de recibir la apelación:

- La recepción de su apelación y que ésta va a ser procesada, indicándole el nombre de la persona de contacto con quien puede relacionarse.
- La existencia de un proceso de apelaciones y los pasos a seguir.

- La oportunidad para el demandante para presentar su caso formalmente, a través de un informe de análisis de las causas que han originado su reclamación.

Acceso a algún medio independiente u otros medios que aseguren la imparcialidad del procedimiento de apelación, ofreciendo al demandante la posibilidad de analizar su reclamación con personal independiente de Bureau Veritas.

Hacer llegar al demandante una declaración escrita con los hallazgos de la apelación incluyendo las razones para la decisión alcanzada.

El responsable de la gestión de la apelación decide en cada caso la composición del Comité de Apelación que se encargará de investigar los motivos del recurso, mediante la revisión y verificación de la apelación y sus registros asociados (contrato, informes de inspección, certificados y cualquier documento pertinente) y decidir las acciones a realizar, en un informe de toma de decisiones.

El Comité de Apelación se crea con objeto de salvaguardar la independencia y la imparcialidad de la decisión, ya que ningún miembro de BV, incluido los que actúan a nivel BL Manager, deberá ser miembro del Comité si han estado involucrados en el objeto de la apelación

El Comité de Apelación, se encarga de investigar los motivos del recurso, mediante la revisión y verificación de la apelación y sus registros asociados (contrato, informes de inspección, certificados y cualquier documento pertinente) y decidir las acciones a realizar, en un informe de toma de decisiones.

Bureau Veritas dispone de un plazo máximo de 1 mes desde la fecha de recepción del escrito para convocar el Comité de Apelación.

El Comité de Apelación debe de tomar la decisión en los 10 días siguientes a la recepción del expediente de la apelación por parte del Director Técnico.

En el plazo máximo de 2 días, después de la toma de decisión, el Responsable de gestión de la apelación deberá notificar la decisión a la parte recurrente y las razones para la decisión alcanzada, informando de ello al Director Dpto. Legal, al BL Manager o Director de Operaciones, al Director Regional y al TQR Director, y éste a su vez a quien corresponda.

En plazo máximo desde la fecha de recepción de la apelación hasta la toma de decisión y comunicación al apelante no debe ser superior a 2 meses

4.3.2. Tratamiento de las apelaciones en actuaciones como Entidad de Certificación (normas ISO 17021) o de Certificación de Producto BV (norma ISO 17065).

El tratamiento de las apelaciones en general consta de las siguientes partes:

4.3.2.1. Registro.

Revisión de que la documentación acompañada y soportada por las evidencias escritas disponibles, relativas a las razones por las que se apela la decisión de certificación y/o resultado de inspección.

El Director Técnico de la BL acusa recibo de la apelación y contacta con el recurrente, informándole de que se inicia el proceso de tratamiento de la apelación y los tiempos y plazos en los que se estima se resolverá la apelación presentada. En el caso de que el Director Técnico haya intervenido en la prestación del servicio deberá ser el Director TQR, junto con el Director del Departamento Legal, quienes realicen el tratamiento de la apelación.

4.3.2.2. Tratamiento.

Una vez recibida la apelación, la misma es tratada por el Comité de Partes para Preservar la Imparcialidad (en adelante Comité de Partes), para lo cual el Director Técnico se encarga de las siguientes acciones:

- Preparar un informe con el histórico del asunto en relación con la apelación, el cual será enviado a los miembros del Comité de Partes para que evalúen el mismo y la adecuación o no de la decisión tomada por Bureau Veritas y recurrida por el apelante. Los miembros del Comité de Partes tendrán la posibilidad de reclamar la intervención de un experto técnico externo si en la evaluación de una apelación por los miembros del Comité, se considerara necesario por la complejidad del caso.
- Proporcionar al apelante los informes de avance, eventualmente con datos de la investigación y comunicarle la fecha prevista en la que se tendrá un dictamen del Comité de Partes que tratará el recurso.
- Los miembros del Comité de Partes dispondrán de 10 días naturales para emitir su respuesta. En caso de que no se reciba la misma por parte de un miembro del Comité en el plazo indicado, se mantendrá la solicitud al mismo hasta obtener una respuesta afirmativa o negativa.
- El resultado de la decisión del Comité de Partes es comunicado al apelante.
- Se informa periódicamente al apelante del tratamiento y situación de la apelación, indicándole la etapa en la que se encuentra y el plazo de resolución estimado.
- El Director Técnico es el encargado de mantener cualquier comunicación pertinente con los miembros del Comité de Partes para aclaraciones, información o documentación adicional que fuera requerida por los miembros del mismo.
- La decisión sobre la apelación se realizará garantizando el equilibrio de los grupos de interés por el mecanismo habitual de toma de decisiones en el Comité de Partes de Bureau Veritas: cada miembro del Comité tiene un voto a la hora de cualquier votación y, dado que los Grupos de interés no tienen el mismo número de componentes, el total de votos por Grupo se pondera en función del número de miembros que lo componen. En caso de igualdad de votos, se procederá a la reconsideración de los argumentos hasta obtener una decisión avalada por la mayoría del Comité.
- El Director Técnico es el encargado de comunicarla por escrito al apelante.

Bureau Veritas dispone de un plazo máximo de 4 semanas para elevar a los miembros del Comité de Partes una apelación, desde la fecha de recepción del escrito.

El Comité de Partes toma la decisión en los 10 días siguientes a la recepción del expediente de la apelación por parte del Director Técnico.

En plazo máximo desde la fecha de recepción de la apelación hasta la toma de decisión y comunicación al apelante no debe ser superior a 2 meses

4.4. Análisis periódico de quejas, reclamaciones y apelaciones

El Departamento TQR revisará mensualmente y comunicará las quejas, reclamaciones y apelaciones no resueltas registradas en IAM a los responsables de su gestión.

En los Quaterly Reports de TQR a TQR HO se informará sobre el estado de las quejas, reclamaciones y apelaciones registradas y cerradas en el periodo, acorde con la sistemática corporativa establecida. Asimismo, en la agenda de los Management Review se incluirá el análisis global de situación, acorde con lo establecido en el Procedimiento general de Revisión por la Dirección nº I&F-ES-TQR-GPP-TQRS-002.

4.5. No discriminación y confidencialidad

La petición, la investigación y la decisión sobre las quejas, reclamaciones y apelaciones deben evitar acciones discriminatorias contra el recurrente.

Todo el tratamiento de las quejas, reclamaciones y apelaciones está sujeto a los requisitos de confidencialidad que rigen las actuaciones de BV, tanto en lo relativo al reclamante como al objeto de la reclamación.

No se informará del resultado a terceras partes (proveedores, Administración) salvo acuerdo formal con el cliente o en los casos previstos contractual o reglamentariamente.