



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.

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)
- E-mail: 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 colaborador 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 una solicitud formal vía correo electrónico, fax o carta o página web, para poder valorar si procede apertura de reclamación o no, 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.

Recibido formalmente la comunicación por escrito bien sea por actuaciones de Bureau Veritas Certificación, actuaciones de un cliente o usuario de un cliente certificado, se deberá transmitir, al menos, al Director Técnico, Director Regional o de Segmento (según proceda o ambos en función del esquema), Responsable técnico Regional o Responsable Técnico de Esquema (según proceda o ambos en función del esquema), Director de certificación, en un plazo no superior a 5 días hábiles desde la recepción de la queja para su valoración.

En los esquemas particulares, el Responsable Técnico del Esquema debe informar por escrito al propietario del esquema de las reclamaciones recibidas por parte de los clientes (o partes interesadas). Así mismo, si lo estima oportuno, se le mantendrá informado durante todo el proceso hasta su cierre.

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 Bureau Veritas 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 queja/reclamación. Bureau Veritas Certification, 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.

Si la reclamación proviene de otra parte interesada en el proceso de certificación (entidades de acreditación, administraciones locales o centrales, etc.) que vaya en contra de BVC, no quedará registro en ARAMIS, sino que todo el soporte documental (reclamación, acciones correctivas, análisis de causas, comunicaciones y respuestas con el reclamante) quedarán, una vez finalizadas, en Dirección Técnica. En cualquier caso, en caso de duda se debe contactar con Dirección Técnica para aclarar los conceptos.

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 un plazo máximo de 7 días desde la recepción de la queja/reclamación, una comunicación inicial al remitente 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/reclamación.

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

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

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

Cuando la reclamación es contra una organización/persona certificada por Bureau Veritas Certification, 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.

Bureau Veritas Certification, investiga el tratamiento dado a la reclamación por parte de la organización/persona 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 motivaron 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/persona certificada, no se proporcionará al reclamante detalle 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.

Para un correcto desarrollo las organizaciones y/o las personas certificadas están obligadas a:

- Colaborar plenamente con cualquier investigación formal abierta para resolver una queja/reclamación
- Mantener un registro de todas las quejas/reclamaciones presentadas en su contra, por la actividad desarrollada en el ámbito de la validez de la certificación y permitir a Bureau Veritas el acceso a estos registros. A tales efectos, en el plazo de 10 días desde la recepción de la reclamación, deberá enviar una comunicación escrita y copia de la reclamación a Bureau Veritas.

Plazos

Normalmente, no transcurrirán más de cuatro semanas desde la recepción de la reclamación/queja 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.