



Gestión de Quejas y Apelaciones de Certificación Forestal y de Madera

Política de Bureau Veritas Certification - TQR I&F Division

Rev3



Move Forward with Confidence



1. INTRODUCCIÓN

El objetivo de esta política de certificación de Bureau Veritas Certification es establecer un proceso estándar y estructurado para la gestión de Quejas y Apelaciones recibidas por Bureau Veritas Certification. El objetivo de esta política es comunicar el proceso estándar a todas las operaciones para garantizar que todas las apelaciones y quejas se traten de manera profesional y responsable.

Las definiciones utilizadas por Bureau Veritas Certification son las siguientes:

Apelación:

Una Apelación se define como un "Recurso contra una decisión de certificación realizada por Bureau Veritas Certification o Decisión realizada por Bureau Veritas Certification sobre la validez de una queja contra Bureau Veritas Certification o contra una Organización certificada por Bureau Veritas Certification".

Quejas:

Una queja se define como "una expresión de insatisfacción por una persona u organización ("parte") contra Bureau Veritas Certification o contra una Organización certificada por Bureau Veritas Certification".

2. PRINCIPIOS GENERALES

Las quejas y apelaciones se registran directamente "on-line" por la "parte" en el sitio web global de Bureau Veritas Certification y (o) directamente en el sitio web de la oficina local de Bureau Veritas Certification; Este formulario de queja y el proceso de queja / apelación están disponibles públicamente en los mismos idiomas que los resúmenes públicos de certificación publicados por Bureau Veritas Certification "on-line".

Este formulario de queja / apelación también está disponible en forma impresa bajo petición de la parte.

Las quejas y apelaciones recibidas deben registrarse y los detalles deben transmitirse a la entidad pertinente de Bureau Veritas Certification para su tratamiento.

En caso de queja o apelación recibida de una "parte" que no sea cliente de Bureau Veritas Certification, se debe considerar debidamente si es o no es apropiado responder, teniendo en cuenta la posible responsabilidad. En tales casos, el contenido de la respuesta debe coordinarse con el cliente.

El Director Técnico local (LTM) es el canal por defecto para tratar las quejas y apelaciones. El responsable final de llevar a cabo estos procesos son:

- Para quejas, el LTM.
- Para apelaciones, el director del HUB FSC (relacionado con el país de la apelación).

El KPI relevante debe monitorizarse como una medida de la efectividad del proceso (KPI).

Una revisión general del proceso de quejas y apelaciones del cliente o del proceso de apelación debe formar parte de la Revisión del Sistema por la Dirección anual.

El Director del HUB, el Director Técnico de TQR CER y el Coordinador de la acreditación Global serán informados de todas las quejas FSC. El Director Técnico Global de Bureau Veritas Certification Holding SAS será notificado según la severidad. En caso de un riesgo crítico (tales como quejas que involucren un posible litigio, declaración del seguro, citaciones judiciales, pérdida de imagen, acreditación ...) las quejas deben ser transferidas al contacto legal de la División de Head Office.

Bureau Veritas conserva el anonimato del reclamante en relación con el cliente, si así lo solicita el reclamante y tratará como comentarios de partes interesadas las quejas anónimas y las expresiones de insatisfacción que no estén fundamentadas como quejas y las considerará durante la próxima auditoría.

3. PASOS DEL PROCESO GENERAL

Para cada queja y apelación, se seguirán los siguientes puntos:

1) La queja y apelación debe registrarse por el LTM de la Entidad receptora de Bureau Veritas Certification. Las quejas / apelaciones serán normalmente por escrito; en caso contrario, la oficina de Bureau Veritas Certification que recibe la queja oficial oralmente iniciará un registro en el sistema de BVC.

2) El LTM comunica los detalles de la queja o apelación y los hallazgos a las partes internas relevantes donde se requiera. El Director Técnico se pondrá en contacto con Bureau Veritas Certification (Holding) o la entidad acreditada relevante de Bureau Veritas Certification para responder adecuadamente a la apelación o queja.

3) El LTM debe:

- registrar los documentos y asegurar su trazabilidad.
- comprobar la viabilidad de las decisiones y cerrar el caso cuando se resuelve

4) Se le debe ofrecer al reclamante la oportunidad de utilizar el proceso de resolución de disputas de FSC si el problema no ha sido resuelto al final del procedimiento de quejas con Bureau Veritas Certification.

La presentación, investigación y decisión sobre las apelaciones/quejas evitarán cualquier acción discriminatoria contra la parte. Este proceso debe ser gestionado como confidencial.

El reclamante tiene la oportunidad de remitir su queja a ASI, si el problema no ha sido resuelto mediante la implementación completa de los procedimientos propios de Bureau Veritas Certification, o si el reclamante no está de acuerdo con las conclusiones alcanzadas por Bureau Veritas Certification y / o no está satisfecho con la forma en que Bureau Veritas Certification trató la queja. Como último paso, la queja puede remitirse a FSC.

4. PROCESO DE APELACIONES

Una vez recibida la apelación, El LTM determinará si ha estado involucrado en la decisión objeto de apelación ya que todas las apelaciones deben ser investigadas por personal diferente de aquellos que llevaron a cabo las auditorías y tomaron la decisión de certificación pertinente.

Si el LTM ha estado involucrado, entonces se nombrará un panel independiente interno calificado y adecuado, y si no ha estado involucrado el LTM puede llevar a cabo la investigación. El panel se compone de 2 personas independientes de la decisión apelada de 2 HUBs y el Coordinador Global de acreditación

Cualquier apelación recibida debe ser comunicada de manera oportuna al Coordinador Global de acreditación para respaldar la respuesta al reclamante de que la apelación se ha recibido y se procesará para investigar los motivos de la apelación, mediante la revisión de la apelación y los archivos asociados (revisión del contrato, informes de auditoría, detalles de decisión de la certificación) seguido de la preparación de un informe que detalla la apelación.

La recepción de la apelación debe ser comunicada al reclamante, de acuerdo con los principios anteriores, incluyendo un resumen de la línea de acción propuesta para el seguimiento de la apelación, dentro de las 2 semanas posteriores a la recepción.

El Coordinador Global de acreditación debe supervisar los resultados y haber investigado y especificado todas las acciones propuestas en respuesta al reclamante dentro de los 3 meses posteriores a la recepción de la apelación con el apoyo de Director del Hub FSC y el LTM.

5. COMPLAINTS PROCESS

Una vez recibida la queja, el LTM determinará si ha estado involucrado en el proceso en cuestión; todas las quejas deben ser investigadas por personal diferente de aquellos que llevaron a cabo las auditorías y tomaron la decisión de certificación pertinente. Si el LTM ha estado involucrado, entonces se nombrará a una o más personas internas independientes calificadas y adecuadas, y si no ha estado involucrado el LTM puede llevar a cabo la investigación.

La recepción de la queja debe ser comunicada al reclamante, de acuerdo con los principios anteriores, incluyendo un resumen de la línea de acción propuesta para el seguimiento de la queja, dentro de las 2 semanas posteriores a la recepción.

El LTM debe supervisar los resultados y mantener informado al reclamante sobre el progreso en la evaluación de la queja, y haber investigado las alegaciones y especificado todas las acciones propuestas en respuesta a la queja dentro de los 3 meses desde su recepción con el apoyo del Director del HUB FSC .