



Procedimiento de Quejas y Apelaciones

1. Objetivo.

Establecer los procesos y metodología adecuados para recibir, evaluar y tomar acciones relativas a las apelaciones que se presenten contra decisiones de BGI Certification; y/o tratamiento de quejas sobre los servicios que presta BGI Certification.

2. Alcance.

Aplica a todos los servicios de certificación de sistemas de gestión que ofrece BGI Certification; y abarca todas las actividades relacionadas con la certificación, así como a las decisiones y/o determinaciones hechas por el personal de BGI Certification, por lo tanto su aplicación es a petición del solicitante inconforme.

P. 2

3. Desarrollo de actividades.

3.1 Quejas.

Una queja puede ser ingresada de manera oficial a BGI Certification, a través de los siguientes medios:

- a) Correo electrónico
- b) Carta en hoja membretada
- c) Página web
- d) Vía Telefónica
- e) Verbal en las instalaciones de BGI Certification.
- f) Redes sociales

Cualquier persona de BGI Certification, que reciba la retroalimentación del cliente, debe enviarla al *gerente de certificación*, para que revise y determine si la retroalimentación corresponde a una queja, y envíe al cliente una notificación por escrito no mayor a 1 día hábil de la recepción de la misma, enunciándole que toda la información que se derive de la misma es manejada con el estricto orden de confidencialidad.

Para los casos en que se reciba una queja por medio telefónico o verbal, el *gerente de certificación*, deberá plasmar en un oficio formal dirigido al *director general*, los datos generales del emisor, fecha de recepción y detalle de la queja.

El *gerente de certificación* registrará en la [Bitácora de hallazgos](#) la queja reportada, la cual atenderá de acuerdo al [Seguimiento interno a hallazgos](#), en donde deberá analizar las causas, tomar las correcciones y/o acciones correctivas necesarias; debiendo identificar si la queja se refiere a las actividades de certificación ó si la queja concierne a un cliente certificado; para que se tomen las acciones necesarias.

Una vez que el *gerente de certificación* identifica la causa raíz que originó la queja, informará al *director general*, para que éste determine quien la atenderá; asegurando que la queja la atienda personal que no está involucrada en la misma, preservando así la imparcialidad y objetividad en la investigación y resolución de la misma.

3.1.1 Queja sobre las actividades de certificación.

Si la queja corresponde a las actividades de certificación de BGI Certification, entonces el *gerente de certificación* cuenta con 3 días hábiles a partir de la recepción de la misma, para identificar la causa raíz, las correcciones y/o acciones correctivas necesarias en conjunto con el área o áreas involucradas designadas por el *director general*. En caso de ser necesario, se le solicitará al cliente toda la información necesaria para validar la queja.

P. 3

El *gerente de certificación* al término de la identificación de la causa raíz y planificación de acciones, deberá notificar al cliente por escrito formal emitido por el *director General* (en un plazo no mayor a 10 días naturales a partir de la fecha de recepción de la misma), las correcciones y/o acciones correctivas que se realizaron para atender su queja.; o en caso contrario que la queja no es procedente.

Se dará seguimiento a la queja con el cliente hasta la conclusión de la implementación de las correcciones y/o acciones correctivas, enviándole por escrito formal que se han concluido, agradeciendo su confianza y apertura.

BGI Certification verificará la eficacia de las acciones en una auditoria interna programada.

3.1.2 Queja concerniente a un cliente certificado.

El *gerente de certificación* cuenta con 3 días hábiles a partir de la recepción de la misma, para identificar la causa raíz, las correcciones y/o acciones correctivas necesarias; para lo cual contactará al cliente certificado y le solicitará toda la información necesaria para validar la queja, mediante su metodología.

El cliente certificado, deberá ingresar el Plan de acción en su formato, que contenga al menos el análisis de causas, las correcciones y acciones correctivas, y adjuntar evidencia de la implementación; para que ésta sea analizada por el Coordinador Técnico.

En el caso de proceder la queja, se notificará al cliente certificado, que deberá programarse una auditoria a Corto Plazo para lo cual procederá conforme a lo establecido en el Procedimiento de certificación, en la sección de auditorías de corto plazo.

El *gerente de certificación*, informará al reclamante en un plazo no mayor a 5 días hábiles a partir de la fecha de notificación de recepción, si procede o no la queja y notificará en su caso las correcciones y/o acciones correctivas que se implementarán.

Al reclamante se le informarán los resultados de las correcciones y/o acciones correctivas procedentes, hasta la finalización de la queja.

BGI Certification, determinará en conjunto con el cliente certificado y el reclamante, si debe hacerse pública la queja y su resolución, dependiendo del impacto evaluado por las tres partes, lo cual validará el COMITÉ DE IMPARCIALIDAD, quedando asentado por escrito.

P. 4

3.2 APELACIÓN

Cuando el solicitante considere que hubo algún error u omisión de carácter técnico que le perjudique en la obtención o conservación de la certificación de su sistema y/o uso de la marca, podrá solicitar por escrito a la Dirección General de BGI Certification, dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la fecha en que reciba la decisión o determinación correspondiente, una apelación.

Todas las notificaciones de apelaciones que se reciban, la Dirección General de BGI Certification será responsable de atenderlas, siempre y cuando no esté relacionado con la apelación, en caso contrario se asignará al comité de imparcialidad para el análisis en reunión extraordinaria y seguimiento de la misma, por lo que deberá enviar máximo un día hábil a partir de la recepción, acuse de recibo de la apelación al solicitante por medio de un oficio formal.

Cualquier comunicación que no se haga por escrito a la Dirección General de BGI Certification, se considerará no hecha.

La Dirección General de BGI Certification, registrará la apelación en la BITACORA DE HALLAZGOS para que posteriormente se realice el seguimiento en el SEGUIMIENTO INTERNO A HALLAZGOS.

La Dirección General de BGI Certification y/o personal asignado recaba toda la información necesaria para validar la apelación con el solicitante y con las partes involucradas pudiendo ser miembros del equipo auditor y el Comité de Certificación.

Enviaré la Dirección General, el resultado de la investigación de la apelación al COMITÉ DE IMPARCIALIDAD y lo convocará a una reunión extraordinaria (Por lo menos dos miembros del comité de sectores diferentes), para que se decidan las acciones necesarias y se asienten por escrito formal.

La decisión de la investigación, puede ser la procedencia o no procedencia de la apelación. Para ambos casos se deberá notificar por escrito formal al solicitante en un lapso no mayor a 20 días naturales a partir de la fecha de notificación de la recepción, los argumentos necesarios que llevaron a la no procedencia o precedencia y en su caso las correcciones y acciones correctivas que deberán llevarse a cabo. La presentación, la investigación y la decisión relativa a las apelaciones no dan lugar a acciones discriminatorias contra quien apela.

Para el seguimiento a las correcciones y/o acciones correctivas que se determinen, se le deberá informar de los avances y la finalización del proceso de la apelación al solicitante.

P. 5

Toda la evidencia deberá resguardarse en el expediente del solicitante, la cual estará disponible para todas las partes involucradas en el proceso.

4. Control de cambios

Número de versión:	00	Fecha de emisión:	15 dic 23
---------------------------	-----------	--------------------------	------------------

Elaboró:	Cuillermina García	Gerente comercial
Revisó:	Isabel Rodríguez	Directora general
Autorizó:	Isabel Rodríguez	Directora general

Historial de cambios	
No. de versión	Descripción del cambio
00	Documento de nueva creación