BCS COLOMBIA MC Capítulo A-COL\_07

**Manejo de Quejas y Apelaciones de BCS Öko Garantie Colombia S.A.S.**

BCS Öko Garantie Colombia S.A.S.

Carrera 15 No 3 B-71

Zipaquirá/ Colombia

(57-1) 881 5955

|  |
| --- |
| **Identidad del documento**  |
| **Propiedad y Estado del Documento** |
| **Estado Actual** Aprobado – Publicado**Fecha de Aprobación** 17/06/19 **Fecha de Publicación** 17/06/19**Autor de la Versión**  Diego Franco S. **Gerente de la Versión** Alejandro Franco P. |
| **Categorización de Documentos** |
| **MC Capitulo** 07 MANEJO DE APELACIONES Y QUEJAS.  |
| ESTE DOCUMENTO CONTIENE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL. Se restringe su uso a empleados con la necesidad de conocerlo y a terceras partes que necesiten conocerlo y hayan firmado un acuerdo de no divulgación. |

|  |
| --- |
| **1. Objetivos** |
| El manejo de quejas y apelaciones de BCS Öko Garantie Colombia S.A.S., garantiza que todas las quejas y apelaciones que puedan surgir por parte de los clientes sean atendidas de forma oportuna y justa. |

|  |
| --- |
| **2. Ámbito de aplicación** |
| Este procedimiento aplica para las quejas y apelaciones que puedan surgir del servicio de certificación que realiza BCS Öko Garantie Colombia S.A.S., y es complemento del B\_ES\_07-01/6 Quejas, adicionalmente se estructura de acuerdo a lo solicitado en la ISO 17065 más reciente. |

|  |
| --- |
| **3. Responsabilidades** |
| 3.1 Implementación: La Gerencia y los Coordinadores de las Áreas de Calidad, Técnica y Comercial de BCS Öko Garantie Colombia S.A.S., son los responsables de recibir, evaluar las causas de la queja o apelación y proponer la implementación de acciones correctivas en un plazo no mayor a quince (15) días calendario a partir de la presentación de la queja o apelación e informar sobre el resultado del tratamiento al interesado. En los casos en que corresponda la Gerencia es responsable de recibir, y delegar el tratamiento de las quejas y apelaciones que se presenten. Los empleados designados se encargarán de estudiar la queja o apelación y si es el caso de responder formalmente a los clientes en los tiempos establecidos. En asuntos que lo requieran el Coordinador del Área de Calidad comunicará al Comité de Partes Interesadas la necesidad de convocarlo para que éste evalúe y recomiende sobre el tratamiento de la queja o apelación respectiva.3.2 Contenido y actualización del documento: Gerencia y Coordinación de calidad de BCS Öko Garantie Colombia S.A.S. |

|  |
| --- |
| **4. Implementación**  |
| **4.1 Definiciones****4.1.1. Queja(s):** Expresión escrita de inconformidad por parte de los clientes de BCS respecto a los siguientes aspectos:1. Manera de trabajar y comportamiento del personal de BCS o de los contratistas
2. No conformidades del inspector fijadas en el informe de inspección

**4.1.2. Apelación(es):** Expresión escrita de inconformidad por parte de los clientes de BCS respecto a decisiones de certificación (negación, reducción, suspensión, o retiro de la certificación, las cuales tienen relación con las no conformidades impuestas por el evaluador o el certificador en el informe de evaluación y certificación). **4.2 Política para resolver Quejas y Apelaciones**Cualquier cliente de BCS podrá realizar quejas y apelaciones contra el sistema de certificación de BCS Öko Garantie Colombia S.A.S. El procedimiento para recibir, evaluar y tomar decisiones respecto a las quejas y apelaciones, así como el seguimiento y las acciones que se implementan para resolverlas están descritas en el numeral 4.3 del presente documento.**4.3 Procedimiento para tratar quejas y apelaciones:**La(s) persona (s) que reciba(n), trate(n) y/o resuelvan la queja o apelación no deben tener relación alguna con la misma. Esto quiere decir que no participaron en el proceso de prestación del servicio (venta, inspección, evaluación, certificación y mantenimiento) y adicionalmente no tienen conflicto de intereses con el reclamante o apelante (no ha(n) proporcionado consultoría o ha(n) sido empleado(s) del cliente, durante al menos dos años antes a la resolución de la queja o apelación).**A continuación se describe paso por paso el proceso de manejo de quejas y apelaciones de BCS:**1. Al momento de recibir una queja o una apelación por parte del cliente, la persona encargada de tratarla ya sea el Gerente o los Coordinadores de BCS, deben enviarle el **D-ES\_07-010 Formulario de quejas de cliente** con el fin de que este describa cual es la queja o apelación que quiere formalizar. El cliente inmediatamente debe enviar el formato diligenciado y firmado a BCS.
2. Posteriormente la persona encargada de tratar la queja o apelación debe notificar al cliente el recibido del **D-ES\_07-010 Formulario de quejas de cliente** en donde se describe la queja o apelación.
3. BCS debe encargarse de reunir y verificar la información necesaria de la queja o apelación (información dada por parte del reclamante o apelante, personas involucradas en el proceso de certificación, entre otras fuentes.)
4. Con la información reunida y verificada, BCS debe determinar si la queja o apelación se relaciona con las actividades de certificación ver numeral 4.1 del presente documento.
5. En el caso de que la queja o apelación no se relacione con las actividades de certificación, BCS debe notificar al reclamante o apelante esta decisión y las razones que la soportan.
6. Si las quejas o apelaciones se relacionan con las actividades de certificación, el responsable de tratarlas debe diligenciar el **D-ES\_07-010 Formulario de quejas de cliente** y marcar que la queja o apelación ha sido aceptada, y por lo tanto BCS debe tratarla.
7. BCS debe evaluar las causas de la queja o apelación y tomar acciones correctivas para solucionarla(s), de manera que esta(s) no se vuelva(n) a repetir. Adicionalmente debe verificar la efectividad de las acciones tomadas. El plazo máximo determinado para tratar las quejas o apelaciones es de 15 días hábiles. En caso de requerirse más tiempo por la complejidad del caso BCS se lo comunicara al apelante o reclamante.
8. BCS debe realizar una notificación formal al reclamante o apelante sobre el resultado y finalización del proceso, el cual debe incluir las acciones correctivas tomadas para la solución de la apelación o reclamación.
9. **Específicamente para RSPO**, cuando el cliente no se encuentre satisfecho con las acciones correctivas tomadas por BCS para el tratamiento de su queja o apelación, él puede dirigir su queja o apelación directamente a RSPO siguiendo lo dispuesto en el anexo 5. del documento RSPO Certification Systems\_revised 4.2.4 & annex 1a (2007)-Spanish.

**4.4 Quejas y sugerencias respecto a los productos/servicios de los operadores certificados.** Todos los clientes activos en los diferentes programas de certificación de BCS Öko Garantie Colombia S.A.S., deben disponer de un sistema para tratamiento de quejas, reclamos y sugerencias que se presenten sobre los productos o servicios certificados. Los inspectores deberán verificar su aplicación en el momento de la inspección. **4.5 Comunicación de quejas o apelación a RSPO/ASI.**BCS deberá notificar ASI y la RSPO dentro de los siete días si se recibe una queja de cualquier parte interesada de la RSPO con respecto a su competencia, o con respecto al resultado o la implementación de una evaluación de certificación que realizó. BCS deberá buscar la resolución de las quejas/apelaciones dentro de los 60 días. Si BCS no resuelve una queja dentro de ese plazo, informará a ASI de inmediato. Además, BCS informará al demandante sobre el Procedimiento de Quejas de ASI que está disponible en el sitio web del ASI.Si la queja se refiere a las condiciones de membresía de la RSPO, BCS informará a la Secretaría de la RSPO si no se logró una resolución dentro de los 60 días. |

|  |
| --- |
| **5. Referencia**  |
| NTC-ISO/IEC 17065  |

|  |
| --- |
| **6. Documentos asociados MC y MMC**  |
| A-ES\_07 / 3: Quejas B-ES\_07-01 / 5 : Trato de quejas |

|  |
| --- |
| **Motivo de cambio** |
| **Fecha de cambio** 29-07-2013**Cambios realizados** Se adicionó numeral 4.3. Política para trato de quejas y apelaciones. **Número de la versión** 2 |
| **Fecha de cambio** 12-12-2014**Cambios realizados** Se agrega en el numeral 3.1 la responsabilidad del Gerente de recibir y delegar el tratamiento de quejas y apelaciones presentadas a BCS CO. **Número de la versión** 3 |
| **Fecha de cambio** 25-04-2015**Cambios realizados** Se agrega en el numeral 4.4 Otras disposiciones para el tratamiento de quejas y apelaciones**Número de la versión** 4 |
| **Fecha de cambio** 11-02-2016**Cambios realizados** Se agrega el numeral 4.1 al 4.3**Número de la versión** 5 |
| **Fecha de cambio** 04/07/2016**Cambios realizados** Se agrega el 9 específicamente para RSPO.**Número de la versión**  06 |
| **Fecha de cambio** 17/06/2019**Cambios realizados** Se actualiza numeral 4.3 incluyendo que la persona encargada de resolver la queja o apelación no debe presentar conflicto de intereses de al menos dos años antes. **Número de la versión**  07 |

|  |
| --- |
| **Tabla estado de estado** |
| **Aprobado por Estado Fecha Comentario** Luis Alejandro Franco P. Aprobado 17 de Junio de 2019 Versión 07 |