

1. Preámbulo

Al implementar el Reglamento del Grupo K-RL 310 "Gestión de quejas y apelaciones", el Grupo TÜV NORD ha introducido un procedimiento documentado, CERT-120-VA012 "Gestión de quejas y apelaciones", como parte de su sistema de gestión de calidad.

2. Área de aplicación

1. Internacional:

Este documento se aplica a TÜV NORD CERT GmbH (TN CERT), así como a todos los procedimientos internacionales que hacen uso de las acreditaciones, aprobaciones, notificaciones, etc. de TN CERT GmbH y / o cuando se prestan servicios de TN CERT GmbH. La Sección 3 describe las reglas más importantes que afectan al reclamante con respecto a

- las quejas de los clientes (el cliente no está de acuerdo con el comportamiento del empleado de TÜV NORD GmbH o la forma en que se organizó la ejecución del pedido) o
- las quejas realizadas por un tercero parte relacionada con un cliente certificado por TÜV NORD CERT GmbH o los productos del cliente
- apelación del cliente (el cliente no está de acuerdo con la decisión de certificación)

2. Nacional:

CUALICONTROL-ACI, S.A.U. es la representante del Grupo TÜV NORD CERT, a través de la cual puede canalizar sus quejas y apelaciones

3. Descripción del proceso

1. Se solicita al demandante que envíe la queja / apelación por escrito a su dirección de contacto habitual en TÜV NORD CERT GmbH o a la dirección central de contacto TÜV NORD CERT GmbH, Langemarckstrasse 20, 45141 Essen, Alemania, en el correo electrónico info.tncert@tuv-nord.de (en inglés), o bien a su representante nacional: CUALICONTROL-ACI, S.A.U. en la dirección Calle Caleruega 102, 28033 Madrid, España, en el correo electrónico certificacion@tuv-nord.com
2. El empleado de TÜV NORD CERT GmbH que es el primero en recibir una queja / apelación tiene el deber de ingresar la queja / apelación en la herramienta electrónica de gestión de quejas. La herramienta enviará un correo electrónico confirmando el recibo de la queja / apelación (siempre que el reclamante / apelante haya dado información sobre una dirección de correo electrónico).
3. El administrador responsable tiene el deber de supervisar el procesamiento de la queja / apelación.
4. La queja / apelación debe manejarse de la siguiente manera: la queja / apelación debe ser entendida completamente y las acciones correctivas que son aceptables desde el punto de vista técnico y con respecto a los hechos deben ser propuestas e implementadas.
5. Si es necesario, la queja / apelación debe procesarse en colaboración con los empleados involucrados, el especialista relevante o el gerente del laboratorio, el personal administrativo y, si corresponde, la alta dirección de la compañía. Si es necesario, el empleado responsable de manejar la queja se comunica con la parte que presenta la queja / apelación.



6. La parte que se queja / apela recibe una respuesta por escrito con respecto a su caso.
7. Si la parte que presenta la queja no está de acuerdo con la respuesta, primero puede ponerse en contacto con la alta dirección de TÜV NORD CERT GmbH, Am TÜV 1, 45141 Essen.
8. Si esto no conduce a una solución satisfactoria, él tiene el derecho de solicitar a la Junta Asesora de TÜV NORD CERT GmbH como órgano de arbitraje. Sin embargo, debido a los requisitos de acreditación, esto solo está permitido en caso de quejas. La queja debe dirigirse por escrito a la Junta Asesora (beirat@tuev-nord.de o al "Presidente de la Junta Asesora, c/o al Jefe del Organismo de Certificación TÜV NORD CERT GmbH, Langemarckstraße 20, 45141 Essen"). La Junta Asesora considerará el caso a más tardar durante su próxima reunión. La parte que presenta la queja recibe una declaración por escrito con respecto al resultado.
9. El demandante / apelante tiene el derecho de contactar directamente con el organismo de acreditación, el propietario estándar y / o la autoridad competente.

4. Enmienda específica de la norma

4.1. FSC

Adicional a 2: Si un reclamante desea anonimato en relación con un cliente certificado FSC, TÜV NORD CERT GmbH respetará este deseo.

Adicional a 3: En todos los casos de quejas relacionados con el FSC, la persona responsable establece un cronograma con el curso de acción propuesto para dar seguimiento a la queja o apelación; esto se proporciona al demandante en un plazo de 2 semanas; la persona responsable mantiene informado al denunciante del progreso.

Adicional a 4: En todos los casos de quejas relacionadas con el FSC, la persona responsable investiga todas las acusaciones y propone acciones para concluir la queja dentro de 3 meses; las decisiones que resuelven la queja se toman, o se revisan y aprueban, solo por personas que no están involucradas en la evaluación relacionada con la queja.

Adicional al 9: En todos los casos de quejas relacionadas con el FSC, el reclamante tiene la libertad de comunicarse con ASI (Assurance Services International) si no está satisfecho con el procedimiento o las conclusiones de TÜV NORD CERT GmbH. Como paso final, si no se alcanza un resultado satisfactorio, la reclamación debe ser remitida a FSC International.