

Gestión de Quejas y Apelaciones

En aplicación del Reglamento de grupo K- RL 310 " Gestión de Quejas y de Apelaciones", TÜV NORD Group ha introducido un procedimiento documentado, CERT-VA-012 " Gestión de Quejas y Apelaciones ", como parte de su sistema de gestión de calidad.

Las reglas más importantes que afectan a clientes y terceros con respecto a la

- quejas de los clientes (cliente no está de acuerdo con el comportamiento de los empleados de TÜV NORD GmbH o la forma en que se organizó o el rendimiento de la orden o
- quejas hechas por un tercero en relación con un cliente certificado por TÜV NORD CERT GmbH o productos del cliente
- apelación de un cliente (el cliente no está de acuerdo con la decisión de certificación)

son los siguientes:

1. El cliente se le pide que envíe la queja / apelación por escrito a su dirección de contacto habitual en TÜV NORD CERT CUALICONTROL operaciones.cert@tuv-nord.com o a la dirección de contacto central del TÜV NORD CERT GmbH, Langemarckstrasse 20, 45141 Essen, info.tncert@tuev-nord.de (en inglés)

2. El empleado de TÜV NORD CERT GmbH, que es el primero en recibir una queja / apelación tiene el deber de transmitirla al grupo o jefe de departamento responsable desde el punto de vista técnico.

3. El grupo o jefe de departamento responsable tiene la obligación de supervisar el procesamiento de la queja / apelación. Si el asunto no puede resolverse rápidamente, la persona que presenta la queja o apelación recibe acuse de recibo.

4. La queja / apelación debe ser manejado de la siguiente manera: la queja / apelación debe ser completamente entendida, debe ser propuesta y aplicada una acción correctiva (s) que sea aceptable desde el punto de vista técnico y en relación con los hechos.

5. Si es necesario, la queja / apelación debe ser procesada en cooperación con el empleado correspondiente de TÜV NORD CERT GmbH, el gerente de especialización correspondiente, los empleados relevantes en la administración y, en su alta dirección apropiada. Si es necesario, el empleado responsable de gestionar las queja se comunica con la parte que presenta la queja / apelación.

6. La parte reclamante / sugerente recibe una respuesta por escrito en relación con su caso.

7. Si la parte que presenta la queja no está de acuerdo con la respuesta, lo primero que puede comunicarse con la alta dirección de TÜV NORD CUALICONTROL (C/Caleruega, 67, Madrid).

8. Si esto no conduce a una solución satisfactoria, él tiene el derecho de solicitar a la Junta Consultiva de TÜV NORD CERT GmbH como órgano de arbitraje. Sin embargo, debido a los requisitos de acreditación, esto sólo se permite en caso de reclamaciones.

Para ello, envía una carta correspondiente a la QMR de TÜV NORD CERT, Langemarckstrasse 20, 45141 Essen. El QMR tiene la obligación de enviar esta carta - junto con una declaración desde el punto de vista de TÜV NORD CERT GmbH - a los miembros de la Junta Consultiva. El Consejo Consultivo tendrá en cuenta el caso, a más tardar durante su próxima reunión. La parte que presenta la queja / apelación recibe una declaración por escrito en relación con el resultado.

9. Por otra parte, el demandante tiene el derecho de presentar directamente una denuncia ante los organismos de acreditación, titular de la normativa o las autoridades pertinentes.

Essen, 01.16.2014, QMR

Madrid 16.10.15 Quality Manager CUALICONTROL (Eduard Gàimiz)