

Gestión de Quejas y Apelaciones.

INDICE

1. PREÁMBULO	2
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN	2
3. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	2
4. MODIFICACIONES ESPECÍFICAS DE LA NORMA.....	3

Representante de Gestión de Calidad para TN CERT (tncert-qm@tuev-nord.de)

Este documento ha sido publicado de conformidad con CERT-401-VA-007. Los detalles de la publicación están disponibles en el departamento QM.

1. PREÁMBULO

En aplicación de la Regulación de Grupo K-RL 310 "Gestión de Quejas y Apelaciones", el Grupo TÜV NORD ha introducido un procedimiento documentado, CERT-120-VA-012 "Gestión de Quejas y Apelaciones" como parte de su sistema de gestión de calidad.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

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 en la prestación de servicios de TN CERT GmbH.

En la sección 3 se describen las normas más importantes que afectan al demandante en relación con

- reclamaciones de los clientes (el cliente no está de acuerdo con el comportamiento del empleado de TÜV NORD GmbH o con la forma en que se organizó la ejecución del pedido) o
- reclamaciones presentadas por un tercero en relación 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)

3. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

1. Se ruega al demandante que envíe la queja/apelación por escrito a su dirección de contacto habitual en TÜV NORD CERT GmbH o a la dirección de contacto central TÜV NORD CERT GmbH, Am TÜV 1, 45307 Essen, info.tncert@tuev-nord.de
2. El empleado de TÜV NORD CERT GmbH que sea el primero en recibir una queja / apelación tiene la obligación de ingresar la queja / apelación en la herramienta electrónica de gestión de quejas. La herramienta enviará un correo electrónico confirmando la recepción de la queja/apelación (siempre que el denunciante/apelante haya proporcionado información sobre una dirección de correo electrónico).
3. El Gerente responsable tiene el deber de supervisar el procesamiento de la queja / apelación.
4. La queja / apelación debe tratarse de la siguiente manera: la queja / apelación debe entenderse completamente y se deben proponer e implementar acciones correctivas que sean aceptables desde el punto de vista técnico y con respecto a los hechos.
5. Si es necesario, la queja / apelación debe procesarse en cooperación con los empleados involucrados, el especialista o gerente de laboratorio correspondiente, el personal

administrativo y, si corresponde, la alta dirección de la empresa. Si es necesario, el empleado responsable de manejar la queja se comunica y se comunica con la parte que presenta la queja/apelación.

6. La parte que reclama/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, puede ponerse en contacto primero con la alta dirección de TÜV NORD CERT GmbH, Am TÜV 1, 45307 Essen.
8. Si esto no conduce a una solución satisfactoria, tiene derecho a dirigirse al Consejo Asesor de TÜV NORD CERT GmbH como organismo 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 "Portavoz de la Junta Asesora, c/o al Jefe del Organismo de Certificación TÜV NORD CERT GmbH, Am TÜV 1, 45307 Essen"). La Junta Asesora examinará el caso a más tardar en su próxima reunión. La parte que presenta la queja recibe una declaración por escrito sobre el resultado.
9. El denunciante/apelante tiene derecho a ponerse en contacto directamente con el organismo de acreditación, el titular de la norma y/o la autoridad competente

4. MODIFICACIONES ESPECÍFICAS DE LA NORMA

Dependiendo de la norma afectada, pueden ser necesarias modificaciones y/o adiciones a la descripción anterior. Dichas modificaciones se describen en la sección siguiente