

# Gestión de reclamos y apelaciones

## Complaints and Appeals Management



Tabla de contenido	Página
1 Preámbulo .....	2
2 Área de aplicación .....	2
3 Descripción del proceso.....	2
4 Enmiendas específicas de la norma .....	4
4.1 FSC.....	4

Essen, 23/01/2019, Representante de Gestión de Calidad de TN CERT ([tncert-gm@tuev-nord.de](mailto:tncert-gm@tuev-nord.de) )

Table of Contents	Page
1 Preamble.....	2
2 Area of application .....	2
3 Process Description .....	2
4 Standard-specific Amendments.....	4
4.1 FSC .....	4

Essen, 23.01.2019, Quality Management Representative TN CERT ([tncert-gm@tuev-nord.de](mailto:tncert-gm@tuev-nord.de))

# TÜV NORD CERT GmbH

## 1 Preámbulo

Al implementar el Reglamento del Grupo K-RL 310 "Gestión de reclamos y apelaciones", el Grupo TÜV NORD ha introducido un procedimiento documentado, CERT-120-VA-012 "Gestión de reclamos y apelaciones" como parte de su Sistema de Gestión de Calidad.

## 2 Área de aplicación

Este documento se aplica a TÜV NORD CERT GmbH (TN CERT), así como a todos los procesos internacionales que utilizan 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 demandante con respecto a:

- 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 desempeñó la ejecución del servicio), o,
- quejas de un tercero con respecto a un cliente certificado por TÜV NORD CERT GmbH o los productos que el cliente ofrece,
- apelación del cliente (el cliente no está de acuerdo con la decisión de certificación)

## 3 Descripción del proceso

1. Se le pide 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, Langemarckstrasse 20, 45141 Essen, [info.tncert@tuev-nord](mailto:info.tncert@tuev-nord)

## 1 Preamble

In implementing Group Regulation K-RL 310 "Complaints and Appeals Management", TÜV NORD Group has introduced a documented procedure, CERT-120-VA-012 "Complaints and Appeals Management" as part of its QM system.

## 2 Area of application

This document applies for TÜV NORD CERT GmbH (TN CERT) as well as all international proceedings which make use of TN CERT GmbH accreditations, approvals, notifications etc. and/or when delivering TN CERT GmbH services.

Section 3 describes the most important rules which affect the complainant regarding

- customer complaints (customer is not in agreement with the behaviour of the employee of TÜV NORD GmbH or the way in which performance of the order was organised) or
- complaints made by a third party regarding a customer certified by TÜV NORD CERT GmbH or the customer's products
- customer appeal (customer is not in agreement with the certification decision)

## 3 Process Description

1. The complainant is asked to send the complaint/appeal in written form to his usual contact address at TÜV NORD CERT GmbH or to the central contact address TÜV NORD CERT GmbH, Langemarckstrasse 20, 45141 Essen, [info.tncert@tuev-nord.de](mailto:info.tncert@tuev-nord.de)

## TÜV NORD CERT GmbH

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 manejo de quejas. La herramienta enviará un correo electrónico confirmando la recepción de la queja/apelación (siempre que el demandante/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 manejarse 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 en relación a los hechos constatados.
  5. Si es necesario, la queja/apelación debe procesarse en cooperación con los empleados involucrados, el especialista relevante o el gerente del laboratorio, el personal administrativo y, si corresponde, la alta gerencia 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 sobre su caso.
  7. Si la parte que presenta la queja no está de acuerdo con la respuesta, primero puede comunicarse con la alta gerencia de TÜV NORD CERT GmbH, Am TÜV 1, 45141 Essen.
  8. Si esto no conduce a una solución satisfactoria, tiene derecho a postularse ante el Consejo Asesor 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](mailto:beirat@tuev-nord.de) o al "Presidente de la Junta Asesora, c/o al Jefe del Organismo de Certificación TÜV NORD CERT GmbH, Langemarckstraße
2. The employee at TÜV NORD CERT GmbH who is the first to receive a complaint / an appeal has the duty to enter the complaint/appeal into the electronic complaint handling tool. The tool will send an email confirming receipt of the complaint/appeal (providing the complainant/appealant has given information regarding an email address).
  3. The responsible Manager has the duty to oversee processing of the complaint / appeal.
  4. The complaint / appeal is to be handled as follows: the complaint / appeal must be completely understood and corrective action(s) which are acceptable from the technical point of view and with regard to the facts must be proposed and implemented.
  5. If necessary, the complaint / appeal should be processed in cooperation with employees involved, the relevant specialist or laboratory manager, administrative staff and, if appropriate, company top management. If needed, the employee responsible for handling the complaint contacts and communicates with the party making the complaint /appeal.
  6. The party complaining / appealing receives a written response regarding his case.
  7. If the party making the complaint is not in agreement with the response, he can first contact the top management of TÜV NORD CERT GmbH, Am TÜV 1, 45141 Essen.
  8. If this does not lead to a satisfactory solution, he has the right to apply to the Advisory Board of TÜV NORD CERT GmbH as arbitration body. However, due to accreditation requirements, this is only permitted in case of complaints. The complaint should be addressed in writing to the Advisory Board ([beirat@tuev-nord.de](mailto:beirat@tuev-nord.de) or at the "Speaker of the Advisory Board, c/o to Head

## TÜV NORD CERT GmbH

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 sobre el resultado.

9. El demandante tiene el derecho de contactar directamente al organismo de acreditación, propietario del estándar y/o autoridad competente.

### 4 Enmiendas específicas de la norma

Dependiendo del estándar, pueden ser necesarias modificaciones y/o agregados a la descripción del apartado 3 anterior. Estas enmiendas se describen en la siguiente sección.

#### 4.1 FSC

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

Adicional a 3: en todos los casos de reclamos relacionados con FSC, el empleado responsable establece un cronograma con el curso de acción propuesto para dar seguimiento al reclamo o apelación; esto se le proporciona al demandante dentro de 2 semanas; el empleado responsable mantiene al demandante informado del progreso.

Adicional a 4: en todos los casos de reclamos relacionados con FSC, el empleado responsable investiga todos los alegatos y propone acciones para concluir el reclamo dentro de los 3 meses; las decisiones que resuelven la queja se toman, o se revisan y aprueban, solo por personas que no participan en la evaluación relacionada con la queja.

Adicional a 9: En todos los casos de reclamos relacionados con FSC, el demandante puede comunicarse con ASI (Assurance Services International) si no

of Certification Body TÜV NORD CERT GmbH, Langemarckstraße 20, 45141 Essen"). The Advisory Board will consider the case at the latest during their next meeting. The party making the complaint receives a written statement regarding the result.

9. The complainant/appealant has the right to directly contact the accreditation body, standard owner and/or competent authority.

### 4 Standard-specific Amendments

Depending on the standard affected amendments and/or additions to the above description may be necessary. Those amendments are described in the following section

#### 4.1 FSC

Additional to 2: If a complainant wishes anonymity in relation to an FSC certified client, TÜV NORD CERT GmbH will respect this wish.

Additional to 3: In all FSC related complaint cases, the responsible employee establishes a schedule with proposed course of action to follow up on the complaint or appeal; this is provided to the complainant within 2 weeks; the responsible employee keeps the complainant informed of progress.

Additional to 4: In all FSC related complaint cases, the responsible employee investigates all allegations and proposes actions to conclude the complaint within 3 months; decisions resolving the complaint are made, or are reviewed and approved, only by persons who are not involved in the evaluation related to the complaint.

Additional to 9: In all FSC related complaint cases, the complainant is free to contact ASI (Assurance Services International) if he is not satisfied with the procedure

## TÜV NORD CERT GmbH

está satisfecho con el procedimiento o las conclusiones de TÜV NORD CERT GmbH. Como último paso, si no se alcanza un resultado satisfactorio, el reclamante debe ser remitido a FSC International.

or conclusions of TÜV NORD CERT GmbH. As ultimate step , if no satisfying result is reached, the complaint may be referred to FSC International.