

Nota informativa a clientes de Trust Conformity Assessment Body (TCAB): Tratamiento de Quejas y Apelaciones externo

Esta Nota Informativa a Cliente expone el sistema empleado para el adecuado tratamiento de quejas/reclamaciones y apelaciones recibidas por parte de clientes y otros grupos de interés afectados por las actividades de Trust Conformity Assessment Body (tCAB).

Quejas y Apelaciones

A continuación se detallan las características más relevantes:

- **Apelación:** Manifestación de un representante de un cliente de su desacuerdo respecto a una decisión relacionada con el resultado de la auditoría, concesión y/o mantenimiento de la certificación concedida por tCAB.
- **Reclamación o Queja:** Solicitud de acción, iniciada por parte de clientes, proveedores o incluso terceras partes, respecto a cualquier aspecto relacionado con la actividad de TCAB.

Proceso de tratamiento de Quejas y Reclamaciones

- Buzón de recepción de quejas: complaints@tcab.eu.
- Dirección física de recepción de quejas y apelaciones: Francisco Giralte, 2 28002 Madrid

El Cliente de TCAB que desee interponer una **queja o reclamación** deberá enviar una comunicación escrita a TCAB en relación con la desviación que haya detectado en el alcance de las actividades de TCAB. Esta comunicación se remitirá a la Dirección de tCAB, desde la que se tratará siguiendo el siguiente proceso:

1. **Registro:** se registra la desviación, indicando su tipología y asignándole un código para su localización en el sistema. Este registro se suele hacer en un máximo de cinco (5) días laborales.
2. **Análisis:** desde el momento del registro se realiza un análisis de las causas que han dado lugar a la desviación que ha originado la comunicación que nos ha enviado. Para realizar adecuadamente este análisis, se suelen requerir de cinco (5) a diez (10) días laborales. En caso de que se precise de información adicional para este análisis, es posible que tCAB se ponga en contacto con usted para solicitarle más información.
3. **Tratamiento:** se definen las acciones a implementar para corregir la desviación y evitar que vuelva a producirse.
4. **Resolución y cierre:** se implementan las acciones definidas.

TCAB realizará comunicaciones periódicas sobre el estado de la reclamación del Cliente, incluyendo la información relevante relacionada.

Proceso de tratamiento de Apelaciones

- Buzón de recepción de apelaciones: appeals@tcab.eu.
- Dirección física de recepción de quejas y apelaciones: Francisco Giralte, 2 28002 Madrid

El Cliente de TCAB que desee interponer una **apelación** deberá enviar una comunicación escrita a TCAB en relación con la desviación que haya detectado en el alcance de las actividades de TCAB. Esta comunicación se remitirá a la Dirección y al Órgano Técnico de TCAB, que se ajustará a lo definido en el siguiente proceso:

1. Registro: se registra la disconformidad, indicando su tipología y asignándole un código para su localización en el sistema. Este registro se suele hacer en un máximo de cinco (5) días laborables.
2. Análisis: Se realizará un análisis sobre la información relacionada con el expediente de certificación al que se refiere su mensaje. Para realizarlo adecuadamente, se suele requerir de cinco (5) a diez (10) días laborales. En caso de que se precise de información adicional para este análisis, es posible que TCAB se ponga en contacto con usted para solicitarle más información.

El Órgano Técnico emitirá una opinión sobre la disconformidad expresada.

3. Activación del Órgano de Control: tras la emisión de la opinión del Órgano Técnico, y en caso de que no esté conforme con dicha decisión, se convocará al Órgano de Control de TCAB para una reunión extraordinaria. En la fecha de esta reunión, se le convocará para que presente la información que considere relevante y exponga su alegato al respecto.
4. Resolución y cierre: El Órgano de Control emitirá una decisión vinculante y, si lo considera necesario, recomendará acciones a implementar.

Se realizarán comunicaciones periódicas sobre el estado de su apelación, incluyendo la información relevante relacionada en la medida de lo posible, a medida que progrese su tratamiento y resolución.

Confidencialidad

TCAB garantiza la más absoluta confidencialidad en relación cualquier información relativa a la empresa del Cliente que sea tratado con motivo del proceso de auditoría (incluyendo en contenido de los Informes de Evaluación de la Conformidad). Solo se compartirá este tipo de información en caso de que el cliente otorgue una autorización expresa a TCAB.

Más información

Si desea conocer más sobre TCAB o los servicios que ofrece, por favor visite nuestra página web: www.tcab.eu o www.tcab.es.



IT.PC.02-06 NOTA INFORMATIVA A CLIENTES
TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES EXTERNO

Control de versiones

Versión	Fecha	Cambios
1.0	30/04/2018	Primera emisión