



CONTRATO SUSCRIPTOR/CLIENTE ORD

D.N.I./ PASAPORTE	
Nombre	
Apellido 1	
Apellido 2	
Dirección	
Código Postal	
Tfno fijo No obligatorio	
Tfno móvil	
E-mail	
Web No obligatorio	

1. Se compromete a contratar los servicios prestados por la OFICINA DE RECLAMACIONES DIGITAL registrada bajo **titularidad de ACC (Registro de Propiedad Intelectual. Principado de Asturias. España ,Sistema de Control y Prevención de la Corrupción R. N 05/2016/58, Sistema de Gestion Integral FACC R. N 05/2016/384)**
2. La OFICINA DE RECLAMACIONES DIGITAL se compromete a facilitar sus soluciones claras, transparentes y rápidas de conformidad con los Procedimientos de Trabajo ACC para la efectiva protección de los ciudadanos, entidades públicas y privadas frente a todo tipo de corrupción, fraude o abuso de poder.



Reclamaciones y Quejas

1. Reclamación Simple
2. Reclamación compleja
3. Informe Sostenibilidad
Reclamación
extrajudicial
4. Procedimiento
Mediación/
Arbitraje

**ORD
OFICINA DE
RECLAMACIONES
DIGITAL**

*"Del problema a la
solución"*

Resultados

Reclamante & Reclamado

- Se facilitan soluciones simples y justas a problemas innecesariamente complejos
 - Solución de la reclamación (min 1 día max 6 días)
- Acceso a toda la información sobre el expediente en tiempo real

Suscriptor/Cliente

- Ahorro de costes internos , reduciendo el coste de funcionamiento su oficina de quejas y reclamaciones
- La mejora continua de los procesos de trabajo del suscriptor/cliente

Ciudadanos

- Información sobre el funcionamiento del suscriptor/cliente en tiempo real

Registro de Propiedad Intelectual. Principado de Asturias. España
Sistema de Control y Prevención de la Corrupción R. N 05/2016/58
Sistema de Gestion Integral FACC R. N 05/2016/384

E-mail info@abogadoscontralacorruccion.com



3. Tarifas ACC

3.1 REGISTRO CERTIFICACIÓN ACC para ORD

CERTIFICADO ORD- OFICINA de RECLAMACIONES DIGITAL	TARIFA	
	Minimo	+ de 1.500 Reclamaciones anuales
Emisión Certificado ACC para ORD. (1)	€1,500	+1€ / Reclamación
Revisión Certificado ACC para ORD. (2)	€1,000	+0.65€ / Reclamación
Apelación ACC	€75-€300	-

(1) Emisión Certificado ORD

1. Curso de Formación para Tramitadores de Quejas y Reclamaciones
2. Acceso a la Aplicación informática ORD Gestor expediente de reclamación y Publicación de resultados.
3. ACC órgano de apelación

(2) Revisión Certificado ORD

1. Curso actualización Tramitadores
2. Aplicación informática ORD , verificación de
 - Resultados publicados
 - Reclamaciones (Apelaciones) ACC

3.2. FORMACION TRAMITADORES

FORMACION ACC		TIEMPO	TARIFA *	COSTE UD
Curso Tramitadores	1-15 alumnos	6 Horas	125€/Hora	750€
Taller Practico	1-15 alumnos	3-6 Horas	125€/Hora	375€-750€

E-mail info@abogadoscontralacorrupcion.com



3.3 EXTERNALIZACIÓN ORD- OFICINA DE RECLAMACIONES DIGITAL ACC

SERVICIOS	TIEMPO MIN	TARIFA	COSTE UD
RECLAMACION SIMPLE	1 Hora	75€/Hora	75€
RECLAMACION COMPLEJA	4 Horas	75€/Hora	300€
RECLAMACION EXTRAJUDICIAL: INFORME SOSTENIBILIDAD	6 Horas	75€/Hora	450€
PROCEDIMIENTO de MEDIACION /ARBITRAJE	10 Horas	75€/Hora	750€

(..)La elección del tipo de servicio a facilitar por el PL-Tramitador vendrá determinada por la complejidad (Alegaciones, numero de documentos a revisar, cuantía económica, etc..) de la reclamación presentada y admitida a trámite por la Oficina de Reclamaciones



4.SISTEMA de PAGO

(1) Contrato por servicio prestado, El desembolso de la tarifa se producirá previamente al inicio del servicio

(2) Contrato Anual. El desembolso de la tarifa se producirá con carácter previamente al inicio del servicio y a elección del cliente suscriptor se abonará de forma mensual/trimestral/semestral/anual

SERVICIOS ACC	TIEMPO MIN	FEE		Seleccione Servicio	Uds
REGISTRO CERTIFICADO ACC para ORD. EMISION (1)	20 Horas	75€/Hora	1500€		1
REGISTRO CERTIFICADO ACC para ORD. REVISION (1)	14 Horas	75€/Hora	1000€		1
APELACIÓN tramitada por ACC (1)	1-4 Horas	75€/Hora	75€ -300€		
FORMACIÓN TRAMITADORES (1)	6 Horas	125€/Hora	750€		1
EXTERNALIZACION ORD OFICINA DE RECLAMACIONES DIGITAL (2)	200 Horas/Mes	75€/Hora	12.500€/Mes 37.000€/Trimestral 73.500€/Semestral 145.000€/Anual		1

Gastos desplazamientos

Los costes relativos a desplazamientos del Formador-a/consultor@ encargad@ del proyecto se abonarán por el Area de Contabilidad de ACC&FACC con carácter previo a la prestación del servicio, y su coste total se puede ver notablemente reducido si existe una adecuada coordinación con el Cliente relativa a la prestación del servicio correspondiente.

DISPONIBILIDAD FORMADOR-A/CONSULTOR-A (Tiempo desplazamientos)

30 Euros/Hora

-9.00 a 17.00 horas- Lunes a Viernes

- 42 Euros/ Hora (IVA no Incluido)

-17.00 a 9.00 horas- Sábado, Domingo y Festivos.

DESPLAZAMIENTOS (Transporte, Alojamiento, Dieta) : S/C Según Coste.

E-mail info@abogadoscontralacorruccion.com



5. CLAÚSULA RGPD

De conformidad con el *Reglamento (UE) 2016/679 Del Parlamento Europeo Y Del Consejo De 27 De Abril De 2016 (RGPD2016/679)* le informamos que los datos directamente proporcionados por usted- y que expresamente autoriza a su tratamiento- y de los que es Responsable del Tratamiento ABOGADOS CONTRA LA CORRUPCIÓN, tienen su tratamiento legitimado en base a una relación de negocio y al desarrollo de las tareas acordadas en este contrato, con la finalidad de hacer las gestiones necesarias para la prestación de los servicios acordados, así como las gestiones administrativas vinculadas a dichos servicios. Dichos datos serán tratados en un formato mixto y gestionados para la finalidad descrita no permitiéndose el acceso a los mismos por parte de terceros no autorizados.

Usted tiene el derecho a acceder, rectificar, modificar, suprimir, limitar y cancelar todos estos datos, a ejercer su derecho a la portabilidad, al olvido, y/o a la no creación de perfiles, así como la revocación de su consentimiento, enviando simplemente su solicitud al Responsable del Tratamiento, ABOGADOS CONTRA LA CORRUPCIÓN, a través de su dirección de correo electrónico: rgpd@abogadoscontralacorrupcion.com , poniendo en el asunto el derecho que quiere ejercer.

Usted, como interesado, tiene la obligación de proporcionar datos actualizados, exactos y veraces.

Sus datos los mantendremos activos durante el tiempo que mantengamos la relación profesional con usted.