

**1. Propósito y orientación general**

Este procedimiento define las responsabilidades de TÜV NORD México, para recibir, evaluar y tomar decisiones sobre las quejas y apelaciones relativos a las actividades del sistema de certificación o decisiones, y el mantenimiento de registros relacionados.

**2. Alcance**

Este procedimiento cubre:

- Las quejas presentadas por clientes de TÜV NORD México contra TÜV NORD México;
- Las quejas realizadas por terceros interesados contra clientes certificados de TÜV NORD México;
- Las apelaciones sobre los resultados auditoría;
- Disputas por las decisiones de TÜV NORD México sobre Quejas y Apelaciones.

**3. Referencias**

- ISO 17021-1 - Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y certificación de sistemas de gestión;
- Requisitos TÜV NORD CERT para quejas y apelaciones (por ejemplo, CERT-120-VA-012);

**4. Definiciones**

**4.1. Queja**

Las quejas son información recibida de los clientes de TÜV NORD México contra TÜV NORD México o recibida de terceros interesados relacionados con los clientes certificados de TÜV NORD México que pueden representar un problema en los servicios/productos previstos y que deben ser investigadas. La validez de las quejas se determinará antes de tomar cualquier acción necesaria.

**1. Procedure and general guidelines**

This procedure defines all TÜV NORD México responsibilities for receiving, evaluating, and making decisions regarding complaints and appeals concerning the certification system activities or decisions, and the maintenance of relative records.

**2. Scope**

This procedure covers:

- Complaints made by TÜV NORD México clients against TÜV NORD México;
- Complaints made by interested third parties against TÜV NORD México certified clients;
- Appeals on audit results;
- Dispute on the decisions taken by TÜV NORD México on Complaints and Appeals.

**3. References**

- ISO 17021-1 Requirements for bodies providing audit and certification of management systems;
- TÜV NORD CERT Requirements for Complaints and Appeals (e.g. CERT-120-VA-012);

**4. Definitions**

**4.1. Complaint**

Complaints are information or feedback received from TÜV NORD México clients against TÜV NORD México or received from interested third parties related to TÜV NORD México certified clients that may represent a problem on its services/products provided and must be investigated. The validity of the complaints will be determined prior to taking any necessary action.

**4.2. Apelación**

Quando el cliente no está de acuerdo con el resultado de la auditoría y / o las no conformidades emitidas en contra de su sistema de gestión durante la conclusión de la auditoría, el cliente puede apelar contra los resultados de la auditoría o las no conformidades emitidas.

**4.3. Disputa**

Quando un cliente no está de acuerdo con el resultado de una Apelación o con el Auditor Líder durante la auditoría, esto debe ser informado al Director General de TÜV NORD México. La disputa debe ser presentada por el cliente y/o el Auditor Líder por escrito indicando claramente a qué se relaciona.

**Nota:**

Todas las quejas, apelaciones y disputas deben presentarse por escrito, sin embargo, si se reciben de forma oral (por teléfono o en persona), la persona que lo recibe debe recopilar los detalles de la queja y escribir un correo electrónico al equipo de Calidad de TÜV NORD México.

**5. Responsabilidades**

Todo el personal de TÜV NORD México ya sea empleado o subcontratado es responsable de informar al Equipo de Calidad de Calidad TÜV NORD México acerca de quejas, apelaciones y disputas recibidas;

El Equipo de Calidad de TÜV NORD México es responsable de ingresar las quejas, apelaciones y disputas recibidas en el sistema ICAR y de asignar al responsable de realizar la investigación. El Equipo de Calidad también es responsable de comunicar las quejas, apelaciones y disputas a TÜV NORD CERT (TNC) cuando estén relacionadas a su acreditación, registrándolas en la herramienta de Quejas de TNC.

**4.2. Appeal**

When the client disagrees with the audit result and / or the issued nonconformities against its management system during the conclusion of the audit, the client can appeal against the audit results or the issued nonconformities.

**4.3 Dispute**

When a client disagrees with the result of Appeal results or disagrees with the Lead Auditor during the audit, it must be brought to the knowledge of the TÜV NORD México Managing Director for evaluation. The dispute needs to be submitted either by the client and/or the Lead Auditor in writing stating clearly what the dispute is related to.

**Note:** All complaints, appeals and disputes are requested to be submitted in writing, however, if those are received orally (via phone or in person) the person receiving it must collect the details of the complaint and write an e-mail to TÜV NORD México Quality team.

**5. Responsibilities**

All TÜV NORD México personnel whether employee or subcontracted are responsible for informing the TÜV NORD México Quality Team about a received complaint, appeal and dispute;

TÜV NORD México Quality Team is responsible for entering the received complaints, appeals and disputes in the ICAR system and assigning the responsible person to perform the investigation. The Quality Team is also responsible to communicate the complaints, appeals and disputes to TÜV NORD CERT (TNC) when it is related to their accreditation by entering this information into the TNC Complaints tool.

TÜV NORD México Managing Director receives, acknowledges, takes appropriate actions and communicates the resolutions of those complaints,

El Director General de TÜV NORD México recibe, reconoce, toma las acciones apropiadas y comunica la resolución de aquellas quejas, apelaciones y disputas que por cualquier razón no hayan podido ser resueltas por el Equipo de Calidad;

Todo el personal de TÜV NORD México es responsable de mantener en anonimato la identidad del demandante, a menos que él/ella quiera que se sepa y se requerirá un consentimiento por escrito del demandante. Este proceso está sujeto a los requisitos de confidencialidad de TÜV NORD México;

Todo el personal de TÜV NORD México es responsable de proporcionar a la organización la información de contacto de los Organismos de Acreditación y / o las autoridades reguladoras, cuando se le solicite.

**Nota:** El personal que está directamente involucrado en actividades relacionadas con la queja o apelación emitida no será asignado para investigarla.

**6. Procedimiento**

**6.1. Quejas**

Las quejas pueden ser recibidas de muchas fuentes, tales como el sitio web de TÜV NORD México, correo electrónico (infomex@tuv-nord.com), una carta, una llamada telefónica (+52 44 2199 5135), etc., y por parte de cualquier persona que actúe en nombre de TÜV NORD México.

El Equipo de Calidad de TÜV NORD México ingresará la queja en el sistema ICAR asignándola al Líder de Equipo del respectivo Departamento.

Sin importar el tipo o la fuente del problema (s), el Gerente de Calidad de TÜV NORD México dispone de 30 días naturales para:

appeals and disputes which couldn't be resolved by the Quality Team due to any reason;

All TÜV NORD México personnel are responsible for keeping anonymous the identity of the complainant unless if s/he want it to be known, written consent will be required from the complainant. This process is subject to TÜV NORD México requirements for confidentiality;

All TÜV NORD México personnel are responsible for providing the certified organization with contact information of Accreditation Bodies and/ or Regulatory Authorities when requested.

**Note:** Personnel who are directly involved in activities related to the issued complaint or appeal will not be assigned to investigate it.

**6. Procedure**

**6.1. Complaints**

Complaints can be received from many sources such as the TÜV NORD México website, e-mail (infomex@tuv-nord.com), letter, phone call (+52 44 2199 5135), etc. and by any person acting on behalf of TÜV NORD México.

The TÜV NORD México Quality Team will enter the complaint in the ICAR system assigning the complaint to the Team Leader of the respective Department.

Regardless of the type or source of the issue(s), the TÜV NORD México Quality Manager has 30 calendar days to:

- Confirm the receipt of the complaint to the complainant;
- Determine whether the complaint is valid or not;

- Confirmar la recepción de la queja del demandante;
- Determinar si la queja es válida o no;
- Responder al demandante e informar de las acciones que se tomarán.

**Nota:** cuando la finalización de las actividades descritas anteriormente tome más de 30 días (por ejemplo, debido al tiempo de determinación de validez, finalización de acciones para la resolución de la queja, etc.), el cliente será notificado sobre el progreso de la resolución de la denuncia. El progreso también se registra en el Sistema ICAR.

Si la queja se determina válida, será tratada como una no conformidad. Si se determina que no es válida, la razón tiene que ser registrada y comunicada por escrito a la demandante (por correo electrónico).

**6.1.1 Las quejas de terceras partes sobre los clientes certificados TÜV NORD México.**

Tras la recepción de una queja, el Gerente de Calidad de TÜV NORD México o su representante debe confirmar si la queja se relaciona con las actividades de certificación; es decir, si hubo un problema con las actividades de la auditoría previa, a través de una revisión de los reportes de auditoría.

Las quejas también serán revisadas para determinar si hay un problema con la eficacia del sistema de gestión del cliente. La información se utiliza para determinar si se requiere o no de una investigación / evaluación in situ.

Si se determina que es necesaria una investigación / evaluación in situ, se informa al cliente y una Evaluación Especial se lleva a cabo para determinar si se han adoptado medidas de acción correctivas adecuadas.

Si se detectan durante las evaluaciones especiales, el Auditor Líder emite no conformidades de

- Respond to the complainant informing the actions to be taken.

**Note:** When the completion of the activities described above takes longer than 30 days (e.g. due to the time for determination of validity, completion of actions for the resolution of the complaint, etc.), the client will be notified about the progress of the resolution of the complaint. The progress is also recorded in the ICAR System.

If the complaint is determined valid, it will be treated as a nonconformity. If it is determined not valid, the reason has to be recorded and communicated in writing to the complainant (via e-mail).

**6.1.1 Complaints from third parties on TÜV NORD México certified clients.**

On receipt of a complaint, the TÜV NORD México Quality Manager or designee will confirm whether the complaint relates to certification activities; i.e., if there was an issue with previous audit activities through a review of audit reports.

Complaints will also be reviewed to determine if there is an issue with the effectiveness of the client's management system. Information from complaints is used to determine if on-site investigation/assessments are required or not.

If it is determined that an on-site investigation/assessment is required, the client is informed and a Special Assessment is conducted to determine if appropriate corrective action measures have been put in place.

If detected during Special Assessments, the Lead Auditor issues nonconformities for issues directly related to the complaint that have not been adequately addressed.

Additional nonconformities may also be documented if they are discovered during the Special Assessment.

cuestiones directamente relacionadas con la queja que no ha sido tratada adecuadamente.

No conformidades adicionales también pueden ser documentadas si se descubren durante la Evaluación Especial.

Si se sabe que los clientes TÜV NORD México están bajo sanciones de clientes, condiciones de estatus especiales o han recibido retroalimentación relacionada con problemas de producto (incluyendo la retroalimentación de OASIS), se requiere que el auditor líder incluya una revisión de estas situaciones y sean documentadas en el informe de auditoría.

**Nota:** Todos los resultados de la investigación / evaluación descrita anteriormente deben ser registrados.

La información de las quejas también se le comunica al Auditor Líder, quien se deberá utilizar la información en la planificación de la próxima auditoría.

TÜV NORD México verificará que, el sistema de gestión de calidad del cliente certificado, el procedimiento de acciones correctivas y preventivas, y los registros relacionados con respecto a los clientes o terceras partes sean mencionados en el informe de auditoría, o en los informes de auditoría de seguimiento o recertificación posteriores.

**6.1.2 Quejas / comentarios de acreditaciones en poder de otros.**

Quejas relacionadas a certificaciones realizadas con acreditaciones en poder de TÜV USA (como ANAB, CAMCAs) deben ser comunicadas por el Gerente de Calidad de TÜV NORD México a el Gerente de Calidad de TÜV USA.

Quejas o asuntos que se obtienen a través de la retroalimentación de OASIS y quejas similares de

If it is known that TÜV NORD México clients are under customer sanctions, or special status conditions or have received feedback regarding Management System or product issues (including feedback from OASIS), the Lead Auditor is required to include a review of these situations and include his review in the Audit Report.

**Note:** All the results of the investigation/ evaluation described above must be recorded.

Information from complaints is also communicated to the Lead Auditor, who is instructed to use the information in planning the next audit.

TÜV NORD México shall verify that the certified client's quality management system, the corrective action and preventive action procedure and its related records regarding customers or other third parties are mentioned in the audit report or subsequent surveillance or recertification audit reports.

**6.1.2 Complaints / Feedback from accreditations held by others.**

Complaints related to certifications made with accreditations held by TUV USA (such as ANAB, and CAMCAs) should be directly communicated by TÜV NORD Mexico's Quality Manager to TÜV USA Quality Manager.

Complaints or concerns that are obtained through OASIS feedback notices and similar third-party complaints will be also recorded and treated as a nonconformity.

Information from complaints (such as OASIS feedback) is used to determine if investigative on-site assessments are needed to verify that the client's quality management system remains effective.



terceros son también registradas y tratadas como no conformidades.

La información de las quejas (como la retroalimentación de OASIS) se utiliza para determinar si son necesarias evaluaciones de investigación in situ para verificar que el sistema de gestión de calidad del cliente sigue efectivo.

Nota: La retroalimentación de OASIS que es de naturaleza administrativa (como la configuración del proveedor o asignaciones de administrador de OASIS) no requieren acción correctiva.

**6.1.3 Las quejas en virtud de las certificaciones de acreditación de TÜV NORD CERT**

Las quejas relacionadas con las certificaciones bajo la acreditación de TUV NORD CERT (TNC) deben ser comunicados a TNC por el Gerente de Calidad de TÜV NORD México, a través de la herramienta de Quejas TNC o cualquier otro medio definido por ellos.

Si la queja es mayor, independientemente de dónde se encuentre la causa (Alemania o la subsidiaria), debe enviarse al Departamento de Certificación Internacional en TN CERT Alemania inmediatamente utilizando el sistema electrónico TN CERT.

Las quejas y apelaciones “Mayores” son las siguientes:

- Reclamaciones de acreedores respecto a clientes certificados por TÜV NORD México;
- Quejas de terceros (empresas de terceros, organizaciones o entidades privadas) de clientes certificados por TÜV NORD México;
- Contratos de normas no aceptadas;
- Decisiones de certificación no aceptadas (objeción / queja);
- Entrada incorrecta en la base de datos;
- Potencial o amenaza de acciones legales, acciones reveladas al público o reclamos por daños y perjuicios

Note: OASIS feedback notices that are administrative (such as supplier set-up or OASIS Administrator assignments) do not require corrective action.

**6.1.3 Complaints in certifications under TÜV NORD CERT's accreditation**

Complaints related to certifications under TUV NORD Cert (TNC) accreditation must be communicated to TNC, by the TÜV NORD México Quality Manager, via the TNC Complaint tool or any other means defined by them.

If the complaint is major, regardless of where the cause lies (Germany or the foreign subsidiary), it must be sent to the International Certification Department at TN CERT Germany immediately using the TN CERT electronic system.

“Major” complaints and appeals are as follows:

- Complaints from accreditors regarding clients certified by TÜV NORD México;
- Complaints of third parties (third-party companies, organizations or private individuals) regarding clients certified by TÜV NORD México;
- Non-accepted standard contracts;
- Non-accepted certification decisions (objection/claim);
- Incorrect database entry;
- Potential or threat of legal actions, actions revealed to the public or claims for damages;
- Certificate not issued after 3 months following corrective actions;
- All complaints in connection with IATF 16949 certification in Germany and abroad.

All other complaints are considered to be "minor".

- Certificado no emitido después de 3 meses de las acciones correctivas;
- Todas las quejas relacionadas con la certificación IATF 16949 en Alemania y en el extranjero.

Todas las demás quejas serán consideradas "menores".

**6.2. Apelaciones de auditoría**

Los clientes son informados sobre el proceso de apelación para las no conformidades durante la reunión de apertura / cierre de la auditoría. Si el cliente no está de acuerdo con los resultados de la auditoría y no conformidades, puede presentar una apelación.

El cliente cuenta con 7 días laborales a partir del último día de auditoría en sitio para apelar una no conformidad.

Una apelación formal puede ser emitida al estar en contra de una no conformidad específica y esta debe realizarse por escrito a través de Workflow.

El emisor (cliente) deberá aportar datos a la parte técnica de TÜV NORD México sobre la no conformidad que está en apelación.

La no conformidad deberá contener una descripción detallada del incumplimiento, el tipo de auditoría, así como la evidencia de cumplimiento con respecto al requisito de la norma.

El Gerente de Calidad de TÜV NORD México o su designado revisará la documentación de la auditoría, y lo consultará con el equipo auditor y el cliente si es necesario para determinar la validez de la apelación.

Las apelaciones también deben ser registradas por el Gerente de Calidad de TÜV NORD México o su designado dentro de los 10 días hábiles siguientes de haberse recibido.

**6.2. Audit Appeals**

Client organizations are advised of the appeals process for nonconformities during the opening/closing meeting of the audit. If the client does not agree with audit results and nonconformities, an appeal can be filed by the client.

The client has 7 business days from the last day of the on-site audit to appeal the nonconformity.

A formal appeal may be issued against and specific nonconformity in writing via Workflow.

The issuer (customer) provides details to the TÜV NORD México technical portion of the nonconformity that is in appeal.

The nonconformity will contain the audit type and a detailed description of the noncompliance, as well as detailed evidence of compliance concerning the standard requirement under question must be provided.

The TÜV NORD México Quality Manager or designee will review the audit documentation, and consult with the audit team and client as necessary to determine the validity of the appeal.

Appeals are also recorded and must be responded to by the Quality Manager or designee within 10 business days of reception.

Upon completion of the review, the client and the audit team will be informed of the decision.

Una vez completada la revisión, el cliente y el equipo de auditoría serán informados de la decisión.

**6.3. Informe de situación**

El cliente es notificado a través de correo electrónico en relación al progreso de la reclamación o apelación.

**7. Resultado final y la Resolución**

TÜV NORD México es responsable de la resolución de todas las quejas.

Solo aquellas quejas y apelaciones que no puedan ser resueltas por TÜV NORD México son referidos a TNC (cuando están relacionados con su acreditación) o al correspondiente Organismo de Acreditación y/o Autoridad Reguladora.

El demandante, recurrente y aquellos involucrados son notificados de los resultados y la resolución final de la queja o apelación a través de notificación por correo electrónico.

TÜV NORD México es responsable de comunicarse con el demandante y el cliente sobre el alcance de la queja y su resolución. La información acerca de un cliente particular o individual no será revelada a terceros sin el consentimiento por escrito del cliente o persona en cuestión, a menos que la queja fuese recibida a través de la base de datos de OASIS.

**8. Documentos y registros**

Registros e todas las quejas, disputas y apelaciones son mantenidos por TÜV NORD México.

- Sistema ICAR
- Apelaciones en Workflow
- Contacto del cliente através del sitio web de TÜV NORD México

**6.3. Progress Report**

The client is notified through email regarding the progress of the complaint or appeal.

**7. Outcome and Final Resolution**

TÜV NORD México is responsible for the resolution of all complaints.

Only those complaints, appeals and disputes that cannot be resolved by TÜV NORD México are referred to TNC (when related to their accreditation) or the appropriate Accreditation Body (AB) and/or Regulatory Authority.

The complainant, appellant and those filling the dispute are notified of the outcome and the final resolution of the complaint, dispute or appeal through email notification.

TÜV NORD México is responsible for communicating with the complainant and the client whether and to what extent the subject of the complaint and its resolution. Information about a particular client or individual shall not be disclosed to a third party without the written consent of the client or individual concerned unless the complaint was received through the OASIS database.

**8. Documents and records**

Records of all complaints, disputes and appeals are maintained by TÜV NORD México.

- ICAR System
- Workflow online form of appeals
- Customer contact on TÜV NORD México website






<b>TUVNORD</b>	<b>COMPLAINTS, APPEALS AND DISPUTES PROCEDURE</b>	
	QUALITY DEPARTMENT	Q-P-02- Rev. 04 - 28/08/2023

### 8. Related documents

Code	Name of the form/document
AS9101D	Requirements for Aviation, Space and Defense Quality Management System Certification Programs
ISO 17021-1	Requirements for bodies providing audit and certification of management system
CERT-120-VA-012	Complaint and appeal management

### 9. Approvals

Elaborated by	Revised by	Approved by
 Pamela Delgadillo	 Flor Alcocer	 Amadeo Berdou

### 10. Changes

Date	Revision	Reasons and type of changes	Communication or training
24/10/2018	0	Creation of Q-P-02 - Complaints and appeals procedure.	24/10/2018
11/11/2019	1	Clarification of management of complaints of accreditations held by TÜV USA.	11/11/2019
30/07/2021	2	Restructure and revision of translation to Spanish.	02/08/2021
22/06/2022	3	Revision of requirements to be included in the ICAR system.	22/06/2022
28/08/2023	4	Change redaction to make it more understandable	28/08/2023