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 se aplica a:

- Las quejas de los clientes de TÜV NORD México contra TÜV NORD México;
- Las quejas formuladas por los terceros interesados contra los clientes certificados TÜV NORD México;
- Las apelaciones sobre los resultados de la auditoría.

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 sus servicios / productos previstos y deben ser investigados. La validez de las quejas

1. Procedure and general guidelines

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

2. Scope

This procedure applies to:

- TÜV NORD México clients complaints against TÜV NORD México;
- Complaints made by interested third parties against TÜV NORD México certified clients;
- Audit results 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

se determinará antes de tomar cualquier acción necesaria.	be determined prior to taking any necessary actions.
4.2. Apelación Cuando 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 auditoría en las instalaciones del cliente, el cliente puede apelar contra los resultados de tanto de la auditoría como de las no conformidades emitidas.	**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 on-site audit, the client can appeal against the audit results or the issued nonconformities.
5. Responsabilidades Todo el personal de TÜV NORD México ya sea empleado o subcontratado son responsables de informar al Gerente de Calidad TÜV NORD México acerca de quejas y apelaciones recibidas. Se requiere que Todas las quejas y apelaciones sean presentadas por escrito, sin embargo, si se reciben por vía oral (por teléfono o en persona), la persona que las recibe debe reunir la información de la reclamación y escribir un e-mail a Gerente de Calidad TÜV NORD México. El Gerente de Calidad de TÜV NORD México es responsable de documentar las quejas y apelaciones recibidas, reconocerlas, adoptar las medidas adecuadas y comunicar las resoluciones de quejas y apelaciones. El Gerente de Calidad también es responsable de comunicar las quejas y apelaciones a TÜV NORD CERT (TNC) cuando se relacionan con su acreditación mediante la introducción de esta información en la herramienta de quejas de TNC.	**5. Responsibilities** All TÜV NORD México personnel whether employee or subcontracted are responsible for informing the TÜV NORD México Quality Manager about a received complaint and appeal. All complaints and appeals are requested to be submitted in writing, however, if they are received orally (by phone or in person), the person who receive it must collect the data of the claim and write an e-mail to TÜV NORD México Quality Manager. TUV NORD Quality Manager is responsible to enter the received complaints and appeals, acknowledge, take appropriate actions and communicate the resolutions of the complaints and appeals. The Quality Manager is also responsible to communicate the complaints and appeals to TÜV NORD CERT (TNC) when it is related to their accreditation by entering this information into TNC Complaints tool.

Todo el personal de TÜV NORD México es responsable de mantener en anonimato la identidad del demandante, a menos que él 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.	All TÜV NORD México personnel are responsible to keep anonymous the identity of the complainant, unless if he want it to be known, a written consent will be required from the complainant. This process is subject to TÜV NORD México requirements for confidentiality. All TÜV NORD México personnel is responsible for provide the certified organization with contact information of Accreditation Bodies and/ or Regulatory Authorities, when requested.
Nota: El personal que está directamente involucrado en actividades relacionadas con la queja o apelación emitida no será asignado para investigarla.	Note: Personnel that are directly involved in activities related to the issued complaint or appeal will not be assigned to investigate it.
6. Procedimiento **6.1. Quejas**	**6. Procedure** **6.1. Complaints**
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.	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.
Sin importar el tipo o la fuente del problema (s), el Gerente de Calidad dispone de 30 días naturales para: ▪ Confirmar la recepción de la queja del demandante; ▪ Determinar si la queja es válida o no;	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;

▪ Responder al demandante e informar de las acciones que deben tomarse. 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 refiere a las actividades de certificación; es decir, si hay un problema con las actividades de la auditoría previa a través de una revisión de los informes 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 detecta durante las evaluaciones especiales, el auditor líder emite no conformidades de cuestiones directamente relacionadas con la queja que no ha sido tratada adecuadamente.	▪ Respond to the complainant informing the actions to be taken. If the complaint is determined valid, it will be treat 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 has not been adequately addressed.

No conformidades adicionales también pueden ser documentadas si se descubren durante la Evaluación Especial.	Additional nonconformities may also be documented if they are discovered during the Special Assessment.
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.	If it is known that TÜV NORD México clients are under customer sanctions, 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.
Nota: Todos los resultados de la investigación / evaluación descrita anteriormente deben ser registrados.	Note: All the results of the investigation/ evaluation described above must be recorded.
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.	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 verificará que, en 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.	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 from customers or other third parties are mentioned in the audit report or in subsequent surveillance or recertification audit reports.
6.1.2 Quejas / comentarios de acreditaciones en poder de otros.	**6.1.2 Complaints / Feedback from accreditations held by others.**
Quejas relacionadas a certificaciones realizadas con acreditaciones en poder de TÜV USA (como ANAB, CAMCAs) deben ser comunicadas por el	Complaints related to certifications made with accreditations held by TUV USA (such as ANAB, CAMCAS) should be directly communicated by

Gerente de Calidad de TÜV NORD México a el Gerente de Calidad de TÜV USA.	TÜV NORD Mexico's Quality Manager to TÜV USA Quality Manager.
Quejas o asuntos que se obtienen a través de la retroalimentación de OASIS y quejas similares de terceros son también registradas y tratadas como no conformidades.	Complaints or concerns that are obtained through OASIS feedback notices and similar third party complaints will be also recorded and treated as a nonconformity.
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.	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.
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.	Note: OASIS feedback notices that are administrative in nature (such as supplier set up or OASIS Administrator assignments) do not require corrective action.
6.1.3 Las quejas en virtud de las certificaciones de acreditación de TÜV NORD CERT	**6.1.3 Complaints in certifications under TÜV NORD CERT's accreditation**
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.	Complaints related to certifications under TUV NORD Cert (TNC) accreditation must be communicated to TNC, by TÜV NORD México Quality Manager, via TNC Complaint tool or any other mean 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.
Las quejas y apelaciones "Mayores" son las siguientes:	"Major" complaints and appeals are as follows:

▪ Reclamaciones de acreditadores 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 ▪ 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 actividad en sitio. Si el cliente no está de acuerdo con los resultados de la auditoría y no conformidades, el cliente puede presentar una apelación. El cliente cuenta con 7 días laborales a partir del último día de auditoria 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.	▪ 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 complains are considered to be "minor“. **6.2. Audit Appeals** Client organizations are advised of the appeals process for nonconformities during the opening/ closing meeting of the on-site activity. 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.

El emisor deberá aportar datos a la parte técnica TÜV NORD México de la "No Conformidad" en cuestión.	The issuer provides details to the TÜV NORD México technical portion of the nonconformity that is in appealing.
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.	The nonconformity will contain the audit type and the detailed description of the noncompliance, as well as detailed evidence of compliance with the respect to the standard requirement under question must be provided.
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.	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.
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.	Appeals are also recorded and must be responded by the Quality Manager or designee within 10 business days of reception.
Una vez completada la revisión, el cliente y el equipo de auditoría serán informados de la decisión.	Upon completion of the review, the client and the audit team will be informed of the decision.
6.3. Informe de situación	**6.3. Progress Report**
El cliente es notificado a través de correo electrónico en relación al progreso de la reclamación o apelación.	The client is notified through email regarding the progress of the complaint or appeal.
7. Resultado final y la Resolución	**7. Outcome and Final Resolution**
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	TÜV NORD México is responsible for the resolution of all complaints. Only those complaints, appeals and disputes that cannot be resolved TÜV NORD México are referred to TNC (when related to their

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.	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. 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
Camila Oliveira	Flor Alcocer	Pamela Delgadillo

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