
**Procedimiento de Quejas y
Apelaciones**

**Complaints and Appeals
Procedure**



1. Objetivo.

Establecer los lineamientos para el control y seguimiento por quejas o apelaciones recibidas por los servicios o resultados emitidos por el **Organismo de Certificación de Producto DEKRAMERICAS S DE RL DE CV**.

2. Alcances.

Aplica al **Organismo de Certificación de Producto de DEKRAMERICAS S DE RL DE CV** y a cualquier parte interesada que solicite presentar una reclamación, queja o apelación técnica sobre los servicios o resultados emitidos por esta entidad.

3. Responsabilidades.

Son las descritas en **MX_descripción de puesto #3191 de Quality Manager**

4. Definiciones.

4.1. Apelación: La Apelación es un recurso ordinario por el que unas actuaciones judiciales se remiten a un órgano superior con la posibilidad de practicar nuevas pruebas para que revoque la resolución dictada por otro inferior.

4.2. Reclamación: Manifestación del desacuerdo con alguna acción o actividad por escrito relacionada con el organismo de certificación, pero que pide o pretende algún tipo de compensación.

4.3. Queja: Expresión de insatisfacción hecha a una organización, con respecto a sus productos.

5. Descripción del proceso (QUÉ Y QUIÉN)

La recepción de las quejas o apelaciones pueden proceder por diferentes medios, correo electrónico, buzón de quejas (botón "Contacto" de la página de internet), u otros medios digitales.

5.1. Gerente de Certificación/Revisor Técnico/ Cliente: El cliente al realizar el trámite de Solicitud de Certificación de Producto, en la pestaña identificada como

1.Aim/Objective

To establish the guidelines for the control and follow-up of complaints or appeals received for services or results issued by the **Certification Body DEKRAMERICAS S DE RL DE CV**.

2. Scope.

Applies to the **Certification Body DEKRAMERICAS S DE RL DE CV** and any interested party who requests to file a claim, complaint or technical appeal about the services or results issued by this entity.

3. Responsibilities.

They are those described in MX_job description #3191 of Quality Manager

4. Definitions.

4.1. Appeal: An appeal is an ordinary remedy whereby court proceedings are referred to a higher body with the possibility of further evidence to overturn the decision of a lower body.

4.2. Complaint: A written expression of disagreement with some action or activity related to the Certification Body but requesting or seeking some form of redress.

4.3. Complaint: Expression of dissatisfaction made to an organization, with respect to its products.

5. Description of the process (WHAT AND WHO)

The receipt of complaints or appeals can proceed by different means, e-mail, complaint mailbox ("Contact" button on the website), or other digital means.

5.1. Certification Manager/Technical Reviewer/Client: The client when performing the certification request procedure, in the "contact" tab there are the contact details in

Document #3622_4

“contacto” puede visualizar los datos de contacto en caso de quejas por parte de los clientes que reciben el servicio de Certificación de Producto. El formato de quejas y apelaciones #3592 está disponible para cualquier parte interesada que lo solicite.

Al momento de entregar los resultados de certificación (Certificado aprobado/Certificado rechazado) “al cliente”. ¿Hay queja o apelación?

Cuando se reciba una queja o apelación y el solicitante considere que existió algún error, omisión o dolo de carácter técnico que le perjudique se confirmara si está relacionada con las actividades de certificación de las que el propio organismo de certificación de producto es responsable, y de las cuales correspondan a los alcances que son de su competencia, podrá solicitar por escrito que se revise lo manifestado. Seguir con el paso **5.2**.

Si no hay reclamación o apelación continuar al paso **5.4**.

5.2. Gerente de Certificación/Revisor Técnico/ Cliente:

1. Cuando reciban la reclamación documentada en el formato quejas y apelaciones #3592 por parte del cliente.
2. El **Organismo de Certificación de Producto de DEKRAMERICAS S DE RL DE CV** es responsables de reunir y comprobar toda la información necesaria para validar la queja o apelación, durante las investigaciones y decisiones que se tomen relativas a las quejas y apelaciones, no dará lugar a ninguna acción discriminatoria, prejuiciosa, arbitraria, racista en el proceso de tratamiento de quejas y apelaciones.
3. Se deberán resolver las reclamaciones que presenten los interesados incluyendo las acciones tomadas para resolverlas, de inicio la acción correctiva correspondiente, incluirán un análisis causa/efecto lluvia de ideas, Ishikawa, 5 porques etc., con las acciones emprendidas se asegura que se toman las acciones apropiadas.
4. Siempre que sea posible el **Organismo de Certificación de Producto de DEKRAMERICAS S DE RL DE CV** acusará de recibido de la queja o apelación en el formato que se dispone para tales fines, puede ser por correo electrónico o por medio del formato memorándum #3621, se darán las facilidades a quién presente la queja o apelación, dependiendo quien la presente, cliente, usuario o la parte interesada del proceso.

case of complaints by the clients receiving the certification service. The complaint and appeal form #3592 is available to any interested party upon request.

At the time of delivery of the certification results (Certificate approved/Certificate rejected) "to the client". Is there a complaint or appeal?

When a complaint or appeal is received and the applicant considers that there was an error, omission or fraud of a technical nature that is detrimental to him/her, it will be confirmed if it is related to the certification activities for which the Certification Body itself is responsible, and which correspond to the scope of its competence, he/she may request in writing that what has been stated be reviewed. Continue with step **5.2**.

If there is no complaint or appeal, then continue to step **5.4**.

5.2. Certification Manager/Technical Reviewer/Client:

1. When they receive the complaint documented in the complaints and appeals format #3592 from the client.
2. **Certification Body DEKRAMERICAS S DE RL DE CV**. is responsible for gathering and verifying all information necessary to validate the complaint or appeal, during investigations and decisions made regarding complaints and appeals, will not result in any discriminatory, prejudicial, arbitrary, racist actions in the process of handling complaints and appeals.
3. Complaints submitted by stakeholders shall be resolved including the actions taken to resolve them, initiating the corresponding corrective action, including a cause/effect analysis, brainstorming, Ishikawa, 5 whys etc., with the actions taken to ensure that the appropriate actions are taken.
4. Whenever possible, **Certification Body DEKRAMERICAS S DE RL DE CV** will acknowledge receipt of the complaint or appeal in the format provided for such purposes, it can be by e-mail or through the memorandum #3206 format, the facilities will be given to whoever submits the complaint or appeal, depending on who submits it, client, user or interested party of the process. The affected party will be notified of the response within a period not exceeding 10 working days, with a copy to the competent agencies, in the case of a complaint or appeal.

Document #3622_4

Se notificará al afectado la respuesta en un plazo no mayor a 10 días hábiles, con copia a las dependencias competentes, en caso de una queja interna no será necesario mandar copia a las dependencias competentes.

5.3. Gerente de Certificación/Revisor Técnico/ Cliente: La decisión que se informará a quien presente la queja o apelación, en el caso de que el Gerente de Certificación /Revisor Técnico, o quien participo en la certificación no deberán estar involucrados en la resolución del proceso de la queja o apelación, quien atenderá e informara a quien presente la queja o apelación, será quien no haya participado en las actividades de certificación que dieron origen a la queja o apelación.

Los clientes que se consideren afectados por los actos del Organismo de Evaluación de la Conformidad Dekramericas podrán presentar ante el, el recurso de reclamación y este, deberá resolver las reclamaciones que presenten los interesados, así como notificar al afectado su respuesta en un plazo no mayor a diez días, con copia a las Autoridades Normalizadoras competentes.

Si el afectado, no estuviese conforme con la respuesta emitida por el **Organismo de Certificación de Producto de DEKRAMERICAS S DE RL DE CV**, podrá manifestarlo por escrito ante la dependencia que corresponda, acompañando los documentos en que se apoye. La dependencia remitirá copia a quien emitió la respuesta para que en un plazo no mayor a 10 días hábiles se le rinda un informe justificando su actuación.

Del análisis que rinda el Organismo de Certificación Dekramericas, la dependencia competente podrá requerirle que reconsidere su actuación, o en su caso procederá a aplicar las sanciones que correspondan.

De no rendirse el informe, se presumirán las manifestaciones del afectado y la dependencia procederá conforme al párrafo anterior.

El Organismo de Certificación Dekramericas mantiene a disposición de las dependencias competentes las reclamaciones que se les presenten.

Cabe señalar que el **Organismo de Certificación de Producto de DEKRAMERICAS S DE RL DE CV** se apegan con fundamento en el artículo 164 de la LEY DE INFRAESTRUCTURA DE LA CALIDAD, sobre el recurso de revisión y de las reclamaciones.

5.4. Gerente de Certificación/Revisor Técnico/ Quality Manager/Country Manager:

In the case of an internal complaint, it will not be necessary to send a copy to the competent agencies.

5.3. Certification Manager/Technical Reviewer/Client: The decision to be informed to the person filing the complaint or appeal, in the event that the Certification Manager/Technical Reviewer, or who participated in the verification shall not be involved in the resolution of the complaint or appeal process, who will attend and inform the person filing the complaint or appeal, who has not participated in the certification activities that gave rise to the complaint or appeal.

The clients who consider themselves affected by the actions of the Dekramericas Conformity Assessment Body may lodge a complaint with it, and the latter must resolve the complaints lodged by the interested parties, as well as notifying the affected party of its response within a period of no more than ten days, with a copy to the competent Standardization Authorities.

If the affected party does not agree with the response issued by the **Certification Body DEKRAMERICAS S DE RL DE CV**, he/she may express it in writing before the corresponding agency, accompanying the documents supporting it. The agency will send a copy to the person who issued the response so that within a period not to exceed 10 working days a report justifying its action may be submitted.

From the analysis provided by the Certification Body Dekramericas, the competent agency may require it to reconsider its actions or, if applicable, will proceed to apply the corresponding sanctions.

The Dekramericas Certification Body keeps the complaints submitted to it at the disposal of the competent authorities.

If the report is not submitted, the declarations of the affected party will be presumed, and the agency will proceed in accordance with the preceding paragraph. It should be noted that the **Certification Body DEKRAMERICAS S DE RL DE CV** is adhere to Article 164 of the QUALITY INFRASTRUCTURE LAW, regarding the review and claims resource.

5.4. Certification Manager/Technical Reviewer/Quality Manager/Country Manager:

Document #3622_4

Una vez completada la corrección o las medidas correctivas tras una queja o apelación, se deberá transmitir al cliente una respuesta por escrito, ya sea en papel o por correo electrónico, con el fin de:

- Explicar las principales razones por las que los resultados de la certificación de producto apelada podrían haber sido sesgados o defectuosos.
- Explicar las principales medidas correctivas tomadas para evitar que la anomalía vuelva a ocurrir.
- Fijar una cita para realizar un nuevo proceso de certificación gratuito.
- Ofrecer una disculpa por las molestias ocasionadas.
- Conceder al cliente la compensación comercial aplicable, si la hubiera.

Se concluye proceso y se archivan los resultados digitalmente

6. Anexos.

Formato, quejas y apelaciones #3592

7. Control de Cambios.

El control de cambios se realiza en la herramienta informática **AM-System**. Se mantiene el historial de cambios.

Upon completion of the correction or corrective action following a complaint or appeal, a written response, either on paper or by email, should be transmitted to the client to:

- Explain the main reasons why the appealed vehicle verification results might have been biased or flawed.
- Explain the main corrective measures taken to prevent the anomaly from reoccurring.
- Set an appointment for a new free verification test.
- Offer an apology for any inconvenience caused.
- Provide the customer with the applicable commercial compensation, if any.

The process is concluded, and the results are digitally archived.

6. Attachments.

Format, complaints and appeals #3592

7. Change Control.

Change management is performed in the informatic tool **AM-System**. The change history is remain.



Document #3622_4