



TÜV Management Service es una División de TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V.
Fecha de elaboración: 2008-05-20.
Fecha de revisión: 2009-05-28.
Revisión 1.

Choose Certainty.
Add Value.

Su Referencia	Nuestra Referencia	Tel directo /Correo electrónico	Fax	Página
C 001	Política de manejo de quejas, apelaciones y disputas.	(81) 8221 3530	(81)8221 3557	1 de 2

Estimado Cliente,

Por este medio hacemos de su conocimiento las políticas de manejo de quejas, apelaciones y/o disputas de TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V.

De la Validez de los reclamos

Para que las quejas, apelaciones y/o disputas sean consideradas válidas, deben versar sobre temas que estén relacionados a actividades que incumban a la autoridad de Organismo de Certificación, incluyendo, pero no limitándose a juicios arbitrarios, comportamiento no profesional, discriminación, incumplimiento de los marcos de tiempo, conflicto de interés, imparcialidad y faltas a la confidencialidad, por mencionar algunos.

De la confidencialidad de los reclamos

La privacidad e identidad del reclamante son protegidas tanto como es posible, sin embargo, debe aceptarse que la identidad de la persona/entidad que presenta el reclamo puede ser revelada durante la investigación de la queja, apelación y/ o disputa. Las partes involucradas en la investigación no deben comentar sobre el reclamo hasta que el problema haya sido resuelto y siempre que el quejoso renuncie por escrito a su derecho de confidencialidad.

De la Accesibilidad

TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. a través de su Coordinador de Calidad, se asegura que el procedimiento mediante el cual se resuelven las quejas, apelaciones y disputas es accesible y conocido por todas las partes involucradas en este proceso.

De la Imparcialidad y equidad cuando una queja y/o disputa es interpuesta contra una persona en particular

El procedimiento mediante el cual se resuelven las quejas, apelaciones y/o disputas garantiza la protección de la persona contra quien se interponen las mismas, cuando éstas hacen referencia a una persona en específico y no a una resolución, dictamen, servicio o producto proporcionado por TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V., por consiguiente, los esfuerzos en la resolución de la situación no conforme están encaminados a la resolución de la queja, apelación y/o disputa y nunca a señalar culpables.

La investigación en la resolución de la queja, apelación y/o disputa se realiza tomando en cuenta a todas las partes involucradas. El promovente y la persona contra quien se interpone la queja, apelación y/ o disputa son tratados de forma equitativa y objetiva, lo cual implica:

- Que son informados de manera pronta y completa de las quejas, apelaciones y/o disputas que son recibidas sobre su desempeño o actuación profesional.
- Que tienen derecho de replicar las imputaciones de las cuales es objeto.
- Que son informados del proceso de resolución y conclusión de la queja, apelación y/o disputa.



Choose Certainty.
Add Value.

De la responsabilidad de TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. durante el desarrollo de los procesos de quejas, apelaciones y/o disputas

TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. es responsable administrativa, financiera y legalmente de todas las decisiones tomadas por sus empleados, en cualquier etapa del proceso para el tratamiento de las apelaciones, quejas y/o disputas.

De la responsabilidad del cliente y/o la persona que formuló la queja, apelación y/o disputa ante TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. de hacer público el tema de la queja y su correspondiente resolución.

El cliente y/o la persona que formuló la queja, apelación y/o disputa debe hacer saber al Coordinador de Calidad de TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. POR ESCRITO, en un período máximo de 15 días naturales contados a partir de la notificación de la resolución de su reclamo, si desea que TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V. haga público el tema de su queja, apelación y/o disputa y su resolución, y si así fuera, en qué medida.

La omisión de este requisito se interpreta en el sentido de que el promovente de la queja, apelación y/o disputa desea guardar la confidencialidad de su reclamo, y en consecuencia, deben observarse las políticas de confidencialidad de TÜV SÜD América de México, S.A. de C.V.

En caso de que se tenga alguna duda o aclaración, le sugerimos contactar a nuestra área de calidad, quien con gusto le atenderá.

Ing. Ramón Argüelles.
Coordinador de calidad
ramon.arguelles@tuvmex.com.mx
(81) 8221 3530 Lada sin costo: 01800 888 8326

Sin otro particular, nos reiteramos a sus órdenes, no sin antes aprovechar la ocasión para extenderle un cordial saludo.

Atentamente,

Beatriz Molina Barrientos
Dirección del Comité de Certificación
de TÜV SÜD América de México S.A. de C.V.