|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DATOS GENERALES DE LA PERSONA AFECTADA:**  *GENERAL INFORMATION OF THE AFFECTED PERSON:* | | | |
| **Nombre de la empresa, grupo, asociación, etc.**  *Name of the company, group, association, etc.* |  | | |
| **Persona que presenta la queja o apelación**  *Person filing the complaint or appeal* |  | | |
| **Puesto en la organización**  *Position in the organization* |  | | |
| **Tipo de servicio prestado por Mayacert**  *Type of service provided by Mayacert* |  | | |
| **Dirección y país**  *Address and Country* | **Teléfono**  *Telephone* | **E-mail** | |
|  |  |  | |
| **Tipo de inconformidad**  *Type of non-conformity* | **Queja /** *Complaint[[1]](#footnote-1)\** | |  |
| **Apelación /** *Appeal[[2]](#footnote-2)\*\** | |  |
| **Descripción de la Queja o Apelación**  *Description of the Complaint or Appeal* | | | |
|  | | | |
| **Anexos, si tuviera:**  *Annexes, if any:* |  | | |

**Mayacert le dará seguimiento a su inconformidad en un plazo no mayor de 15 días y usted recibirá una notificación por escrito del departamento correspondiente por vía E-mail. /** *Mayacert will follow up on your non-conformity within a period of no more than 15 days and you will receive a written notification from the corresponding department by E-mail.*

|  |  |
| --- | --- |
| **Fecha de presentación de la inconformidad:**  *Date of submission of the non-conformity:* |  |
| **Nombre y firma de quien presenta la inconformidad:**  *Name of the person filing the non-conformity:* |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **ACUSE DE RECIBO**  *ACKNOWLEDGEMENT OF RECEIPT* | **(Sección reservada para Mayacert)**  ***(Section reserved for Mayacert)*** |
| **Fecha de recepción:**  *Date of receipt:* |  |
| **Nombre y firma de quien acusa recibo:**  *Name and signature of the person acknowledging receipt:* |  |

1. \* Usted tiene el derecho de presentar una **queja** en cualquier momento, si considera que ha habido un servicio deficiente o una situación que no cumple con los estándares establecidos.

   *You have the right to file a* ***complaint*** *at any time, if you believe there has been a deficient service or a situation that does not meet the established standards.* [↑](#footnote-ref-1)
2. \*\* La **apelación** está relacionada exclusivamente con las **decisiones de certificación**. Si no está de acuerdo con una decisión tomada durante el proceso de certificación, puede presentar una apelación formal. **Usted tendrá únicamente 15 días después de haber recibido la notificación de la decisión para apelar dicha decisión.**

   *The* ***appeal*** *is related exclusively to* ***certification decisions****. If you disagree with a decision made during the certification process, you may file a formal appeal.* ***You will have only 15 days after receiving notification of the decision to appeal the decision.*** [↑](#footnote-ref-2)