



# WORLD REGISTER CERTIFICATION

## Apelaciones y Quejas

| Revisión | Fecha de Revisión | Código | Página |
|----------|-------------------|--------|--------|
| II       | 16/03/2021        | IT-02  | 1 de 7 |

# Apelaciones y Quejas



# WORLD REGISTER CERTIFICATION

## Apelaciones y Quejas

| Revisión | Fecha de Revisión | Código | Página |
|----------|-------------------|--------|--------|
| II       | 16/03/2021        | IT-02  | 2 de 7 |

### 1. Elaboración, Revisión y Aprobación

Con la finalidad de operar eficazmente el Sistema de Gestión en **World Register S.A. de C.V.**, bajo los requisitos que marca la Norma ISO/IEC 17021-1:2015, damos a conocer por medio del presente documento los lineamientos para la recepción, evaluación y la toma de decisiones relativas a las Apelaciones y Quejas.

### 2. Objetivo

Establecer los criterios para atender las apelaciones y quejas que se presenten por los servicios de certificación que ofrece World Register.

### 3. Alcance

Este instructivo aplica a las apelaciones y quejas del Sistema de Gestión de WR solo para Servicios de Certificación de Sistemas de Gestión acreditados.

### 4. Referencia

- Ley de Infraestructura de la Calidad (LIC) - 2020
- ISO/IEC 17021-1:2015 Evaluación de la conformidad— Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión. Parte 1.
- ISO/IEC 17000:2020, Evaluación de la conformidad— Vocabulario y principios generales.

### 5. Definiciones

- 5.1 Informe de Auditoría: Documento que especifica el grado de cumplimiento de su sistema de gestión.
- 5.2 Apelación: solicitud del cliente del objeto de evaluación de la conformidad a World Register, de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho objeto.
- 5.3 Queja: Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización Ajena a World Register, relacionada con las actividades del organismo, para la que se espera una respuesta.
- 5.4 Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- 5.5 Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial indeseable

### Apelaciones y Quejas

| Revisión | Fecha de Revisión | Código | Página |
|----------|-------------------|--------|--------|
| II       | 16/03/2021        | IT-02  | 3 de 7 |

## 6 Responsabilidades

6.1 Es responsabilidad del **Director General** la autorización de éste instructivo.

6.2 Es responsabilidad del **Gerente Comercial** la elaboración y actualización de éste instructivo.

6.3 Es responsabilidad del **Gerente Técnico** la revisión de este instructivo.

6.4 Es responsabilidad del **Director General** turnar las quejas y apelaciones al **Grupo Técnico de Partes Interesadas** para su evaluación y toma de decisión y delegar la comunicación al cliente de los resultados del proceso de evaluación.

## 7 Desarrollo

### 7.1 Apelaciones

#### 7.1.1 Comunicación con el Cliente

El Director General para el tratamiento de las Apelaciones de sus clientes, mantiene publicado en su página web ([www.wrregister.com](http://www.wrregister.com)), la forma en cómo recibe, evalúa y toma las decisiones relativas a las Apelaciones. Dentro de la misma página es publicado el instructivo Apelaciones y Quejas "IT-02". El Gerente Comercial, es responsable de dar a conocer y orientar al cliente desde el proceso de la certificación inicial sobre el recurso de Apelación y Queja con que cuenta.

#### 7.1.2 Lineamientos para las apelaciones

El **Director General** ha delegado al **Grupo Técnico de Partes Interesadas** la responsabilidad de analizar, evaluar y tomar las decisiones en todos los niveles del proceso para el tratamiento de las apelaciones, asegurándose de que las personas encargadas para el tratamiento de las apelaciones sean diferentes de las que participaron en la auditoria y tomaron las decisiones de la certificación, esto como parte del compromiso de realizar las actividades de certificación con total imparcialidad, así como de reconocer la importancia de la imparcialidad en las actividades de certificación, además de asegurar la gestión de conflictos de interés y la objetividad de las actividades de certificación a como se establece en el "**Contrato de prestación de Servicios**" **CT-01** y "**Política de Imparcialidad**" **PI-01**.

El **Grupo Técnico de Partes Interesadas** es responsable de reunir y verificar toda la información necesaria para validar la apelación.

Durante la prestación, el examen y decisión relativa a las apelaciones todo el personal involucrado en la misma no da lugar a acciones discriminatorias hacia al apelante cumpliendo con los valores organizacionales que World Register tiene establecidos "Integridad y Ética", Consejo y Validación Imparcial", "Respeto".

#### 7.1.3 Tratamiento de Apelaciones

En caso de que como resultado del proceso de certificación se resuelva no otorgar, suspender o cancelar un Certificado para una Empresa, y si el cliente considera que existe algún error en los resultados, puede solicitar por escrito, dentro de los 15 días



# WORLD REGISTER CERTIFICATION

## Apelaciones y Quejas

| Revisión | Fecha de Revisión | Código | Página |
|----------|-------------------|--------|--------|
| II       | 16/03/2021        | IT-02  | 4 de 7 |

hábiles siguientes a la fecha en que reciba el “Informe de Auditoría” una revisión de lo asentado en dicho documento, presentado los argumentos que a su consideración soporten su apelación.

Para lo anterior World Register, mantiene publicado en su página web el formato “Apelación y Queja” **FOR-IT02-01**, en el cual el cliente debe registrar su inconformidad y enviar vía correo electrónico al [Director General](mailto:director@wrregister.com), [Gerente Comercial](mailto:gerenciacomercial@wrregister.com) y [Gerente Técnico](mailto:gerenciatecnica@wrregister.com) a los correos [director@wrregister.com](mailto:director@wrregister.com), [gerenciacomercial@wrregister.com](mailto:gerenciacomercial@wrregister.com) y [gerenciatecnica@wrregister.com](mailto:gerenciatecnica@wrregister.com). Si el cliente, lo decide, puede hacer entrega personalmente del registro “Apelación y Queja” **FOR-IT02-01**.

Para la validación de la apelación, la [Dirección General](#) en conjunto con las Gerencias, verifican que el documento entregado esté requisitado completa y correctamente, de no cumplir con lo anterior se le informará al cliente para que haga las correcciones necesarias. El [Gerente Comercial](#) y/o [Gerente Técnico](#), acusan de recibido mediante vía correo electrónico o firma de copia del registro, cuando es entregado personalmente.

Una vez presentada y validada la Apelación por la [Dirección General](#) y las [Gerencias](#), se le asigna un número de folio para identificación y seguimiento, mediante una clave alfanumérica de tres campos separados por guiones que corresponden a:

1. Una letra en Mayúscula que indica el tipo de aclaración: A (Apelación).
2. Número consecutivo de tres dígitos correspondiente a la Apelación, iniciando anualmente desde el 001.
3. Los últimos dos números correspondientes al año en curso, ejemplo: 19 para el año 2019.  
Ejemplo: A-002-19, que significa ser la segunda apelación presentada en el año 2019.

Posteriormente el Gerente de Comercialización, la registra en el formato “[Seguimiento a Apelaciones y Quejas](#)” **FOR-IT02-02**, que incluye lo siguiente:

- No. De Folio de la Apelación.
- Fecha de presentación de la Apelación al OC.
- Datos del cliente que presenta la Apelación.
- Descripción de la Apelación. Área encarga de la Respuesta.
- Respuesta.
- Fecha de Respuesta

El [Director General](#) notifica al [Grupo Técnico de Partes Interesadas](#) para que programen una reunión extraordinaria para el examen de la apelación, da tratamiento a las apelaciones (analizar, aprobar y recomendar la decisión a ser transmitida al cliente que solicitó la apelación) mediante el análisis del escrito que incluye el motivo de la apelación y los resultados de la auditoría de certificación resguardados en el [Expediente del Cliente](#), esto incluye establecer las acciones que se toman para el tratamiento de la misma, para esto se apoya del [Procedimiento “Acciones Correctivas” PA-05](#) con el fin de corregir el problema y prevenir que ocurra en un futuro.

Cuando la recomendación indique que es procedente la apelación y que el cliente es favorecido, se informa al cliente y las Gerencias se reúnen para tomar las acciones de corrección y correctivas correspondientes hasta que se resuelva la apelación. El [Grupo Técnico de Partes Interesadas](#), da seguimiento a que la resolución se lleve a cabo en el menor tiempo posible para no afectar al cliente o minimizar el efecto. Para esto se apoya de lo descrito en el [Procedimiento “Acciones Correctivas” PA-05](#).



# WORLD REGISTER CERTIFICATION

## Apelaciones y Quejas

| Revisión | Fecha de Revisión | Código | Página |
|----------|-------------------|--------|--------|
| II       | 16/03/2021        | IT-02  | 5 de 7 |

En caso de que la recomendación del [Grupo Técnico de Partes Interesadas](#), sea no proceder con la apelación y determine correcto suspender, retirar, negar o reducir el alcance de certificación, solicita a la Gerencias la elaboración de oficio de notificación al cliente, estableciendo claramente los argumentos que sustentan la decisión. Los registros son integrados por la [Gerencia Administrativa](#) al Expediente del cliente.

En cualquiera de los dos casos mencionados anteriormente, World Register, emite respuesta al cliente en un plazo no mayor a 10 días hábiles a partir de la recepción de la apelación.

Durante el proceso de revisión, evaluación y toma de decisión de la apelación, la [Gerencia Administrativa](#) y/o el [Director General](#) mantendrán una comunicación constante con el apelante por medio telefónico o correo electrónico, de las acciones que se están tomando en respuesta a ella.

El [Gerente Comercial](#) mantiene actualizado el formato “[Seguimiento a Apelaciones y Quejas](#)” **FOR-IT02-02**, la cual le permitirá reportar el nivel de satisfacción alcanzado en cada periodo de evaluación.

### 7.2 Quejas

El [Director General](#) asume la responsabilidad de las decisiones que se tomen a todos los niveles del proceso para el tratamiento de las quejas y establece a sus clientes que la presentación, la investigación y la decisión relativa a las quejas no debe dar lugar a acciones discriminatorias contra quien la presenta.

#### 7.2.1 Comunicación

El [Director General](#) para el tratamiento de las Quejas mantiene accesible y difundido al público el Instructivo de Apelaciones y Quejas **IT-02** en su página web [www.wrregister.com](http://www.wrregister.com), esto para describir la forma en cómo recibe, evalúa y toma las decisiones relativas a las quejas.

En caso de que el cliente contacte a personal de World Register, vía telefónica o correo informal, las Gerencias están obligadas a indicarle al cliente que la queja debe ser registrada en el formato de Apelaciones y Quejas, el cual puede ser descargado de la página web o bien puede enviársele de forma directa por correo electrónico.

#### 7.2.2 Recepción y validación de la Queja

La Dirección General o las Gerencias reciben las quejas, verificando que el cliente describa todos los elementos necesarios para iniciar el tratamiento de la misma y confirma que la queja de Clientes Certificados se refieran a las actividades de certificación de las que es responsable World Register. Una vez integrado el registro de apelaciones y quejas y los argumentos que la soporten, el [Director General](#) convoca a reunión extraordinaria del [Grupo Técnico de Partes Interesadas](#) quien analiza las quejas.

Cuando la queja no se refiere a las actividades de certificación, El [Director General](#) con apoyo de las Gerencias, informa a la parte interesada que su queja no procede, esto lo realiza por medio de un oficio entregado personalmente o por medio de un correo electrónico. Cuando la queja si procede se le notifica al cliente por el mismo medio, informándole el tipo de seguimiento

### Apelaciones y Quejas

| Revisión | Fecha de Revisión | Código | Página |
|----------|-------------------|--------|--------|
| II       | 16/03/2021        | IT-02  | 6 de 7 |

que se le va a dar a la queja y el tiempo en que se dará respuesta y solución, la cual está establecido como máximo 10 días hábiles después de recepcionar la queja.

Una vez presentada y validada la Queja por la [Dirección General](#) y las [Gerencias](#), se le asigna un número de folio para identificación y seguimiento, mediante una clave alfanumérica de tres campos separados por guiones que corresponden a:

1. Una letra en Mayúscula que indica el tipo de aclaración: Q (Queja).
2. Número consecutivo de tres dígitos correspondiente a la Queja, iniciando anualmente desde el 001.
3. Los últimos dos números correspondientes al año en curso, ejemplo: 19 para el año 2019.

Ejemplo: Q-002-19, que significa ser la segunda queja presentada en el año 2019.

Posteriormente el Gerente de Comercialización, la registra en el formato “[Seguimiento a Apelaciones y Quejas](#)” **FOR-IT02-02**, que incluye lo siguiente:

- No. De Folio de la Queja.
- Fecha de presentación de la Queja al OC.
- Datos Generales de quien realiza la Queja.
- Descripción de la Queja
- Área encargada de la Respuesta
- Respuesta
- Fecha de respuesta.

### 7.2.3 Seguimiento y evaluación de la Queja

Durante el tratamiento de la Queja, todos los responsables e involucrados están sujetos a los requisitos de confidencialidad, esto incluye al [Grupo Técnico de Partes Interesadas](#), en la medida que esté asociada al que hace la queja y al objeto de la queja, a como está establecido en los Valores y Principios de Actuación de World Register, y en el [Contrato de Prestación de Servicios CT-02](#).

### 7.2.4 Respuesta a las Quejas

El [Grupo Técnico de Partes Interesadas](#) como parte del examen de la queja, emite su respuesta, esto incluye las acciones que se toman en respuesta a ella. Para esto se apoya del Procedimiento [Acciones Correctivas “PA-05”](#) con el fin de corregir el problema y prevenir que ocurra en un futuro. Para este caso el Comité de Evaluación es quien se encarga de analizar, aprobar y recomendar la decisión a ser transmitida al cliente que formulo la queja. Para esta actividad cada involucrado de dar respuesta a la queja, es responsable de la recolección y verificación de toda la documentación necesaria que permita validar la queja, para esto se pueden apoyar del Expediente del Cliente que se tiene resguardado por la Gerencia Comercial.

### 7.2.5 Comunicación de la Decisión

La respuesta de la acción a tomar aprobada por el Comité de Evaluación, es notificada al Gerente de Comercialización por medio electrónico (mail), la cual es registrada en el formato “Apelaciones y Quejas” **FOR-IT02-01**. El Gerente de



# WORLD REGISTER CERTIFICATION

## Apelaciones y Quejas

| Revisión | Fecha de Revisión | Código | Página |
|----------|-------------------|--------|--------|
| II       | 16/03/2021        | IT-02  | 7 de 7 |

Comercialización notifica al Cliente Certificado el estatus de la queja, así como de la acción a tomar por medio de un correo electrónico como parte del seguimiento a la misma.

El Gerente de Comercialización se asegura de informar al cliente el estatus de su queja en un tiempo no mayor a 5 días hábiles.

### 7.2.6 Cierre de la Queja

El Gerente de Comercialización para asegurarse del Cierre de la Queja se basa en el Procedimiento Acciones Correctivas "PA-05", registrando el status de cierre en el formato "[Seguimiento a Apelaciones y Quejas](#)" **FOR-IT02-02**.

El Gerente de Comercialización es el encargado de notificar al Cliente Certificado del cierre de la queja por medio de un correo electrónico, confirmando de recibido mediante una llamada telefónica.

El Gerente de Comercialización determina junto con el Cliente Certificado, si hace público el tema de la queja y su resolución y si así fuera en qué medida, todo esto mediante correo electrónico o vía telefónica.

El Gerente de Comercialización informa al Gerente Técnico cada año el status de las quejas de los Clientes Certificados y otras partes interesadas, para que se elabore el Informe Anual del Sistema de Gestión de WR.

**Nota:** Durante todo el proceso de tratamiento de la Queja el Gerente Comercial mantiene una comunicación constante con el Cliente certificado por correo electrónico de los avances y de las acciones que se están tomando en respuesta a ella. Esto es utilizado en la medida de lo posible como acuse de recibo de las quejas y comunicación.