

### Procedimiento de Apelaciones

Revisión	Fecha de Revisión	Código	Página
7	15/05/2026	PR-AP-09	1 de 5

# “Procedimientos de Apelaciones

### Procedimiento de Apelaciones

Revisión	Fecha de Revisión	Código	Página
7	15/05/2026	PR-AP-09	2 de 5

#### 1. Objetivo

Establecer la metodología para recibir, evaluar y tomar decisiones relativas a las apelaciones.

#### 2. Alcance

Para las apelaciones derivadas por un aspirante, candidato, persona certificada u organismo evaluador sobre la toma de decisión del proceso de certificación o del proceso de reconocimiento.

#### 3. Responsabilidades

3.1. Coordinador Técnico

3.2. Analista de Operaciones

3.3. Clientes

#### 4. Desarrollo

**4.1** La apelación se debe presentar en un documento formal dirigido al correo **atencionclientes@wrregister.mx** de **WR**, cuando no esté de acuerdo con la toma de decisión emitida por el comité de toma de decisión.

**4.2** La apelación contra la Toma de Decisión emitida por comité de toma de decisión es un recurso empleado por el cliente en proceso de certificación o certificado cuando esté en contra de la resolución de dicha Toma de Decisión, aplica al proceso de auditoría de certificación en la etapa donde se requiera emitir una decisión. Esta debe ingresar en los 05 días naturales que WR notificó la decisión.

**4.3** El Coordinador de Certificación de **WR** confirma de recibida la apelación e informa a la organización el proceso de atención de la apelación en un lapso no mayor a 10 días contados a partir de la recepción de esta. En caso de que WR no cuente con la respuesta dentro de los 10 días, se informa al cliente la extensión de atención en un plazo igual a la inicial.

**4.4** La Coordinación de Certificación registra la apelación en el formato de bitácora de acciones correctivas (FO-SG-02) y le asigna un número consecutivo. El número consecutivo está conformado por: A-XX-XXXX

**A: apelación**

**XX: número consecutivo**

### Procedimiento de Apelaciones

Revisión	Fecha de Revisión	Código	Página
7	15/05/2026	PR-AP-09	3 de 5

**XXXX: año**

- 4.5** Una vez recibida y registrada la apelación, el Coordinador de Certificación es responsable de revisar los documentos que soportan la apelación que estos estén adjuntos, si no viene acompañada la carta de apelación con los argumentos técnicos, se informa que no es procedente.
- 4.6** Si la carta de apelación viene acompañada con los argumentos técnicos, procede a convocar a reunión, en caso de que el Coordinador de Certificación haya participado en la toma de decisión, se convoca al director general y a un auditor líder y/o experto técnico (cuando aplique), que no hayan participado en la toma de decisión y en el proceso de auditoría. La reunión se lleva a cabo en un plazo no mayor a 5 días hábiles contados a partir de la fecha de ingreso de la apelación, para analizar los argumentos presentados y emitir la resolución.
- 4.7** Si, como resultado del análisis y la investigación se determina que la apelación es procedente, se desestima la toma de decisión y se presenta nuevamente al comité de toma de decisión el análisis para que emita nuevamente la toma de decisión y se informa al promovente la resolución. En caso de no proceder la apelación, se notifica al promovente que los argumentos presentados no desestiman la toma de decisión y se adjunta el análisis que soporta la decisión de no procedencia y continúa el proceso en la etapa siguiente.
- 4.8** Si, la organización que presenta la apelación no está conforme con la resolución, se hace de su conocimiento que puede hacer uso de la reclamación a la autoridad normalizadora, como lo establece el artículo 164 de la Ley de Infraestructura de la Calidad. WR, proporcionará la información requerida por la Autoridad Normalizadora cuando ésta lo solicite.

## 5. Historial de Cambios

No. Revisión	Fecha Revisión	Responsables Elaboración	Motivo de Revisión	Cambios Realizados
00	15/10/2016	Director General/ Gerencias	Edición del Documento	-----
01	01/03/2018	Director General/ Gerencias	Actualización de documento	Cambio de logotipo y edición de formato.

# WORLD REGISTER

## CERTIFICATION

### Procedimiento de Apelaciones

Revisión	Fecha de Revisión	Código	Página
7	15/05/2026	PR-AP-09	4 de 5

No. Revisión	Fecha Revisión	Responsables Elaboración	Motivo de Revisión	Cambios Realizados
02	17/07/2019	Director General/ Gerencias	Actualización de la delimitación de alcance de los servicios de sistema de gestión.	Actualización de objetivo.
03	17/05/2023	Coordinador de certificación/Analista de Operaciones	Cambio de Administración	Cambio de logotipo Edición de formato Correcciones ortográficas Actualización del Documento
04	27/09/2023	Coordinador de certificación	Actualización del documento	Se incluyó el formato de bitácora de acciones correctivas (FO-SG-02)
05	12/11/2024	Analista de operaciones.	Actualización del documento	En el renglón 4 del punto 4.6 se quitaron las dos letras siguientes: /o
06	12/11/2025	Coordinador de certificación	Actualización de documento	Actualización de puestos Gerencia Técnica a Coordinador Técnico
07	15/05/2026	Analista de operaciones	Actualización de documento	Actualización de puestos Coordinador Técnico a Coordinador de Certificación Cambio de recepción de apelación gerenciatecnica@wrregister.mx a

# WORLD REGISTER

## CERTIFICATION

### Procedimiento de Apelaciones

Revisión	Fecha de Revisión	Código	Página
7	15/05/2026	PR-AP-09	5 de 5

No. Revisión	Fecha Revisión	Responsables Elaboración	Motivo de Revisión	Cambios Realizados
				atencionaclientes@wrregister. mx  Actualización del punto 4.4