



WORLD REGISTER

CERTIFICATION

Procedimiento de Quejas

| Revisión | Fecha de Revisión | Código | Página |
|----------|-------------------|----------|--------|
| 04 | 17/02/2025 | PR-AQ-10 | 1 de 4 |

“Procedimiento de Quejas”



WORLD REGISTER

CERTIFICATION

Procedimiento de Quejas

| Revisión | Fecha de Revisión | Código | Página |
|----------|-------------------|----------|--------|
| 04 | 17/02/2025 | PR-AQ-10 | 2 de 4 |

1. Objetivo.

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

2. Alcance

Para las quejas derivadas por el desarrollo del proceso de evaluación, certificación y reconocimiento de organismos evaluadores.

3. Responsabilidades

3.1 Coordinación de Certificación

3.2 Analista de Operaciones

3.3 Clientes

4. Desarrollo

4.1 La queja se puede recibir ya sea por la página web, o por correo electrónico, y puede ser recibida por cualquier persona de **WR** y pueden ser quejas derivadas de los procesos de certificación. Tomando en cuenta los requisitos de confidencialidad de la organización.

4.2 La persona que recibe la queja, en la medida de lo posible, debe confirmar de recibida la queja e informar el proceso a seguir a la organización afectada e informar a la gerencia técnica de la existencia de la queja en un lapso no mayor de un día hábil.

4.3 El Coordinador de Certificación registra la queja en el formato de reporte de acciones correctivas y le asigna un número consecutivo

4.4 Una vez recibida y registrada la queja, el Coordinador de Certificación es responsable de reunir y verificar toda la información y realizar la investigación para determinar si la queja se refiere a las actividades y servicios de las cuales es responsable **WR**, se encuentre fundamentada y que no sea referida en forma anónima. Si la queja concierne a un cliente certificado, al examinar la queja se debe considerar la eficacia del sistema de gestión certificado.

4.5 Si como resultado de la queja se determina que la queja es válida, se procede con la atención de la misma, en caso de no proceder con la queja,



WORLD REGISTER

CERTIFICATION

Procedimiento de Quejas

| Revisión | Fecha de Revisión | Código | Página |
|----------|-------------------|----------|--------|
| 04 | 17/02/2025 | PR-AQ-10 | 3 de 4 |

se debe notificar por medio de un correo electrónico a la organización afectada la no procedencia de su queja y dar por terminado el proceso. **WR** debe remitir la queja válida relativa a un cliente certificado en un lapso no mayor a 5 días hábiles.

4.6 La Coordinación de Certificación se reúne con el área responsable de la queja para realizar las acciones correctivas correspondientes, en un lapso no mayor a 5 días hábiles. Coordinación de Certificación informa por medio de correo electrónico a la organización que se queja las acciones a tomar en un lapso no mayor a 10 días hábiles a partir de la fecha de recepción de la queja. En el caso de que la queja esté relacionada a las actividades de la Coordinación de Certificación, Dirección General es el responsable de la atención de dicha queja, apegándose a los tiempos establecidos para su atención.

4.7 Si la organización que presenta la queja no está conforme con las acciones correctivas propuestas, se vuelve a iniciar el proceso de acciones correctivas. También se debe de informar su derecho de presentar su queja ante la Autoridad Normalizadora Correspondiente (MAAC/EMA), de acuerdo a lo establecido en el artículo 164 de la Ley de Infraestructura de la Calidad. Si la organización que se queja decide hacer uso de su derecho, el proceso de solución se realizará de acuerdo a los procesos de la Autoridad Normalizadora (MAAC/EMA), para lo cual, en caso de requerir una justificación sobre la atención de la queja, se presentará de acuerdo a los términos que determina la Autoridad Normalizadora (MAAC/EMA).

4.8 Una vez terminado el proceso de acciones correctivas, Coordinación de Certificación notifica por medio de un correo electrónico el resultado del análisis de la queja y las acciones propuestas.



WORLD REGISTER

CERTIFICATION

Procedimiento de Quejas

| Revisión | Fecha de Revisión | Código | Página |
|----------|-------------------|----------|--------|
| 04 | 17/02/2025 | PR-AQ-10 | 4 de 4 |

5. Historial de Cambios

| NO. REVISIÓN | FECHA REVISIÓN | RESPONSABLES ELABORACIÓN | MOTIVO 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. |
| 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 | Gerente Técnico/Analista de Operaciones | Cambio de Administración | Cambio de logotipo Edición de formato Correcciones ortográficas Actualización del Documento |
| 04 | 17/02/2025 | Coordinador de Certificación/Analista de Operaciones | Actualización de documento | Cambio de Administración (Gerencia Técnica - Coordinación de Certificación) |