

Procedimiento de Quejas

Revisión	Fecha de Revisión	Código	Página
06	22/01/2026	PR-AQ-10	1 de 6

“Procedimiento de Quejas”

Procedimiento de Quejas

Revisión	Fecha de Revisión	Código	Página
06	22/01/2026	PR-AQ-10	2 de 6

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

Para los efectos del presente procedimiento se entiende por Definición:

Autoridad Normalizadora: a las dependencias o entidades competentes de la Administración Pública Federal que tengan atribuciones o facultades expresas para realizar actividades de normalización y estandarización.

Entidades de Acreditación: a las personas morales debidamente autorizadas por la Secretaría para conocer, tramitar y resolver las solicitudes de Acreditación y, en su caso, emitir las Acreditaciones a favor de aquéllos que pretendan operar como Organismos de Evaluación de la Conformidad.

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.

Procedimiento de Quejas

Revisión	Fecha de Revisión	Código	Página
06	22/01/2026	PR-AQ-10	3 de 6

- 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 Coordinación de Certificación 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. El número consecutivo está conformado por: Q-XX-XXXX
Q: queja
XX: número consecutivo
XXXX: año
- 4.4** Una vez recibida y registrada la queja, la Coordinación de Certificación es responsable de revisar la información adjunta a la queja, para determinar si la queja es procedente y que esta no sea referida en forma anónima.
- 4.5** Si, como resultado de la queja se determina que la queja es válida, se informa al promovente que procede y que, en un plazo de 10 días hábiles contados a partir de la fecha de recepción de la queja, se informará la resolución. En caso de no proceder la queja, se debe notificar al promovente la razón de la improcedencia por medio de un correo electrónico y se dará por terminado el proceso de la misma.
- 4.6** La Coordinación de Certificación informa al área responsable que se registró una queja y que se requiere dar atención en un lapso no mayor a 10 días hábiles. En el caso de que la queja esté relacionada a las actividades de la Coordinación de Certificación, la Dirección General de WR es quien realizará las actividades para su atención de la queja por cuestiones de imparcialidad, apegándose a los tiempos establecidos en este procedimiento.
- 4.7** Al concluir el proceso de investigación de la queja y su resolución de la misma, WR informa a las partes involucradas en la queja, que en apego al artículo 163 de la Ley de Infraestructura de la calidad se hará de

Procedimiento de Quejas

Revisión	Fecha de Revisión	Código	Página
06	22/01/2026	PR-AQ-10	4 de 6

conocimiento a la Secretaría o Autoridad Normalizadora correspondiente la resolución de la queja, como parte de la responsabilidad de WR en cumplimiento con la Ley de Infraestructura de la calidad. Si la secretaría o Autoridad Normalizadora indican a WR que como resultado de la revisión se tiene que hacer pública, WR informará a las partes involucradas en la queja esta disposición.

- 4.8** Si, el promovente de la queja no está conforme o satisfecho con la resolución emitida por parte de WR, se informará que puede presentar ante la Secretaría o las Autoridades Normalizadoras correspondientes, el recurso de reclamación en apego al Artículo 164 de la Ley de Infraestructura de la Calidad. El promovente deberá hacer uso del recurso de queja por escrito ante la Secretaría o la Autoridad Normalizadora que corresponda, acompañando la queja con los documentos en que se apoya o sustenta la misma.
- 4.9** La Coordinación de certificación, en caso de que se requiera entregará el expediente de la resolución de la queja por medio físico o electrónico, cuando sea solicitada por las entidades de acreditación, la Secretaría, las autoridades normalizadoras o por la ley, deberá informar a las partes involucradas en la queja, que se hará entrega de la información en cumplimiento a la Ley de Infraestructura de la calidad e informará la razón de la solicitud de dicha información.
- 4.10** WR mantendrá la confidencialidad de toda la información generada durante el tratamiento y atención de la queja.

 WORLD REGISTER CERTIFICATION	WORLD REGISTER CERTIFICATION		
Procedimiento de Quejas			
Revisión	Fecha de Revisión	Código	Página
06	22/01/2026	PR-AQ-10	5 de 6

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	Actualización de documento	Cambio de Administración (Gerencia Técnica - Coordinación de Certificación)

 WORLD REGISTER CERTIFICATION	WORLD REGISTER CERTIFICATION		
Procedimiento de Quejas			
Revisión	Fecha de Revisión	Código	Página
06	22/01/2026	PR-AQ-10	6 de 6

NO. REVISIÓN	FECHA REVISIÓN	RESPONSABLES ELABORACIÓN	MOTIVO REVISIÓN	CAMBIOS REALIZADOS
05	08/08/2025	Coordinador de Certificación	Actualización de documento	Incluir la codificación de la queja
06	22/01/2026	Analista de operaciones	Actualización del documento	- En el numeral 4, se incluyeron las definiciones de Autoridad Normalizadora y Entidades de Acreditación. - En los numerales 4.7, 4.8 y 4.9 se adecuaron para incluir lo referente al art. 163, 164 de la LIC y las actividades a seguir para hacer pública una queja.