

Procedimiento de Apelaciones

Revisión	Fecha de Revisión	Código	Página
03	17/05/2023	PR-AP-09	1 de 4

“Procedimiento de Apelaciones”

Procedimiento de Apelaciones

Revisión	Fecha de Revisión	Código	Página
03	17/05/2023	PR-AP-09	2 de 4

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 Gerencia Técnica
- 3.2 Analista de Operaciones
- 3.3 Clientes

4. Desarrollo

- 4.1 La apelación se debe presentar en un documento formal dirigido al correo **gerenciatecnica@wrregister.com** de **WR** y pueden ser apelaciones presentadas en cualquier parte del proceso de auditoría de certificación por un cliente de **WR** o por una organización certificada que se encuentren inconformes con la toma de decisión. La Gerencia Técnica de **WR** confirma de recibida la apelación e informa a la organización que apela el proceso de atención de la apelación en un lapso no mayor un día hábil.
- 4.2 Gerencia Técnica registra la apelación en el formato de reporte de acciones correctivas y le asigna un número consecutivo
- 4.3 Una vez recibida y registrada la apelación, gerencia técnica es responsable de reunir y verificar toda la información relacionada a la toma de decisión objeto de la apelación y realizar la investigación para determinar si la apelación se encuentra fundamentada.
- 4.4 Si como resultado de la investigación se determina que la apelación es válida, se procede con la atención de la misma, en caso de no proceder con la apelación, se notificará por medio de un correo electrónico a la organización afectada las razones por las cuales no es procedente la apelación, y dar por terminado el proceso.
- 4.5 Gerencia técnica se reúne con el personal diferente al personal que intervino a la decisión objeto de la apelación para realizar las acciones correctivas correspondientes, en un lapso no mayor a 5 días hábiles. Gerencia técnica informa por medio de correo electrónico a la

Procedimiento de Apelaciones

Revisión	Fecha de Revisión	Código	Página
03	17/05/2023	PR-AP-09	3 de 4

organización que apela las acciones a tomar. En el caso de que la Gerencia Técnica haya sido integrante del comité de toma de decisión, Dirección General es el responsable de realizar las acciones correspondientes o nombrar a alguna persona con la competencia para tomar dichas acciones, en los tiempos establecidos. Los auditores y/o expertos técnicos involucrados en el tratamiento de la apelación son diferentes a los auditores y/o expertos técnicos que llevaron a cabo la auditoría o formaron parte del Comité de Toma de Decisión.

- 4.6** Si la organización que presenta la apelación 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 apelación 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 apela 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 apelación, se presentará de acuerdo a los términos que determina la Autoridad Normalizadora (MAAC/EMA).

		<h1 style="color: #008080;">WORLD REGISTER</h1> <h2 style="color: #FF8C00;">CERTIFICATION</h2>	
Procedimiento de Apelaciones			
Revisión	Fecha de Revisión	Código	Página
03	17/05/2023	PR-AP-09	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