

|                                                                                                                     |                                              |                 |               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-----------------|---------------|
| <br>Certificamos Negocios Exitosos | <b>Procedimiento de quejas y apelaciones</b> |                 |               |
|                                                                                                                     | <b>Fecha de emisión</b>                      | <b>Revisión</b> | <b>Código</b> |
|                                                                                                                     | 22-Jun-2026                                  | 04              | PR-AT-05      |

## 1. OBJETIVO

- 1.1.** Recibir, evaluar y tomar decisiones referentes al tratamiento de las quejas y apelaciones presentadas.

## 2. ALCANCE

- 2.1** Este procedimiento aplica al área técnica con la participación del comité asignado para revisar las apelaciones y el staff responsable asignado para la evaluación y análisis de la queja.

## 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- 3.1 Queja:** Expresión de disconformidad a un servicio brindado por GW Certified, esta es presentada por el cliente y va relacionada con sus actividades, por la que se espera una respuesta.
- 3.2 Apelación:** Solicitud presentada por el cliente de auditoría a fin de reconsiderar cualquier decisión considerada adversa tomada por GW Certified.
- 3.3 Queja interna:** Inconformidad de las organizaciones a quien presta servicio GW Certified, puede ser (no limitativa) por temas de servicio, manejo de información, comportamiento inadecuado o falta de seguimiento o incorrecto apego principios/imparcialidad.
- 3.4 Queja Externa:** Es una queja dirigida hacia alguna organización certificada por GW Certified, por lo que GW Certified, deberá tomar las acciones necesarias con su cliente certificado (si aplica) para poder revisar y dar el tratamiento correcto.

## 4. DESARROLLO

### 4.1 Generalidades

- 4.1.1** GW Certified es responsable de todas las decisiones tomadas a todos los niveles del proceso para el tratamiento de quejas y apelaciones.
- 4.1.2** GW Certified debe asegurarse de que las personas involucradas con el proceso para el tratamiento de las apelaciones son diferentes de las que llevaron a cabo las auditorías y tomaron las decisiones de certificación.
- 4.1.3** GW Certified debe asegurarse de que las personas involucradas en el análisis de factibilidad de la queja son diferentes de las que se consideraron en servicio reportado.

|                                 |               |                  |
|---------------------------------|---------------|------------------|
| <b>ELABORÓ</b>                  | <b>REVISÓ</b> | <b>APROBÓ</b>    |
| Líder de planeación y Rev. Tec. | Jefe técnico  | Director General |

|                                                                                                                     |                                              |                 |               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-----------------|---------------|
| <br>Certificamos Negocios Exitosos | <b>Procedimiento de quejas y apelaciones</b> |                 |               |
|                                                                                                                     | <b>Fecha de emisión</b>                      | <b>Revisión</b> | <b>Código</b> |
|                                                                                                                     | 22-Jun-2026                                  | 04              | PR-AT-05      |

**4.1.4** La presentación, la investigación y la decisión relativa a las quejas y/o apelaciones no deben dar lugar a acciones discriminatorias contra quien las presenta.

**4.1.5** Para el cierre o tratamiento de quejas y apelaciones, GW CERTIFIED cuentan con 10 días como limite para poder cerrar o dar evidencia suficiente de avance al solicitante.

## MANEJO DE QUEJAS

### 4.2 Recepción y clasificación de la queja

**4.2.1** Todo cliente de GW Certified podrá presentar una queja, cuando exista un comportamiento inadecuado contrario a los principios de imparcialidad, objetividad o mal servicio por parte del equipo auditor o staff que atienda al cliente (queja interna de servicio), y toda persona podrá presentar alguna queja externa a cliente certificado por GW Certified: cuando consideren que estas organizaciones, no están cumpliendo con alguna normativa, requisito o servicio aplicable según la certificación que tienen vigente.

**4.2.2** En caso de que se presenten quejas sobre el "Proceso de auditoria" brindado por parte del equipo auditor o por parte del staff en el servicio brindado, esta deberá ser presentada a más tardar 5 días hábiles después de haber concluido el ejercicio de auditoría.

**4.2.3** En caso de que se presenten quejas sobre el servicio y atención general (no de auditorías) estas podrán generarse en cualquier momento.

**4.2.4** La queja deberá enviarse vía correo electrónico a:

Comité de Certificación: [comite@gwcertified.com](mailto:comite@gwcertified.com)

En el caso de que otra persona del staff de GW Certified reciba la comunicación de la queja, este deberá hacer llegar la información a dicho correo.

**4.2.5** Área técnica notificará al Sistema de gestión, quien procederá a registrar la queja o apelación en el LISTADO DE SEGUIMIENTO A QUEJAS Y APELACIONES (FO-SG-03), se realiza el acuse de recibido de la queja formalmente vía correo electrónico a través del correo de comité.

**4.2.6** La persona reclamante o el personal responsable de atender la queja deberá llenar el FORMATO DE QUEJAS Y APELACIONES (FO-SG-05), mismo que se encuentra disponible en nuestra página web.

**4.2.7** GW Certified, confirmará:

|                                 |               |                  |
|---------------------------------|---------------|------------------|
| <b>ELABORÓ</b>                  | <b>REVISÓ</b> | <b>APROBÓ</b>    |
| Líder de planeación y Rev. Tec. | Jefe técnico  | Director General |

|                                                                                                                     |                                              |                 |               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-----------------|---------------|
| <br>Certificamos Negocios Exitosos | <b>Procedimiento de quejas y apelaciones</b> |                 |               |
|                                                                                                                     | <b>Fecha de emisión</b>                      | <b>Revisión</b> | <b>Código</b> |
|                                                                                                                     | 22-Jun-2026                                  | 04              | PR-AT-05      |

**4.2.7.1** Si es asociada a la calidad del Servicio de GW Certified, comportamiento de su personal, por una auditoría de certificación o si es una queja sobre uno de los clientes certificados de GW Certified.

**4.2.8** En caso de ser una **queja a un cliente certificado**:

**4.2.8.1** GW Certified debe remitir toda queja válida relativa a un cliente certificado a dicho cliente en un plazo no mayor de 72 horas laborales.

**4.2.8.2** La queja debe estar sujeta a los principios de confidencialidad de GW Certified, en la medida en que esté asociada al reclamante y al objeto de la queja.

### **4.3 Evaluación, validación e investigación de la queja.**

**4.3.1** El personal que ha suministrado algún servicio de auditoría ha sido empleado del cliente, o que esté relacionado con la queja, no será asignado por GW Certified para revisar ni aprobar la resolución de esta.

**4.3.2** Las situaciones para atender una queja (interna/externa):

#### **Servicio GW Certified (Interna):**

- a.** Si procede: Se levanta una Acción correctiva.
- b.** Si no procede se explica y justifica respuesta por escrito al cliente.

#### **A cliente certificado de GWC (Externa):**

- c.** Si procede: Avisar al cliente certificado sobre la queja y solicitar una acción correctiva.
- d.** Revisar si aplica auditoría extraordinaria o verificación de la eficacia de su SG en algún seguimiento programado.

**4.3.3** La persona asignada por GW Certified es responsable de reunir y verificar toda la información necesaria (en la medida de lo posible) para alcanzar una decisión sobre la queja y deberá referenciar las evidencias recabadas en el **FORMATO DE RESOLUCIÓN DE APELACIÓN / QUEJA (FO-SG-06)**, y el **FORMATO DE ACCIONES CORRECTIVAS (FO-SG-07)** si esta fuera una queja generada al SG de GW Certified.

**4.3.4** La decisión que se va a comunicar a quien presenta la queja debe hacerla o revisarla y aprobarla una o más personas que no hayan estado involucradas previamente en el objeto de la queja.

|                                 |               |                  |
|---------------------------------|---------------|------------------|
| <b>ELABORÓ</b>                  | <b>REVISÓ</b> | <b>APROBÓ</b>    |
| Líder de planeación y Rev. Tec. | Jefe técnico  | Director General |

|                                                                                                                     |                                              |                 |               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-----------------|---------------|
| <br>Certificamos Negocios Exitosos | <b>Procedimiento de quejas y apelaciones</b> |                 |               |
|                                                                                                                     | <b>Fecha de emisión</b>                      | <b>Revisión</b> | <b>Código</b> |
|                                                                                                                     | 22-Jun-2026                                  | 04              | PR-AT-05      |

**4.3.5** En caso de que la notificación no se haya cerrado aún, GW Certified, debe proporcionar al reclamante / apelante los informes de avance y el resultado parcial por correo electrónico.

#### **4.4 Notificación de la resolución de queja.**

**4.4.1** El personal responsable responderá al cliente de auditoría solicitante sobre el resultado de la investigación de la queja mediante el correo de comité.

**4.4.2** En caso de queja al SG de GW Certified se podrá responder mediante el **FORMATO DE ACCIONES CORRECTIVAS (FO-SG-07)** y en ambos casos de queja mediante el **FORMATO DE RESOLUCIÓN DE APELACIÓN – QUEJA (FO-SG-06)**. En ambos casos GW Certified sustentara su decisión con evidencias concretas.

**4.4.3** En solicitud expresa del reclamante para hacer público el tema de la queja a un cliente certificado y su resolución, GW Certified participará como mediador entre el cliente certificado y el reclamante para definir si esto debe hacerse público y en qué medida.

### **MANEJO DE APELACIONES**

#### **4.5 Recepción y clasificación de la apelación**

**4.5.1** Todo Cliente de GW Certified podrá presentar una apelación, cuando considere que alguna decisión tomada por el equipo auditor o comité de certificación le afecta negativamente.

**4.5.1.1** Entra las causas que pueden originar una apelación, puede estar las siguientes (la lista no se limita):

- a) Decisión de recomendación del auditor.
- b) Calificación hallazgos por parte del auditor.
- c) Decisiones del comité de certificación: Negar, suspender, restaurar, mantener o retirar la Certificación.
- d) Cualquier otra acción que impida el obtener o mantener la certificación.

**4.5.2** El plazo para presentarlas será de 5 días hábiles posteriores a la comunicación de la decisión de auditor/ comité (según aplica).

**4.5.3** La apelación deberá enviarse vía correo electrónico a:

|                                 |               |                  |
|---------------------------------|---------------|------------------|
| <b>ELABORÓ</b>                  | <b>REVISÓ</b> | <b>APROBÓ</b>    |
| Líder de planeación y Rev. Tec. | Jefe técnico  | Director General |

|                                                                                                                     |                                              |                 |               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-----------------|---------------|
| <br>Certificamos Negocios Exitosos | <b>Procedimiento de quejas y apelaciones</b> |                 |               |
|                                                                                                                     | <b>Fecha de emisión</b>                      | <b>Revisión</b> | <b>Código</b> |
|                                                                                                                     | 22-Jun-2026                                  | 04              | PR-AT-05      |

Comité de Certificación: [comite@gwcertified.com](mailto:comite@gwcertified.com)

En el caso de que otra persona del staff de GW Certified reciba la comunicación de la apelación, este deberá hacer llegar la información a dicho correo.

**4.5.4** Área técnica notificará al Sistema de gestión, quien procederá a registrar la queja o apelación en el **LISTADO DE SEGUIMIENTO A QUEJAS Y APELACIONES (FO-SG-03)**, se realiza el acuse de recibido de la apelación formalmente vía correo electrónico a través del correo de comité.

**4.5.5** La persona reclamante o el personal responsable de atender la apelación deberá llenar el **FORMATO DE QUEJAS Y APELACIONES (FO-SG-05)**, mismo que se encuentra disponible en nuestra página web.

**4.5.6** Después de recibir la apelación, GW Certified, confirmará:

**4.5.6.1** Si está relacionado con decisiones durante las actividades de auditoría (auditor) o si es para oponerse a decisiones tomadas por Comité de Certificación.

#### **4.6 Evaluación, validación e investigación de apelación.**

**4.6.1** El personal que ha suministrado algún servicio de auditoría ha sido empleado del cliente, o que esté relacionado con la apelación, no será asignado por GW Certified para revisar ni aprobar la resolución de esta.

**4.6.2** La persona asignada por GW Certified es responsable de reunir y verificar toda la información necesaria (en la medida de lo posible) para alcanzar una decisión sobre la queja o apelación y deberá referenciar las evidencias recabadas en el **FORMATO DE RESOLUCIÓN DE APELACIÓN / QUEJA (FO-SG-06)**, y el **FORMATO DE ACCIONES CORRECTIVAS (FO-SG-07)** si esta fuera una queja generada al SG de GW Certified.

**4.6.3** La persona asignada por GW Certified, para la investigación y evaluación, podrá tomar en cuenta los resultados de apelaciones similares previas.

**4.6.4** La decisión que se va a comunicar a quien presenta la apelación debe hacerla o revisarla y aprobarla una o más personas que no hayan estado involucradas previamente en el objeto de la apelación.

**4.6.5** En caso de que la notificación no se haya cerrado aún, GW Certified, debe proporcionar al reclamante / apelante los informes de avance y el resultado parcial por correo electrónico.

|                                 |               |                  |
|---------------------------------|---------------|------------------|
| <b>ELABORÓ</b>                  | <b>REVISÓ</b> | <b>APROBÓ</b>    |
| Líder de planeación y Rev. Tec. | Jefe técnico  | Director General |

|                                                                                                                     |                                              |                 |               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-----------------|---------------|
| <br>Certificamos Negocios Exitosos | <b>Procedimiento de quejas y apelaciones</b> |                 |               |
|                                                                                                                     | <b>Fecha de emisión</b>                      | <b>Revisión</b> | <b>Código</b> |
|                                                                                                                     | 22-Jun-2026                                  | 04              | PR-AT-05      |

#### 4.7 Notificación de la resolución de la apelación.

- 4.7.1** El personal responsable responderá al cliente de auditoría solicitante sobre el resultado de la investigación de la queja mediante el correo de comité.
- 4.7.2** En caso de queja al SG de GW Certified se podrá responder mediante el **FORMATO DE ACCIONES CORRECTIVAS (FO-SG-07)** y en ambos casos de queja/ apelación mediante el **FORMATO DE RESOLUCIÓN DE APELACIÓN – QUEJA (FO-SG-06)**. En ambos casos GW Certified sustentara su decisión con evidencias concretas.
- 4.7.3** La decisión tomada es inapelable y por lo tanto no procede una nueva apelación.
- 4.7.4** Las decisiones del comité deberán ser justificadas y documentadas según el proceso aplicable del comité y podrán resultar de una de apelación incluyen:
- a. Aceptar y atender la apelación solicitada por del cliente.
  - b. Rechazo a la apelación solicitada por del cliente.
- 4.7.5** En solicitud expresa del reclamante para hacer público el tema de la queja a un cliente certificado y su resolución, GW Certified participará como mediador entre el cliente certificado y el reclamante para definir si esto debe hacerse público y en qué medida.

#### 5. ANEXOS

- 5.1** FORMATO DE QUEJAS Y APELACIONES (FO-SG-05)
- 5.2** LISTADO DE SEGUIMIENTO A QUEJAS Y APELACIONES (FO-SG-03)
- 5.3** RESOLUCIÓN DE APELACIÓN (FO-SG-06)
- 5.4** ACCIÓN CORRECTIVA (FO-SG-07)

#### 6. CONTROL DE CAMBIOS

*Nota: Este documento es público, por lo que cualquier cambio al mismo, deberá actualizarse en la página web de GW Certified.*

| Revisión | Fecha       | Cambio                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 04       | 22-Jun-2026 | Mejora del formato conforme a forma establecida por el SG de GWC, ajuste de roles sobre quién recibe y maneja las quejas, así como a quién se le debe de hacer llegar el formato reclamante.<br>Confirmado contenido conforme a 17021:2015 y LIC. |

|                                 |               |                  |
|---------------------------------|---------------|------------------|
| <b>ELABORÓ</b>                  | <b>REVISÓ</b> | <b>APROBÓ</b>    |
| Líder de planeación y Rev. Tec. | Jefe técnico  | Director General |