

## 1. INTRODUCCIÓN:

Definir la importancia y puntos por cumplir de un procedimiento mediante el cual el cliente u otras partes interesadas interpongan una queja o apelación como recurso de inconformidad como también puede ser alguna sugerencia o felicitación con el servicio brindado o por las prácticas dándole el seguimiento apropiado, estableciendo las directrices que deberán seguirse para recibir, evaluar y tomar decisiones relativas a las quejas, apelaciones, sugerencias o felicitaciones recibidas de los clientes y resolver las diferencias que existan entre las entidades participantes y sus usuarios, tomando como referencia los lineamientos de COMPECER, así como de la autoridad correspondiente, los antecedentes y argumentaciones que presenten las instancias involucradas.

## 2. RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD:

**Cliente.** - Es responsable de hacer llegar a COMPECER su queja y/o apelación por cualquier medio físico, telefónico, correo electrónico, página web, buzón de sugerencias, etc.

**Dirección General.** - Implementar en COMPECER la utilización y seguimiento de este procedimiento.

**Medición y Mejora.** - Es responsable de la revisión, mantenimiento y actualización de este procedimiento, además de la utilización de este procedimiento para recibir, evaluar y tomar decisiones relativas a las NC / Desviación / Quejas / apelaciones / sugerencias o felicitaciones recibidas del cliente. Es responsable de identificar los conflictos de interés que pudieran presentarse, resolver dichos conflictos cuando sea posible.

Es responsable de Recopilar la información relativa a las NC / Desviación / Quejas recibidas.

Es responsable de convocar al comité de análisis, evaluación y dictaminación de quejas y apelaciones en caso de ser necesario.

Revisar la documentación que fundamenta la queja o apelación del usuario, revisar y analizar los argumentos adicionales que cada parte en conflicto presente, determinar la suficiencia de evidencias que presenta cada parte involucrada y emitir una resolución que puede ser:

- Considerar nula la existencia de la queja o apelación.
- Determinar nula la resolución anterior.
- Ratificar la resolución anterior.
- Emitir nueva resolución.

Es responsable de mantener los registros de la resolución final e informar el resultado del dictamen final al cliente

**Comité de quejas y/o apelaciones.** - Es responsable de analizar las NC / Desviación / quejas o apelaciones recibidas, de emitir un dictamen y de informar al representante de la dirección de COMPECER. Los integrantes del Comité que evalúen una queja o apelación no deberán haber estado involucrados previamente en las actividades objeto de dicha queja o apelación, para garantizar la imparcialidad.

**Todas las áreas de COMPECER.** - Informar las quejas y/o apelaciones recibidas por cualquier medio al representante de dirección para su seguimiento y resolución.

### 3. REFERENCIAS NORMATIVAS

El marco normativo aplicable al sistema de gestión de la calidad para los servicios de certificación es el siguiente:

- ISO 9000: (vigente) Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.
- NMX-CC-9001:-IMNC-(vigente)/ ISO 9001 (vigente) Sistemas de gestión de la calidad - requisitos
- NMX-EC-17024-IMNC-(vigente) "Evaluación de la conformidad - Requisitos generales para los organismos que realizan la certificación de personas".
- NMX-EC-17021-1-IMNC / ISO/IEC 17021-1 (vigente) Evaluación de la Conformidad - Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión -parte 1: requisitos
- NMX-EC-17065-IMNC- (vigente) | ISO/IEC 17065 (vigente) Evaluación de la conformidad- Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios.
- NMX-EC-17020-IMNC (vigente) / ISO/IEC 17020 (vigente) Evaluación de la conformidad – Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan inspección.
- MA-GC-001 Manual de Calidad COMPECER
- Ley de la Infraestructura de la Calidad
- Reglamento de la Ley Federal Sobre Metrología y Normalización
- M-DGAOSU-03 Manual para la Atención de la Operación de ECE/OC y Excelencia en el Servicio a Usuarios de PS (ECE/OC/CE/EI) Externo
- RE-GC-003 Reglamento para comité de quejas y apelaciones
- Formato para apelación FO-GC-027.
- Formato para queja FO-GC-28.
- Formato de acción correctiva preventiva y de mejora FO-GC-003
- Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventiva y de Mejora PR-GC-011.

### 4. DEFINICIONES

Las referidas en la norma ISO 9000 (vigente) Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario.

**Queja.** Expresión de insatisfacción echa a una organización, relativa a su producto o servicio, o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.

**Apelación.** Solicitud presentada por un Cliente para reconsiderar cualquier decisión tomada.

**Sugerencia.** Cualquier recomendación o comentario que se reciba para la mejora de los servicios o actividades.

**Felicitación.** Cualquier comentario favorable que se reciba y que constituya un reconocimiento al desempeño

## 1. DESARROLLO:

1.PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES				
<b>Propósito</b> Establecer las directrices que deberán seguirse para recibir, evaluar y tomar decisiones relativas a las quejas, apelaciones, sugerencias o felicitaciones recibidas de los clientes y resolver las diferencias que existan entre las entidades participantes y sus usuarios, tomando como referencia los lineamientos de COMPECER, así como de la autoridad correspondiente, los antecedentes y argumentaciones que presenten las instancias involucradas.				
<b>Alcance</b> Para las quejas o apelaciones derivadas por el desarrollo de los procesos de evaluación y certificación, COMPECER será la responsable de atender, resolver y sustentar el caso que se trate.				
Quejas				
No.	Actividad	Responsable	Documento o Registro	Cumple SI/NO
01	Como primera instancia se recibe la queja por cualquier medio autorizado y se debe registrar en el "FO-GC-028 Formato de Queja" y en el "FO-GC-113 Inventario de Hallazgos para su seguimiento". Este registro debe realizarse incluso si la queja no es procedente, con fines de trazabilidad y control dentro del sistema de gestión.	Medición y Mejora	RE-GC-003 Reglamento para Comité de Quejas y Apelaciones  FO-GC-113 Inventario de Hallazgos  FO-GC-028 Formato de Queja	
<b>Clasificación de quejas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Quejas:</b> Se refieren a inconformidades relacionadas con los servicios proporcionados por COMPECER o con la actuación de su personal durante los procesos de evaluación de la conformidad que proporcionan, cómo por ejemplo certificación de sistemas de gestión y producto, certificación personas e inspección. Estas quejas pueden estar dirigidas hacia áreas específicas, procesos, evaluadores, auditores u otros colaboradores.         </li> </ul>				

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Una vez recibida la queja, la <b>evidencia correspondiente</b> (como correos electrónicos, mensajes, documentos u otros medios) deberá ser <b>almacenada en la <u><a href="#">carpeta designada para el resguardo de quejas (Dar click aquí)</a></u></b>. En esa misma carpeta se deberán <b>subir y elaborar todos los archivos relacionados con el proceso de atención de la queja</b>, incluyendo formatos, evidencias, registros y resoluciones.</li> <li>Posteriormente, la queja deberá registrarse en el <b><u><a href="#">FO-GC-113 Inventario de Hallazgos (pestaña QUEJAS Y APELACIONES)</a></u></b>, incluyendo la <b>fecha de recepción</b> y el <b>ID asignado</b>, el cual debe contener un <b>hipervínculo directo a los archivos correspondientes</b> almacenados en la carpeta mencionada.</li> <li>Cada queja Externa se identifica con un <b>ID único</b> bajo el formato: <b>“Q+[número consecutivo] - [Código del procesos del que se deriva la queja] (ver nota 3) - [año en 4 cifras]”</b>. El número consecutivo inicia en 1 (por ejemplo, <i>Q01-SPSG-2025</i>) y se incrementa conforme se registran. Para las quejas Internas, estas se canalizarán a el área de Recursos Humanos para su debido tratamiento.</li> </ul> <p><b>Nota 1:</b> Si la queja llega directamente a una persona o área diferente a Medición y Mejora, la persona receptora debe informar y enviar las evidencias proporcionadas por el usuario por cualquier medio de comunicación al departamento de Medición y Mejora, en un periodo <b>no máximo a 24 horas</b> hábiles posteriores a la recepción de la queja. Toda queja o apelación recibida deberá canalizarse al área encargada, con su <b>registro y clasificación correspondiente</b>.</p> <p>Medios autorizados para la recepción de quejas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Atención en persona</li> <li>Portal web institucional: <a href="http://www.compecer.com">www.compecer.com</a></li> <li>Vía telefónica</li> <li>Correo electrónico</li> </ul>			
--	---	--	--	--

	<p>Se confirma la recepción al afectado informando que se le dará tratamiento a la queja de acuerdo al presente procedimiento y recibirá respuesta de la resolución en un plazo <b>no mayor a diez días hábiles</b>.</p> <p><b>Nota 2:</b> Para la gestión de las quejas se utiliza la nomenclatura siguiente:</p> <p><b>SPSG:</b> Certificación de Sistemas de gestión</p> <p><b>SPRO:</b> Certificación de Producto</p> <p><b>SCPE:</b> Certificación de Personas</p> <p><b>CONO:</b> CONOCER</p> <p><b>UINS:</b> Inspección</p> <p><b>DNCT:</b> Distintivo Nacional de Calidad Turística</p>			
02	<p><b>¿La queja es procedente?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Sí:</b> Se continúa con el paso 3 del procedimiento.</li> <li>• <b>No:</b> Se clasifica como “<b>No procedente</b>” en el <b>FO-GC-113 Inventario de Hallazgos</b>, y en el <b>FO-GC-028 Formato de Queja</b>, y se informa a la <b>persona remitente</b> sobre la decisión y se cierra formalmente el caso.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> La información relacionada con la queja debe ser resguardada en todos los casos, incluso si no resulta procedente, para efectos de trazabilidad y revisión futura. Así mismo se debe informar que de no estar de acuerdo con la resolución se podrá interponer un recurso de queja por escrito ante la Secretaría de Economía o en su caso ante la Autoridad Normalizadora que corresponda, acompañando los documentos en que se apoye.</p>	Medición y Mejora	<p>FO-GC-113 Inventario de Hallazgos</p> <p>FO-GC-028 Formato de Queja</p>	
03	<p>Una vez que se ha determinado que la queja es procedente, el área de Medición y Mejora llena el formato “<b>FO-GC-028 Formato de Queja</b>”, integrando la información proporcionada por la persona usuaria junto con cualquier dato adicional recabado durante la atención inicial. El formato debe contener:</p>	Medición y Mejora	FO-GC-028 Formato de Queja	



	<ul style="list-style-type: none"> <li>Datos generales de la persona que presenta la queja (nombre de la persona o de la organización y/o datos de contacto)</li> <li>Medio por el cual se recibió la queja.</li> <li>Área o servicio relacionado con la inconformidad.</li> <li>Descripción clara y detallada del motivo de la queja.</li> <li>Documentación o evidencia que respalde los hechos reportados.</li> </ul> <p>Este formato es indispensable para formalizar el expediente del caso y permitir su seguimiento conforme al procedimiento establecido.</p>			
04	Se identifica qué personas o áreas deben participar en la atención y resolución de la queja, tomando en cuenta la situación específica. Si el caso lo amerita por su complejidad o impacto, se convoca al Comité de Quejas y Apelaciones, el cual se encargará de revisar la información disponible, analizar el caso de forma objetiva y emitir una resolución imparcial, conforme a lo establecido en el reglamento correspondiente.	Medición y Mejora	RE-GC-003 Reglamento para Comité de Quejas y Apelaciones	
05	<p>Con base en el análisis realizado, se deberá <b>iniciar el desarrollo de las acciones necesarias para atender y resolver la queja</b>. El área de <b>Medición y Mejora</b>, en coordinación con las áreas involucradas, establecerá las <b>medidas correctivas o de mejora</b> que correspondan, tomando en cuenta la causa raíz del problema y el impacto identificado.</p> <p>Estas acciones deberán <b>documentarse y planearse mediante el formato FO-GC-003 “Formato de acción correctiva y de mejora”</b>, donde se establecerá el <b>plan de acción</b>, los <b>responsables de cada actividad</b> y los <b>plazos de ejecución comprometidos</b>. Las acciones deben implementarse en tiempo y forma, orientadas a prevenir la recurrencia de la situación y deberán ser objeto de seguimiento y verificación de su eficacia.</p>	Medición y Mejora y Departamentos Involucrados en la queja	FO-GC-003 Formato de acción correctiva y de mejora	

	<p><b>Nota:</b> Ver PR-GC-011 “Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventiva y de Mejora”, que detalla el proceso.</p>			
06	<p>Conforme a las acciones tomadas se deberá determinar <b>la respuesta o solución</b> y comunicarse a la persona usuaria para su conocimiento y validación, asegurándose que no hayan transcurrido más de 10 días hábiles.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Si la persona usuaria <b>acepta la solución</b>, se procederá a implementar todas las acciones necesarias y acordadas para atender completamente la queja. <b>(SEGUIR CON EL PASO 8)</b></li> <li>Cuando la naturaleza o complejidad de la queja, o la necesidad de investigación adicional, exija más tiempo, el <b>plazo total de resolución será de hasta 60 días hábiles</b>, contados a partir de la fecha de recepción de la queja.</li> </ul> <p><b>Nota 1:</b> Si se requiere ampliar el plazo de solución, deberá dejarse evidencia de la justificación, notificar a la Dirección y establecer una fecha específica de cierre.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>En caso de que la solución no sea aceptada, se deberá seguir con el proceso <b>REDACTADO EN EL PASO 7</b></li> </ul>	<p>Medición y Mejora y Departamentos Involucrados en la queja</p>	<p>Evidencia de contacto con la persona afectada</p>	
07	<p>En caso de que una queja o apelación persista y la persona usuaria no esté conforme con la resolución emitida, podrá solicitar el escalamiento a una instancia superior dentro de COMPECER, conforme a los siguientes niveles:</p> <p><b>Comité de Quejas y Apelaciones</b></p> <p>Instancia colegiada establecida conforme al Reglamento para Comités (RE-GC-003), responsable de revisar casos complejos o que no hayan sido resueltos satisfactoriamente por las áreas operativas.</p>	<p>Medición y Mejora</p>	<p>RE-GC-003 Reglamento para Comité de Quejas y Apelaciones</p>	

	<p>Si el caso <b>no ha sido previamente analizado por el Comité</b>, podrá ser escalado a esta instancia para su evaluación colegiada, permitiendo la emisión de una nueva resolución con base en la revisión del expediente y cualquier evidencia adicional disponible.</p> <p><b>Secretaría de Economía y/o autoridad normalizadora competente</b></p> <p>Si el caso <b>ya fue tratado previamente por el Comité de Quejas y Apelaciones</b>, y la persona usuaria continúa en desacuerdo con la resolución emitida, se le informará sobre su derecho a presentar una queja formal por escrito ante la <b>Secretaría de Economía</b> o, en su caso, ante la <b>autoridad normalizadora competente</b>, acompañando los documentos justificativos correspondientes.</p>			
08	<p>Una vez que la queja ha sido solucionada y que la persona usuaria ha manifestado su conformidad con las acciones realizadas, se deberá de terminar de <b>completar el apartado VI del formato FO-GC-028, titulado “Resumen de la Descripción de la Solución Propuesta”</b>. En esta sección se deben registrar todas las evidencias de las acciones realizadas o, en su caso, el plan de trabajo que fue ejecutado para dar cumplimiento a la queja.</p> <p>Asimismo, se deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Detallar claramente qué acciones fueron tomadas.</li> <li>• Registrar el <b>nombre del responsable de la solución</b> y la <b>fecha de cierre de la queja</b>.</li> <li>• Anexar cualquier documentación pertinente como respaldo.</li> </ul>	Medición y Mejora	FO-GC-028 Formato de Queja	
09	<p>Se deberá <b>enviar por correo electrónico el formato FO-GC-028 debidamente llenado</b> a las personas correspondientes, con el fin de <b>recabar la aprobación de la persona usuaria (reclamante)</b>. Esta aprobación es necesaria para dejar constancia formal del cierre del caso.</p>	Medición y Mejora	FO-GC-028 Formato de Queja	



	<p>Una vez obtenida la aprobación, se deberá subir <b>la evidencia de aprobación del documento y aquellos documentos faltantes</b> en la carpeta designada para el expediente de la queja, asegurando que quede completo.</p> <p>Posteriormente, se deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Registrar la fecha de cierre</b> en el <a href="#">FO-GC-113 Inventario de Hallazgos</a>.</li> <li>• <b>Cambiar el estatus del caso a “CERRADA”</b>.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> En caso de no obtener respuesta por correo electrónico, la aprobación podrá recabarse mediante firma electrónica o autógrafa, o por cualquier otro medio verificable que permita dejar evidencia objetiva del consentimiento del reclamante.</p>		FO-GC-113 Inventario de Hallazgos	
10	<p>Por último, se deberá asegurar que las medidas tomadas han resuelto eficazmente la causa del problema identificado y se documentan en el FO-GC-057. El área de Medición y Mejora deberá realizar una revisión posterior a la implementación de las acciones derivadas de la queja, a fin de verificar su efectividad. Esta verificación debe documentarse en el expediente del caso, y cualquier hallazgo adicional deberá ser tratado conforme al procedimiento PR-GC-011. Finalmente, actualizar el FO-GC-113 con una anotación de “acción verificada”</p>	Medición y Mejora	FO-GC-113 Inventario de Hallazgos  FO-GC-003 Formato de acción correctiva y de mejora  FO-GC-057 Acta de dictamen queja y/o apelaciones	
<b>Apelaciones</b>				
No.	Actividad	Responsable	Documento o Registro	Cumple SI/NO
01	<p>Se <b>recibe la apelación</b> a través de correo electrónico. Una vez recibida se <b>confirma al promovente la recepción de la misma</b>, informando que su solicitud será sometida a revisión conforme al procedimiento vigente y recibirá una resolución en un plazo máximo de 10 días hábiles.</p>	Medición y Mejora	FO-GC-113 Inventario de Hallazgos	

<p>La <b>evidencia de la apelación</b> se incluye en la <b><u>Carpeta Designada para Apelaciones</u></b>. En esa carpeta se deberá almacenar y organizar todo el expediente correspondiente al caso.</p> <p>Posteriormente, se <b>registra la apelación en el <u>FO-GC-113 Inventario de Hallazgos</u></b>, dentro de la pestaña <b>QUEJAS Y APELACIONES</b>, anotando la fecha de recepción, el <b>ID asignado con un hipervínculo</b> que dirija directamente a los archivos almacenados en la carpeta.</p> <p>Las apelaciones deben clasificarse de acuerdo con los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>a) Apelaciones contra la resolución de un dictamen</b> de evaluación de la conformidad como pueden ser certificación de sistemas de gestión, producto, personas o inspección <b>Clave: ADCE</b> – Apelación a Dictamen de Certificación.</li> <li><b>b) Apelaciones sobre la decisión relacionada con la acreditación</b> de una entidad examinadora / evaluadora o examinador(a) / evaluador(a) independiente. <b>Clave: ADAC</b> – Apelación a decisión sobre la Acreditación.</li> </ul> <p>Cada apelación se identifica con un <b>ID único</b> bajo el formato: <b>“A[número consecutivo] - [Código del procesos del que se deriva la queja] (ver nota) - [clave de apelación] - [año en 4 cifras]”</b>.</p> <p>Por ejemplo: <b>A001-SPSG-ADCE-2025</b>, correspondiente a la primera apelación registrada, se indica que es para Certificación de Sistemas de Gestión, relativa a la resolución de un dictamen, y se registra en el año 2025.</p> <p><b>Nota 2:</b> Para la gestión de las apelaciones, al referirse al proceso del que se deriva, se utiliza la nomenclatura siguiente:</p> <p><b>SPSG:</b> Certificación de Sistemas de gestión</p> <p><b>SPRO:</b> Certificación de Producto</p> <p><b>SCPE:</b> Certificación de Personas</p> <p><b>CONO:</b> CONOCER</p>			
---	--	--	--

	<p><b>UINS:</b> Inspección</p> <p><b>DNCT:</b> Distintivo Nacional de Calidad Turística</p>			
02	<p>Se procede a <b>llenar el formato de apelación FO-GC-027</b>. Este formato puede ser completado por el área de medición mejora o, si así lo prefiere quien apela, por la persona interesada o por su representante legal, y debe incluir como mínimo la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Nombre completo o razón social de la persona promovente. En caso de actuar por representación, se debe incluir también el nombre de quien presenta la apelación en su nombre.</li> <li>b) Domicilio para recibir notificaciones, así como el nombre de las personas autorizadas para tal efecto.</li> <li>c) Identificación clara de la resolución que se impugna, incluyendo número de dictamen o referencia.</li> <li>d) Fecha en que fue notificada la resolución que se desea apelar.</li> <li>e) Exposición de los argumentos en los que fundamenta su apelación, detallando de forma clara las razones por las cuales considera que la resolución le causa un agravio.</li> <li>f) Lugar y fecha en que se redacta el escrito de apelación.</li> <li>g) Relación de las pruebas que ofrece, las cuales deben tener conexión inmediata y directa con la resolución impugnada, especificando claramente cómo se establece dicha relación.</li> </ul> <p>Además, se deberá <b>recabar la firma del promovente</b> o, en su caso, de su representante legal, y anexar la siguiente documentación obligatoria:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Documento que acredite la representación legal, cuando la apelación sea promovida en nombre de otra persona o por una persona moral.</li> </ul>	<p>Medición y Mejora / Persona Interesada o Representante Legal</p>	<p>FO-GC-027 Formato de Apelación</p>	

	<p><b>b)</b> Copia íntegra de la resolución que se impugna.</p> <p><b>c)</b> Documentación soporte que se ofrece como prueba dentro del proceso de apelación.</p> <p><b>Nota 1:</b> En caso de que el usuario ya haya hecho llegar dicha información sólo se le solicita la firma del formato. En caso de que el promovente omita todos o cualquiera de los documentos señalados con anterioridad, se le debe informar que la información se enviará tal cual se reciba al comité de quejas y apelaciones, y que de no encontrarse completa el comité requerirá al promovente enviarla en un plazo no mayor a 5 días hábiles contados a partir de la fecha en que recibe la notificación sobre el requerimiento al promovente, de no ser cubierta la omisión será desechada la apelación al vencer dicho plazo.</p>			
03	<p>Se realiza la <b>revisión de la procedencia de la apelación</b>, con base en los criterios establecidos, a fin de determinar si cumple con los requisitos mínimos para su análisis. Esta evaluación considera tanto los plazos como la validez del contenido y los documentos presentados.</p> <p>La apelación <b>se tendrá por no interpuesta y será desechada</b> en los siguientes casos:</p> <p><b>a)</b> Si se presenta <b>fuera del plazo establecido</b> para su recepción.</p> <p><b>b)</b> Si la persona promovente <b>no atiende o subsana en tiempo</b> el requerimiento de información o documentación complementaria, conforme a lo indicado en la <b>nota 1 del procedimiento</b>.</p> <p><b>c)</b> Si el <b>escrito de apelación no está debidamente firmado</b> por quien deba hacerlo, salvo que se corrija antes del vencimiento del plazo correspondiente.</p> <p>La apelación <b>será considerada improcedente y desechada</b> cuando:</p> <p><b>a)</b> Impugne resoluciones que ya sean objeto de otra apelación o queja presentada por el mismo promovente, y cuyo análisis esté pendiente.</p> <p><b>b)</b> Se interponga <b>contra resoluciones que no afectan directamente los intereses del promovente</b>.</p>	Medición y Mejora	FO-GC-113 Inventario de Hallazgos	

	<p><b>c) Se dirija contra resoluciones que ya fueron expresamente aceptadas por el promovente por escrito.</b></p> <p>En caso de que la apelación resulte improcedente, se deberá <b>registrar como “NO PROCEDENTE” en el FO-GC-113 Inventario de Hallazgos</b> e <b>informar a la persona promovente</b> de forma clara y por escrito. Si la apelación <b>es procedente</b>, se deberá <b>registrar como tal</b> en el inventario de hallazgos y <b>continuar con el paso 4</b> del procedimiento para su análisis y resolución.</p>			
04	<p>En caso de que la apelación sea considerada procedente, se deberá <b>convocar al Comité de Quejas y Apelaciones</b>, conforme a lo establecido en el <b>RE-GC-003 Reglamento para el Comité de Quejas y Apelaciones</b>.</p> <p>Este comité será responsable de revisar de forma imparcial la documentación presentada, los argumentos del promovente y las evidencias relacionadas con la resolución apelada, a fin de emitir un fallo fundamentado y documentarlo en el FO-GC-057.</p> <p><b>Nota:</b> El Comité de Quejas y Apelaciones <b>se abstendrá de analizar el fondo de la apelación y dará por concluido el caso</b> en los siguientes escenarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>a) Cuando el promovente se desista expresamente</b> de la apelación.</li> <li><b>b) En caso de fallecimiento del promovente o extinción legal</b> de la persona moral que interpuso la apelación.</li> <li><b>c) Cuando cesen los efectos de la resolución apelada</b> por causas externas a la apelación.</li> <li><b>d) Por falta de objeto o materia</b>, de la resolución apelada.</li> <li><b>e) Si no se logra comprobar la existencia</b> de la resolución que se pretende impugnar.</li> </ul>	Comité de Quejas y Apelaciones	<p>RE-GC-003 Reglamento para comité de quejas y apelaciones</p> <p>FO-GC-057 Acta de dictamen queja y/o apelaciones</p>	



### Sugerencias y Felicitaciones

01	<p>Las sugerencias externas relacionadas con los servicios ofrecidos por COMPECER o con la actuación de su personal deben identificarse con el siguiente ID: <b>“S[número consecutivo] - [Código del procesos del que se deriva la sugerencia] - [año en cuatro cifras]”</b>. El número consecutivo inicia en 1 y se incrementa conforme se reciben nuevas sugerencias durante el año. Por ejemplo, <i>S001-SCPE-2025</i> corresponde a la primera sugerencia para certificación de personas e indica que fue registrada en el año 2025.</p> <p><b>SPSG:</b> Certificación de Sistemas de gestión</p> <p><b>SPRO:</b> Certificación de Producto</p> <p><b>SCPE:</b> Certificación de Personas</p> <p><b>CONO:</b> CONOCER</p> <p><b>UI:</b> Unidad de Inspección</p> <p><b>DNCT:</b> Distintivo Nacional de Calidad Turística</p> <p>Una vez que se recibe la sugerencia, la <b>evidencia correspondiente</b> (como un correo electrónico, mensaje, documento físico escaneado u otro medio) deberá <b>guardarse en la <u>Carpeta Designada de Sugerencias</u></b> para su resguardo. Posteriormente, se deberá registrar la sugerencia en el <b><u>FO-GC-113 Inventario de Hallazgos (en la Pestaña de SUGERENCIAS Y FELICITACIONES)</u></b>, incluyendo la <b>fecha de recepción</b> y el <b>ID asignado</b> en la columna correspondiente. En dicha columna, el ID deberá ir acompañado de un <b>hipervínculo directo al archivo de evidencia</b> almacenado en la carpeta designada, esto para asegurar su trazabilidad y consulta rápida dentro del sistema de gestión. Este formato permite diferenciar claramente las sugerencias de las quejas o apelaciones, garantizando su adecuada documentación y control.</p>	Medición y Mejora	FO-GC-113 Inventario de Hallazgos	
02	<p>Una vez registrada la sugerencia en el FO-GC-113 y resguardada su evidencia documental, se deberá revisar su contenido para determinar su pertinencia.</p>	Medición y Mejora	FO-GC-113 Inventario de Hallazgos	

	<p>Si la sugerencia es considerada relevante o de posible valor para la mejora de procesos o servicios, se canalizará al responsable del proceso involucrado para su análisis técnico y, en su caso, consideración para implementación.</p> <p>Este análisis inicial debe realizarse en un plazo no mayor a <b>5 días hábiles</b> a partir de la fecha de recepción y resguardar las evidencias en la carpeta correspondiente a la sugerencia y seguirse el PR-GC-011 Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventiva y de Mejor</p>		FO-GC-003 Formato de acción correctiva y de mejora	
03	<p>Las Felicitaciones internas o externas relacionadas con los servicios otorgados por COMPECER o con la actuación de su personal deben identificarse con el siguiente ID: “F[número consecutivo] - [Código del procesos del que se deriva la felicitación] . [año en cuatro cifras]”. El número consecutivo comienza en 1 y se incrementa conforme se reciben nuevas felicitaciones durante el año. Por ejemplo, <b>F001-SPRO-2025</b> corresponde a la primera felicitación para certificación de producto e indica que ha sido registrada en el año 2025. Una vez recibida la felicitación, la <b>evidencia correspondiente</b> (como un correo electrónico, mensaje, carta u otro medio) deberá ser <b>resguardada en la <u>Carpeta Designada para las Felicitaciones.</u></b> Posteriormente, la felicitación se deberá registrar en el <b><u>FO-GC-113 Inventario de Hallazgos (en la Pestaña de SUGERENCIAS Y FELICITACIONES)</u></b>, anotando la <b>fecha de recepción</b> y el <b>ID asignado</b> en la columna correspondiente. En esa columna, el ID deberá contener un <b>hipervínculo directo al archivo de evidencia</b> almacenado en la carpeta designada, permitiendo así una trazabilidad clara y acceso rápido a la información. Este formato facilita el control adecuado de los reconocimientos recibidos y permite diferenciarlos de otras formas de retroalimentación como quejas o sugerencias.</p>	Medición y Mejora	FO-GC-113 Inventario de Hallazgos	

04	<p>Una vez registrada la felicitación en el FO-GC-113 y resguardada la evidencia documental correspondiente, se podrá notificar al personal o equipo reconocido, con copia a su jefatura inmediata, como mecanismo de retroalimentación positiva.</p> <p>Esta notificación podrá realizarse mediante correo electrónico, destacando el contenido de la felicitación y agradeciendo la contribución al servicio brindado por COMPECER.</p> <p>El objetivo de esta etapa es fomentar el reconocimiento interno y fortalecer la cultura de calidad.</p>	Medición y Mejora	Correo electrónico	
----	--	-------------------	--------------------	--

**Aprobación:**

<u><b>Elaboró:</b></u>	<u><b>Revisó:</b></u>	<u><b>Autorizó:</b></u>
Analista de medición y Mejora	Gerencia de Medición y Mejora	Dirección General

COPIA NO CONTROLADA

