

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

Propósito

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.

Alcance

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	<p>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.</p> <p>Clasificación de quejas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Quejas: 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, como 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. 	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	

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

	<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 no mayor a diez días hábiles.</p> <p>Nota 2: Para la gestión de las quejas se utiliza la nomenclatura siguiente:</p> <p>SPSG: Certificación de Sistemas de gestión</p> <p>SPRO: Certificación de Producto</p> <p>SCPE: Certificación de Personas</p> <p>CONO: CONOCER</p> <p>UINS: Inspección</p> <p>DNCT: Distintivo Nacional de Calidad Turística</p>			
02	<p>¿La queja es procedente?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sí: Se continúa con el paso 3 del procedimiento. • No: Se clasifica como “No procedente” en el FO-GC-113 Inventario de Hallazgos, y en el FO-GC-028 Formato de Queja, y se informa a la persona remitente sobre la decisión y se cierra formalmente el caso. <p>Nota: 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	FO-GC-113 Inventario de Hallazgos FO-GC-028 Formato de Queja	
03	<p>Una vez que se ha determinado que la queja es procedente, el área de Medición y Mejora llena el formato “FO-GC-028 Formato de Queja”, 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"> • Datos generales de la persona que presenta la queja (nombre de la persona o de la organización y/o datos de contacto) • Medio por el cual se recibió la queja. • Área o servicio relacionado con la inconformidad. • Descripción clara y detallada del motivo de la queja. • Documentación o evidencia que respalde los hechos reportados. <p>Este formato es indispensable para formalizar el expediente del caso y permitir su seguimiento conforme al procedimiento establecido.</p>			
04	<p>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.</p>	Medición y Mejora	RE-GC-003 Reglamento para Comité de Quejas y Apelaciones	
05	<p>Con base en el análisis realizado, se deberá iniciar el desarrollo de las acciones necesarias para atender y resolver la queja. El área de Medición y Mejora, en coordinación con las áreas involucradas, establecerá las medidas correctivas o de mejora que correspondan, tomando en cuenta la causa raíz del problema y el impacto identificado.</p> <p>Estas acciones deberán documentarse y planearse mediante el formato FO-GC-003 “Formato de acción correctiva y de mejora”, donde se establecerá el plan de acción, los responsables de cada actividad y los plazos de ejecución comprometidos. 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	

	Nota: Ver PR-GC-011 “Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventiva y de Mejora”, que detalla el proceso.			
06	<p>Conforme a las acciones tomadas se deberá determinar la respuesta o solución 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"> Si la persona usuaria acepta la solución, se procederá a implementar todas las acciones necesarias y acordadas para atender completamente la queja. (SEGUIR CON EL PASO 8) Cuando la naturaleza o complejidad de la queja, o la necesidad de investigación adicional, exija más tiempo, el plazo total de resolución será de hasta 60 días hábiles, contados a partir de la fecha de recepción de la queja. <p>Nota 1: 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"> En caso de que la solución no sea aceptada, se deberá seguir con el proceso REDACTADO EN EL PASO 7 	Medición y Mejora y Departamentos Involucrados en la queja	Evidencia de contacto con la persona afectada	
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>Comité de Quejas y Apelaciones</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>	Medición y Mejora	RE-GC-003 Reglamento para Comité de Quejas y Apelaciones	

	<p>Si el caso no ha sido previamente analizado por el Comité, 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>Secretaría de Economía y/o autoridad normalizadora competente</p> <p>Si el caso ya fue tratado previamente por el Comité de Quejas y Apelaciones, 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 Secretaría de Economía o, en su caso, ante la autoridad normalizadora competente, 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 completar el apartado VI del formato FO-GC-028, titulado “Resumen de la Descripción de la Solución Propuesta”. 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"> • Detallar claramente qué acciones fueron tomadas. • Registrar el nombre del responsable de la solución y la fecha de cierre de la queja. • Anexar cualquier documentación pertinente como respaldo. 	Medición y Mejora	FO-GC-028 Formato de Queja	
09	<p>Se deberá enviar por correo electrónico el formato FO-GC-028 debidamente llenado a las personas correspondientes, con el fin de recabar la aprobación de la persona usuaria (reclamante). 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 la evidencia de aprobación del documento y aquellos documentos faltantes 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"> • Registrar la fecha de cierre en el <u>FO-GC-113 Inventario de Hallazgos</u>. • Cambiar el estatus del caso a “CERRADA”. <p>Nota: En caso de no obtener respuesta por correo electrónico, la aprobación podrá recabarse mediante firma electrónica o autógrafo, 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	

Apelaciones

No.	Actividad	Responsable	Documento o Registro	Cumple SI/NO
01	<p>Se recibe la apelación a través de correo electrónico. Una vez recibida se confirma al promovente la recepción de la misma, 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 evidencia de la apelación se incluye en la <u>Carpeta Designada para Apelaciones</u>. En esa carpeta se deberá almacenar y organizar todo el expediente correspondiente al caso.</p> <p>Posteriormente, se registra la apelación en el <u>FO-GC-113 Inventario de Hallazgo</u>, dentro de la pestaña QUEJAS Y APELACIONES, anotando la fecha de recepción, el ID asignado con un hipervínculo 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"> a) Apelaciones contra la resolución de un dictamen de evaluación de la conformidad como pueden ser certificación de sistemas de gestión, producto, personas o inspección Clave: ADCE – Apelación a Dictamen de Certificación. b) Apelaciones sobre la decisión relacionada con la acreditación de una entidad examinadora / evaluadora o examinador(a) / evaluador(a) independiente. Clave: ADAC – Apelación a decisión sobre la Acreditación. <p>Cada apelación se identifica con un ID único bajo el formato: “A[número consecutivo] - [Código del procesos del que se deriva la queja] (ver nota) - [clave de apelación] - [año en 4 cifras]”.</p> <p>Por ejemplo: A001-SPSG-ADCE-2025, 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>Nota 2: Para la gestión de las apelaciones, al referirse al proceso del que se deriva, se utiliza la nomenclatura siguiente:</p> <p>SPSG: Certificación de Sistemas de gestión</p> <p>SPRO: Certificación de Producto</p> <p>SCPE: Certificación de Personas</p> <p>CONO: CONOCER</p>	COPIA NO AUTORIZADA		
---	--	--	--

	UINS: Inspección DNCT: Distintivo Nacional de Calidad Turística			
02	<p>Se procede a llenar el formato de apelación FO-GC-027. 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"> 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. b) Domicilio para recibir notificaciones, así como el nombre de las personas autorizadas para tal efecto. c) Identificación clara de la resolución que se impugna, incluyendo número de dictamen o referencia. d) Fecha en que fue notificada la resolución que se desea apelar. 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. f) Lugar y fecha en que se redacta el escrito de apelación. 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. <p>Además, se deberá recabar la firma del promovente o, en su caso, de su representante legal, y anexar la siguiente documentación obligatoria:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Documento que acredite la representación legal, cuando la apelación sea promovida en nombre de otra persona o por una persona moral. 	Medición y Mejora / Persona Interesada o Representante Legal	FO-GC-027 Formato de Apelación	

	<ul style="list-style-type: none"> b) Copia íntegra de la resolución que se impugna. c) Documentación soporte que se ofrece como prueba dentro del proceso de apelación. <p>Nota 1: 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 revisión de la procedencia de la apelación, 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 se tendrá por no interpuesta y será desechada en los siguientes casos:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Si se presenta fuerza del plazo establecido para su recepción. b) Si la persona promovente no atiende o subsana en tiempo el requerimiento de información o documentación complementaria, conforme a lo indicado en la nota 1 del procedimiento. c) Si el escrito de apelación no está debidamente firmado por quien deba hacerlo, salvo que se corrija antes del vencimiento del plazo correspondiente. <p>La apelación será considerada improcedente y desechada cuando:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Impugne resoluciones que ya sean objeto de otra apelación o queja presentada por el mismo promovente, y cuyo análisis esté pendiente. b) Se interponga contra resoluciones que no afectan directamente los intereses del promovente. 	Medición y Mejora	FO-GC-113 Inventario de Hallazgos	

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

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: “S[número consecutivo] - [Código del procesos del que se deriva la sugerencia] - [año en cuatro cifras]”. El número consecutivo inicia en 1 y se incrementa conforme se reciben nuevas sugerencias durante el año. Por ejemplo, S001-SCPE-2025 corresponde a la primera sugerencia para certificación de personas e indica que fue registrada en el año 2025.</p> <p>SPSG: Certificación de Sistemas de gestión</p> <p>SPRO: Certificación de Producto</p> <p>SCPE: Certificación de Personas</p> <p>CONO: CONOCER</p> <p>UI: Unidad de Inspección</p> <p>DNCT: Distintivo Nacional de Calidad Turística</p> <p>Una vez que se recibe la sugerencia, la evidencia correspondiente (como un correo electrónico, mensaje, documento físico escaneado u otro medio) deberá guardarse en la <u>Carpeta Designada de Sugerencias</u> para su resguardo. Posteriormente, se deberá registrar la sugerencia en el FO-GC-113 Inventario de Hallazgos (en la Pestaña de SUGERENCIAS Y FELICITACIONES), incluyendo la fecha de recepción y el ID asignado en la columna correspondiente. En dicha columna, el ID deberá ir acompañado de un hipervínculo directo al archivo de evidencia 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 5 días hábiles 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 Mejoramiento.</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, F001-SPRO-2025 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 evidencia correspondiente (como un correo electrónico, mensaje, carta u otro medio) deberá ser resguardada en la Carpeta Designada para las Felicitaciones. Posteriormente, la felicitación se deberá registrar en el FO-GC-113 Inventario de Hallazgos (en la Pestaña de SUGERENCIAS Y FELICITACIONES), anotando la fecha de recepción y el ID asignado en la columna correspondiente. En esa columna, el ID deberá contener un hipervínculo directo al archivo de evidencia 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>Elaboró:</u>	<u>Revisó:</u>	<u>Autorizó:</u>
Analista de medición y Mejora	Gerencia de Medición y Mejora	Dirección General

COPIA NO CONTROLADA