

QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para el ingreso y tratamiento de quejas, sugerencias y felicitaciones de las partes interesadas.

2. ALCANCE

Todas las quejas, sugerencias y felicitaciones que se reciban en Seeman relativas a la prestación de los servicios.

3. RESPONSABLES

- **Directora general:** Levantar actas administrativas y/o de ingresar no conformidades por incumplimientos.
- **Coordinador del SG:** Responsable de la recepción de sugerencias, felicitaciones y quejas, ingresa estas últimas como NC.

4. REFERENCIAS

- Ley de Infraestructura de la Calidad.
- Reglamento de la Ley sobre Metrología y Normalización.
- ISO 9000: vigente, Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario.
- ISO 9001: vigente, Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos.
- ISO/IEC 17020: vigente, Evaluación de la conformidad. Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de unidades (organismos) que realizan la verificación (inspección).
- 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.

5. DEFINICIONES

- **CE:** Centro de evaluación de competencias de Seeman.
- **CENACEC:** Centro nacional de capacitación, evaluación y certificación, A.C.
- **DESUR:** Dirección de excelencia en el servicio a usuarios y registros.
- **ECE:** Entidad de certificación y evaluación.
- **Felicitación:** Expresión espontánea documentada, de un cliente interno o externo, o de otras partes interesadas, teniendo como objetivo el de resaltar la calidad de un producto o servicio específico, proporcionado por la organización o uno de sus colaboradores.
- **Parte interesada:** Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.
- **PS:** Prestador de servicios (ECE/ OC/ CE/ EI).
- **Queja:** Expresión de insatisfacción hecha 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.
- **SNC:** Sistema nacional de competencias.
- **Sugerencia:** Propuesta de mejora de un cliente interno o externo, o de otras partes interesadas sobre aspectos relacionados a los servicios prestados por la organización.

6. DESARROLLO

Seeman se apeg a lo descrito en el artículo 163 de la LIC que menciona que “*Los particulares que se consideren afectados por los actos de las Entidades de Acreditación (EA) o de los Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC) podrán presentar ante éstos, el recurso de reclamación. Las EA o los OEC deberán resolver las reclamaciones que presenten los*

Quejas, sugerencias y felicitaciones
MPS-08

Ver. 12, junio 2026
Página 1 de 7

interesados, así como notificar al afectado su respuesta en un plazo no mayor a diez días, con copia a las Autoridades Normalizadoras competentes”.

Para consultar la política de quejas y de sugerencias diríjase al DATSGI-00.07 Anexo 2, políticas.

6.1. Quejas

Seeman es responsable de todas las decisiones tomadas a todos los niveles del proceso para el tratamiento de las quejas, y está comprometido a que la presentación, investigación y decisión relativa a las quejas no dé lugar a acciones discriminatorias contra quien las presenta.

6.1.1. Ingreso de quejas

En cualquier momento una parte interesada puede ingresar una queja sobre los servicios que Seeman realiza (las quejas se reciben a más tardar 10 días naturales posteriores a la realización del servicio). Existen varios canales de comunicación:

- Llenando el formulario de contacto de la página de Seeman, menú Contacto > sección Quejas, sugerencias y felicitaciones (parte final). Las quejas serán direccionadas a retroalimentacion@seemanmx.com.
- Mediante llamada telefónica, se le solicitará nombre completo, número de teléfono y correo electrónico.
- Enviando por escrito a retroalimentacion@seemanmx.com su queja (si esta última es de servicios de evaluación de competencias laborales, se deberá usar el FORMPS-08.03 Queja de usuario del SNC).
- Para los usuarios del SNC, en las instalaciones de Seeman se encuentra un buzón de quejas, mismo que puede ser usado en días y horarios laborales empleando el FORMPS-08.03 Queja de usuario del SNC.
- Si la queja de nuestros servicios se depositó en DESUR, esta nos contactará a través de CENACEC por medio del Coordinador del CE quien inmediatamente turnará la información al Coordinador del SG para su gestión tomando como base los documentos externos M-DGAOSU Atención de la operación de ECE-OC, MO-DGAOSU Atención de la operación de ECE-OC y el PQ-ECE Procedimiento de atención a quejas.

En quejas sobre los servicios del OC, UI, HACCP, BPM, EC y capacitaciones, aquella persona que las reciba deberá registrarlas en el FORMPS-08.02 Queja, sugerencia, felicitación, salvo las quejas sobre competencias laborales que deberán registrarse en el FORMPS-08.03 Queja de usuario del SNC, turnándola sin demora al responsable del SG vía correo, quien (hasta donde sea posible) deberá establecer comunicación con el promovente para comentarle que su queja será investigada, requerirle mayor información si es necesario y para notificarle que los resultados se le informarán oportunamente.

Las quejas serán registradas en el FORMPS-08.01 Folios de queja, sugerencia, felicitación y foliadas como sigue, AAAA para el año en que ingresan, las letras QSF para indicar que se trata de una queja, sugerencias o felicitación, y XX como indicativo de número consecutivo a 2 dígitos, p.e. 2026QSF01.

6.1.1.1. Particularidades para quejas sobre competencias laborales

Todas las quejas del servicio de competencias laborales deberán ser notificadas a la DESUR por medio de la ECE, se pueden ingresar por correo electrónico, de forma física o el portal de la web CONOCER, para que se brinde el seguimiento oportuno hasta su cierre por parte del PS.

Si la queja o inconformidad se refiere a un asunto grave del PS, en los términos del contrato de acreditación y la normatividad aplicable la DESUR o CENACEC podrán decidir la realización de una supervisión. En todos los casos se solicitará al promovente evidencia que sustente la queja.

En quejas relacionadas con la evaluación de competencias laborales se deberá copiar al CENACEC mediante el correo direccion@certificacionlaboral.mx.

6.1.2. Evaluación de la queja

A partir de la recepción de una queja, Seeman debe confirmar si se refiere a las actividades que realiza y es responsable, en caso afirmativo, debe tratarla. Seeman es responsable de reunir y verificar toda la información necesaria para evaluar y validar la queja, es recomendable que se establezca comunicación con las partes involucradas para conocer las versiones de cada uno y allegarse de la mayor cantidad de información.

En un plazo no mayor a 5 días hábiles luego de su recepción, Seeman, vía correo al promovente con copia a Dirección general, debe informar el resultado de la validación de toda queja. Sea o no procedente, el Coordinador del SG deberá notificarlo por escrito:

- a. cuando no sea procedente explicará con claridad el motivo de la no procedencia. Si la queja corresponde a la evaluación de competencias laborales, se deberá de analizar si es procedente o no en un tiempo máximo de 1 día hábil para notificar al promovente y al CENACEC.
- b. cuando el resultado de la validación primaria de la queja sea positivo, el Coordinador del SG se encarga de registrar y turnar la atención de la queja conforme a lo establecido en el MPS-03 Gestión de NC y AC, que indica que las quejas se registrarán y gestionarán como NC (aunque son susceptibles de desestimarse si luego del análisis de causa raíz se determina que no proceden o la motivación es injustificada).

Para clientes de SG certificados se debe considerar la eficacia de su SG y la posibilidad a través del panel de toma de decisión de realizar una auditoría especial (con notificación a corto plazo); en estos casos se debe determinar junto con el cliente y el promovente, si debe hacerse público el tema de la queja y su resolución, y si fuera así, en qué medida, en qué medio y cómo se realizará.

Por confidencialidad y transparencia del proceso, no se informa el nombre del cliente o parte interesada que haya presentado la queja a ninguna de las personas involucradas a menos que sea necesario para la resolución de esta.

6.1.3. Respuesta

En un plazo no mayor a diez días hábiles luego de recibida una queja, Seeman está obligado a resolver las reclamaciones y a notificar al promovente su respuesta (entendiendo que no todas las acciones a emprender necesariamente ya se hayan realizado pues algunas pueden tener alguna complejidad mayor, pero sí haciendo todo esfuerzo razonable para su resolución eficaz). El Coordinador del SG (a menos que esté involucrado en el objeto de la queja) debe dar respuesta al promovente a través de un correo electrónico donde le informe el tratamiento que recibirá su queja por medio de acciones específicas, se le informe de su resolución, se le provea información que se considere conveniente, se le solicite información, se le explique por qué no procedió su queja tras analizarse como NC, etc.

6.1.4. Retroalimentación del promovente

Una vez dada repuesta al promovente, Seeman otorga un período de 5 días naturales para recibir retroalimentación, transcurridos el período y de no existir respuesta se dará por entendido que la parte quejosa está conforme con las acciones establecidas y se dará cierre a la queja. Toda queja o inconformidad presentada ante el Conocer, CENACEC o Seeman se considerará atendida y concluida solo hasta que tenga una resolución total y definitiva debidamente documentada.

Tras atenderse por completo la queja a través de la NC, por correo electrónico Seeman notificará formalmente al promovente la finalización del proceso para el tratamiento de la queja. En quejas derivadas de la evaluación de competencias laborales se deberá de dar respuesta al promovente marcando copia al CENACEC al correo direccion@certificacionlaboral.mx.

6.2. Sugerencias y felicitaciones

En cualquier momento una parte interesada puede ingresar sugerencias o felicitaciones sobre los servicios que Seeman realiza. Existen varios canales de comunicación:

- Llenando el formulario de contacto de la página de Seeman, menú Contacto > sección Quejas, sugerencias y felicitaciones (parte final). Las sugerencias o felicitaciones serán direccionadas a retroalimentacion@seemanmx.com.
- Mediante llamada telefónica, se le solicitará nombre completo, número de teléfono y correo electrónico.
- Enviando por escrito a retroalimentacion@seemanmx.com su sugerencia o felicitación.
- Para los usuarios del SNC, en las instalaciones de Seeman se encuentra un buzón de sugerencias, mismo que puede ser usado en días y horarios laborales.

En sugerencias o felicitaciones sobre los servicios del OC, UI, HACCP, BPM, EC y capacitaciones, aquella persona que las reciba deberá registrarlas en el FORMPS-08.02 Queja, sugerencia, felicitación, turnándola sin demora al responsable del SG vía correo.

Las sugerencias o felicitaciones serán registradas en el FORMPS-08.01 Folios de queja, sugerencia, felicitación y foliadas como sigue, AAAA para el año en que ingresan, las letras QSF para indicar que se trata de una queja, sugerencias o felicitación, y XX como indicativo de número consecutivo a 2 dígitos, p.e. 2026QSF01.

El Coordinador del SG deberá turnar las sugerencias a la Dirección general, quien determinará su adopción o no, y en su caso las acciones que deban realizarse para atender dicha sugerencia. Su gestión se realiza directamente bajo indicaciones de Dirección, ya sea verbalmente, por correo o por cualquier otro medio que se considere conveniente.

El Coordinador del SG deberá turnar las felicitaciones a la Dirección general, quien determinará si extenderá la felicitación a un equipo, persona, etc.

7. INFORMACIÓN DOCUMENTADA RELACIONADA

Código	Nombre
FORMPS-08.01	Folios de queja, sugerencia, felicitación.
FORMPS-08.02	Queja, sugerencia, felicitación.
FORMPS-08.03	Queja de usuario del SNC.

8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción de los cambios	Emisión
12	>Se redacta por separado el tratamiento de las quejas y el que reciben las sugerencias y felicitaciones. >Se subdivide en secciones la parte 6 para un mejor entendimiento del procedimiento.	04/06/2025

9. APROBACIONES



Elaboró
Roberto A. Suárez Sánchez
Coordinador del SG



Revisó
Gloria Fonseca Mendoza
Directora general



Autorizó
Gloria Fonseca Mendoza
Directora general

-----oOo-----