



GESTIÓN DE APELACIONES Y QUEJAS

GESTIÓN DE APELACIONES Y QUEJAS,

FID-GEC-P-05.

AUTORIZACIÓN

NOMBRE DOCUMENTO:			
GESTIÓN DE APELACIONES Y QUEJAS, FID-GEC-P-05.			
	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO:	Jefe Depto. Innovación de Procesos.	Director de Educación Náutica.	Director General.
NOMBRE:	LIC. FILIBERTO CORREA GALEOTE.	CAP. MARCIAL ÁLVAREZ HERNÁNDEZ.	CAP. ALT. MIGUEL ÁNGEL OSUNA RODRÍGUEZ.



GESTIÓN DE APELACIONES Y QUEJAS

I. PROPÓSITO

Documentar la metodología para el tratamiento y gestión de las quejas y apelaciones derivadas de las actividades y servicios realizados en el FIDENA.

II. ALCANCE

Aplica para la atención y solución de las quejas y apelaciones emitidas por cualquier cliente, solicitante, candidato, estudiante o parte interesada, en relación con las actividades y servicios realizados en el FIDENA.

III. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001, en su versión vigente.
- Norma ISO 10002, en su versión vigente.
- FID-GEC-F-10, Apelaciones, quejas y sugerencias.
- FID-GEC-P-04, Acciones Correctivas y de Mejora.
- FID-GEC-F-23, Solicitud de acciones de mejora.

GESTIÓN DE APELACIONES Y QUEJAS

IV. DESARROLLO

0. GENERALIDADES.

0.1. Las partes interesadas tendrán disponible en la página web de FIDENA, una descripción detallada del Procedimiento para la Gestión de Apelaciones y Quejas.

0.2. Toda apelación y queja, será documentada y presentada en el formato FID-GEC-F-10, Apelaciones, quejas y sugerencias, mediante alguno de los siguientes mecanismos:

1. Descargar el formato FID-GEC-F-10, Apelaciones, quejas y sugerencias, y enviarlo al correo electrónico sgc@fiden.edu.mx.
2. Ingresar su apelación o queja directamente desde el portal <https://www.fidena.gob.mx/sigaa/> a la versión electrónica de formato FID-GEC-F-10.

0.3 Toda apelación o queja presentada de forma anónima o sin las evidencias de soporte necesarias, no serán atendidas.

0.4. FIDENA es responsable de todas las decisiones a todos los niveles de la gestión y tratamiento de las quejas y apelaciones.

0.5. El Área de Calidad es la encargada de gestionar la apelación o queja. Sin embargo, la investigación y decisión de acciones deberá realizarse por el Comité de Evaluación de Apelaciones y Quejas, el cual estará integrado por el Subdirector de Área o Departamento, el Jefe de Calidad y un experto técnico con competencia, independiente, imparcial, que no haya participado en el proceso que origino la apelación o queja. En caso de que se requiera el arbitraje interno de FIDENA, se formara un grupo de trabajo integrado por Director de Área o Departamento, el Jefe de Calidad y otro experto técnico con competencia que no haya participado en el proceso y en la primera investigación.

0.6. En todos los casos deben cumplirse los requisitos de confidencialidad y tratarse de manera constructiva, imparcial y oportuna.

0.7. En ningún caso, la presentación de una apelación o queja puede ser objeto de cualquier acción discriminatoria, gravosa o perjudicial contra quien la ha emitido.

0.8. Para definir si es una apelación O queja se podrá tener en cuenta la siguiente tabla:

Posibles acciones a presentarse	Corresponde a:
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Deficiencias en la prestación del servicio (logística). ▪ Falta de claridad en la información suministrada. ▪ La no prestación del servicio solicitado. ▪ Deficiencias en la prestación del servicio. ▪ Quejas contra el personal de FIDENA. ▪ Violación de la imparcialidad, confidencialidad y/o presencia de conflicto de intereses. ▪ Incumplimiento en los plazos/tiempos pactados para la prestación del servicio. ▪ Realización de una mala práctica ▪ Entre otros. 	Queja
<ul style="list-style-type: none"> ▪ El cliente no acepta la resolución presentada o decisión tomada por FIDENA. 	Apelación



GESTIÓN DE APELACIONES Y QUEJAS

ÍTEM	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1.0		RECEPCIÓN DE LA APELACIÓN O QUEJA
1.1	Área de Calidad	<p>Recibe la solicitud de apelación o queja (formato FID-GEC-F-10, Apelaciones, quejas y sugerencias), la cual debe contener toda la documentación que sustente los argumentos y que tengan relación inmediata y directa con ésta.</p> <p>NOTA: 1.- La manifestación de apelaciones o quejas, se deben presentar mediante una solicitud escrita (formato FID-GEC-F-10, Apelaciones, quejas y sugerencias), en un término máximo de diez días hábiles a partir del día siguiente de la prestación del servicio, acompañada y soportada por todas las evidencias disponibles, relativas a las razones por las que presenta una apelación o queja.</p>
2.0		EVALUACIÓN Y VALIDACIÓN
2.1	Área de Calidad	<p>Una vez recibida la queja o apelación, mediante el formato FID-GEC-F-10, Apelaciones, quejas y sugerencias, evalúa y verifica que la solicitud:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Corresponda a las actividades y servicios realizados en el FIDENA. 2. Se encuentre debidamente requisitada. 3. Contenga toda la documentación que sustente los argumentos relativos a las razones por las que presenta la apelación o queja. <p>Si la apelación o queja NO procediera o NO correspondiera a algún servicio proporcionado por FIDENA, se notifica el rechazo de la solicitud.</p> <p>Si la apelación o queja no reúne los requisitos, solicita al apelante que complete o aclare en el término de cinco días hábiles para proceder, caso contrario se cerrará el proceso.</p> <p>Una vez que consideré que la información es suficiente, asignará un número de expediente para este proceso.</p> <p style="text-align: center;"><i>APEL / 2013 / 01</i> Abreviatura de apelación, queja o sugerencia / # Año / # Número consecutivo de apelación, queja o sugerencia en el año.</p> <p>Así mismo mediante Escrito Libre se notifica la aceptación de la solicitud.</p> <p>NOTA: 1. La notificación de aceptación o rechazo de la solicitud, se realizará mediante oficio libre. 2. En el caso de rechazo de la solicitud, la notificación debe indicar las razones por las cuales no procede.</p>
3.0		INVESTIGACIÓN Y DECISIÓN DE ACCIONES
3.1	Comité de Evaluación de Apelaciones y Quejas / Arbitraje Interno	<p>Inician la investigación respectiva para dar tratamiento a la apelación o queja, pudiendo incluir:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Entrevistas individuales con las partes involucradas para cotejar las versiones de los hechos de cada uno y analizar posibles inconsistencias. Si existen testigos adicionales a los hechos, también se tendrán en cuenta para la evaluación de la queja o apelación. b. Recopilar todo documento relevante que tenga relación con el caso y que pueda aportar criterios de decisión.



GESTIÓN DE APELACIONES Y QUEJAS

		<p>c. En caso de aplicar, analizar resultados de apelaciones o quejas previas similares.</p> <p>d. Analizar la documentación y testimonios para determinar las causas y emitir una respuesta de decisión.</p> <p>La descripción del análisis y la decisión para dar respuesta a una queja o apelación quedarán registradas en el formato FID-GEC-F-10, Apelaciones, quejas y sugerencias.</p> <p>Si de la queja o apelación se requieren tomar acciones correctivas para eliminar las causas que les dieron origen, éstas serán tratadas conforme al procedimiento FID-GEC-P-05, Acciones Correctivas y de Mejora, y registradas en el formato FID-GEC-F-15, Solicitud de acciones de mejora.</p>
4.0		COMUNICACIÓN DE RESULTADOS
4.1	Área de Calidad	<p>Como resultado de la investigación, comunicará al emisor mediante un Escrito Libre, un informe indicándole la decisión adoptada y las consecuencias de la misma.</p> <p>En caso de que la persona afectada alegara dicha decisión del comité, tendría un plazo máximo de 7 días naturales para aportar evidencias, para lo cual el Área de Calidad solicitará el arbitraje interno de FIDENA, cuya resolución será UNÁNIME e INAPELABLE, teniendo un plazo máximo 10 días, para atender una segunda investigación de acuerdo al punto 3.</p>
5.0		SEGUIMIENTO Y CIERRE
5.1	Área de Calidad	<p>El cierre de la queja o apelación, se realizará una vez que se haya verificado la implementación de las acciones y soluciones tomadas, además de haber evaluado la eficacia de las acciones tomadas.</p> <p>Estas acciones serán analizadas durante las Revisiones de la Dirección.</p>
6.0		NOTIFICACIONES A LAS PARTES INTERESADAS
6.1	Área de Calidad	<p>En todos los casos, quien haya presentado una queja o apelación por escrito, recibirá mediante un Escrito Libre, notificación de recibido o rechazo de la solicitud, información de resultados y notificación de la finalización del proceso de atención de las mismas.</p> <p>Quedará evidencia de estas notificaciones en el formato FID-GEC-F-10, Apelaciones, quejas y sugerencias.</p>

V. ANEXOS

N/A



GESTIÓN DE APELACIONES Y QUEJAS

VI. CONTROL DE CAMBIOS Y MEJORAS

No. EDICIÓN	SECCIÓN / REQUISITO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO / MEJORA	FECHA DE autorización
1	Todo el procedimiento.	Versión inicial.	25 de mayo de 2021.