



# UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

Departamento de Gestión de Calidad  
Procedimiento de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones

## I. Objetivo:

Establecer los lineamientos para la recepción, trámite y conclusión de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones de los usuarios externos o internos de los servicios que ofrece la Universidad.

## II. Alcance:

Este procedimiento aplica a todas las Unidades Responsables (URES) cuyos servicios y/o productos están documentados en el Sistema Institucional de Gestión de la Calidad (SIGC) de la Universidad de Quintana Roo.

## III. Políticas:

### III.1 Identificación de las Quejas y Sugerencias

➤ La persona física o jurídica que, en sus trámites o gestiones con la Universidad de Quintana Roo, considere se sienta afectada por la desatención, tardanza o cualquier otra circunstancia que afecte de supuesto mal funcionamiento, el cual podrá manifestarlo e identificar su queja o sugerencia en donde pueden surgir de las siguientes entradas:

- INFORMACIÓN.
  - Accesibilidad (Presencial, Telefónica).
  - Calidad de la información (Información deficiente o otorgar información falsa y requisitos por acceder a trámites y servicios, nivel de conocimientos del servidor público, Nivel de definición de los requisitos previos).
- TRATO A LAS PERSONAS FÍSICAS O JURÍDICAS.
  - Incumplimiento de los protocolos de actuación o atención al público.
  - Orientar de manera adecuada
  - Discriminación por cualquier motivo en atención a la consulta o tramites
  - Falta de interés
  - Falta de equidad en el trato
- CALIDAD DEL SERVICIO.
  - Falta de simplificación de los procedimientos administrativos
  - Tiempos de espera excesivos
  - Descoordinación entre departamentos/áreas



# UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

## Departamento de Gestión de Calidad Procedimiento de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones

- Falta de difusión de los horarios de atención
- Otras incidencias en la gestión
- INSTALACIONES.
  - Falta de Accesibilidad
  - Condiciones ambientales y físicas
  - Recursos tecnológicos
  - Falta de espacios adecuados.
  - Falta de instalación en equipos, aulas, laboratorios y talleres, así como de sus equipamientos y mobiliario.
- INCUMPLIMIENTO DE SERVICIOS DECLARADOS EN LAS FICHAS DE PROCESO.
- DOCENCIA.
  - Impuntualidad al desempeño de la labor académica.
  - No entregar en el tiempo establecido por la legislación el paquete didáctico correspondiente.
  - Cambios no justificados en la programación del paquete didáctico de la materia.
  - Incumplimiento del plan de estudios aprobado.
- RESTRICCIÓN PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS O FELICITACIONES.
  - No se gestionarán en ningún caso quejas, sugerencias en la cual se utilice palabras ofensivas, injurias, agravios al servidor público o la Institución.

### III.2 Notificación de las Quejas, Sugerencias y Felicitaciones

- Las partes interesadas y los usuarios de los servicios comunican sus quejas, sugerencias y felicitaciones del servicio mediante:
  - Formulario Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (**EVA-04-FO-01**) o en escrito libre.
  - El Formulario Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (**EVA-04-FO-01**) también está disponible en electrónico en la liga <http://formularios.uqroo.mx/sigc/>



# UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

Departamento de Gestión de Calidad  
Procedimiento de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones

- **Auditoría Interna** es responsable de asegurar que se tengan disponible el formato electrónico.
- El seguimiento de las quejas, sugerencias y felicitaciones se realiza de la siguiente manera:
  - La **Auditoría Interna** conoce las quejas, sugerencias y felicitaciones en escrito libre o formulario electrónico.
  - La **Auditoría Interna** notifica de recibidas las quejas, sugerencias y felicitaciones a la parte interesada o usuario, cuando aplique.
  - Mediante oficio la **Auditoría Interna** notifica al **Responsable de proceso** de la queja, sugerencia o felicitación.
  - La codificación de la Queja, Sugerencia y Felicitación se realiza de la siguiente manera:

#### X-YYY-ZZ donde:

**X** fuente de entrada:

Q – Queja

S – Sugerencia

F-Felicitaciones

**YYY** numero consecutivo

**ZZ** año de emisión de la queja o sugerencia

- El **Responsable del proceso** debe determinar la atención de la Queja o sugerencia en máximo 5 días hábiles.
- Para el caso de las felicitaciones no requirieren respuesta por parte del Responsable de Proceso.
- Durante los 5 días hábiles el **Responsable del proceso** convoca al equipo de trabajo involucrado para realizar el análisis correspondiente. El equipo de trabajo y responsable de proceso analizan la Queja o sugerencia y determinan si procede o no.
- Cuando **NO** proceda, el **Responsable del proceso** comunica a la persona solicitante y auditora interna de la no procedencia. **Auditoría interna** es responsable de verificar el análisis de aplicabilidad de la queja o sugerencia para su validación.
- Cuando **SI** proceda, el **Responsable del proceso** comunica a la persona solicitante y auditora interna de la procedencia de la queja o sugerencia.



# UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

## Departamento de Gestión de Calidad Procedimiento de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones

- El **Responsable del proceso** debe generar el registro de Respuesta para la Atención a quejas y sugerencias (**EVA-04-FO-02**) comunicándole a la parte interesada o usuario las acciones que se implementarán.
- El **responsable del Proceso** y áreas involucradas detallan en el Reporte de Acción Correctiva (**CAL-03-FO-02**) la corrección o contención necesaria para la queja o sugerencia.
- Si el Responsable del proceso no notifica la atención a la queja o sugerencia en el tiempo establecido, la Auditoría Interna notifica un documento para atención en un plazo máximo de 24 horas en cumplimiento a las Normas de Conducta que deben observar los servidores públicos del poder ejecutivo del Estado de Quintana Roo, principio de Bien Común, numeral 4. En caso de reincidencia se emitirá un exhorto por no cumplimiento turnando copia al expediente del personal.

### III.3 Análisis de Causa Raíz.

- El equipo de trabajo y responsable de seguimiento del SIGC realizan el análisis de la Causa Raíz de la queja o sugerencia registrando en el Reporte de Acción Correctiva (**CAL-03-FO-02**).
- Para determinar la(s) causa(s) raíz, el equipo de trabajo y responsable de seguimiento podrá apoyarse con estrategias, tales como Diagramas de Pareto, Diagramas de Ishikawa, 5 porqués o cualquier otra técnica estadística aplicable.

### III.4 Plan de Acción.

- El equipo de trabajo y responsable de seguimiento, determinan el plan de acción de acuerdo a la(s) causa(s) raíces detectadas y registra en el Reporte de Acción Correctiva (**CAL-03-FO-02**).
- El equipo de trabajo y responsable de seguimiento determinan un máximo de duración para terminar las acciones correctivas en forma efectiva (De 30 a 90 días hábiles, dependiendo la magnitud de la queja o sugerencia).
- El **Responsable de proceso** y equipo de trabajo deben generar el Reporte de Acción Correctiva (**CAL-03-FO-02**) en un máximo de 5 días hábiles después de haber determinado la aplicabilidad de la queja o sugerencia hasta la etapa de Plan de Acción del mismo reporte.
- El **Responsable del proceso** genera el registro de Respuesta para la Atención a quejas y sugerencias (**EVA-04-FO-02**) y comunica a la parte interesada o usuario las acciones que se implementarán y turna copia de esta respuesta al área de **Auditoría interna** para su registro.

### III.5 Verificación de la efectividad de las Acciones Correctivas.

- **Responsable del SIGC** y responsables de proceso verifican el cumplimiento de las acciones correctivas determinadas en el Reporte de Acción Correctiva (**CAL-03-FO-02**).



# UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

Departamento de Gestión de Calidad  
Procedimiento de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones

- **Responsable del SIGC** y responsables de proceso verifican la efectividad de las Acciones Correctivas o correcciones implementadas de acuerdo al Reporte de Acción Correctiva (**CAL-03-FO-02**).
- Las Acciones Correctivas son consideradas como concluidas una vez que hayan sido verificadas y evaluadas, así como al eliminar las causas que dieron origen a la Queja o Sugerencia.

### III.6 Control de atención de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.

- La **Auditoría Interna** registra en Bitácora de Quejas y Sugerencias (**EVA-04-FO-03**) el seguimiento a las quejas y sugerencias y envía bimestral al Departamento de Gestión de la Calidad el reporte detallado para su atención y seguimiento.

### IV. Definiciones:

**Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

**Queja:** Es una expresión que denota molestia, reclamación o disgusto que se tiene por la actuación o el comportamiento de alguien, (una autoridad u organización) a causa de un desacuerdo o inconformidad, sobre un determinado trámites y/o servicio.

**Sugerencia:** Es algo que se propone o sugiere, es equivalente a consejo o recomendación.

**Felicitación:** Manifestación de satisfacción con actuaciones relacionadas a los trámites y/o servicios que, a su juicio, merezca tal consideración.

### V. Descripción de las actividades:

No. de Actividad	Responsable	Descripción de la Actividad
		Inicio
1	Parte interesada y/o Usuario	Comunica sus quejas, sugerencias y felicitaciones mediante en el formulario Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (EVA-04-FO-01) en la página de la UQROO o en la página del SIGC.



# UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

Departamento de Gestión de Calidad  
Procedimiento de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones

No. de Actividad	Responsable	Descripción de la Actividad
2	Auditoría Interna	Conoce las Quejas, Sugerencias y Felicitaciones depositadas en el formulario electrónico y comunica mediante oficio al responsable del proceso. Se otorga cinco días hábiles para dar respuesta.
3	Responsable de proceso	Conoce las Quejas, Sugerencias y Felicitaciones al recibir el oficio.
4	Responsable de proceso	Determina aplicabilidad de la queja o sugerencia y da respuesta a la parte interesada y/o usuario. El plazo para determinar aplicabilidad y dar respuesta es no mayor a cinco días hábiles.
5	Responsable de proceso	(No) Emite respuesta y lo que motiva la no aplicabilidad con base al marco normativo que corresponda.
6	Parte interesada y/o Usuario	(No) Recibe respuesta con base a la normatividad. (FIN)
7	Responsable del proceso	En caso de procedencia, realiza análisis de la queja o sugerencia, determinando acciones de corrección, causa raíz y plan de acción en el Reporte de Acción Correctiva (CAL-03-FO-02).
8	Responsable de SIGC	Recibe el plan de acción en el Reporte de Acción Correctiva (CAL-03-FO-02).
9	Responsable de proceso	Genera el registro de Respuesta para la Atención a quejas y sugerencias (EVA-04-FO-02) y comunica a la parte interesada o usuario las acciones que se implementarán y turna copia de esta respuesta al área de Auditoría interna para su registro.
10	Parte interesada y/o Usuario	Recibe respuesta con base a la normatividad.
11	Responsable de SIGC	Verifican el cumplimiento de las acciones correctivas determinadas en el Reporte de Acción Correctiva (CAL-03-FO-02).



# UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

Departamento de Gestión de Calidad  
Procedimiento de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones

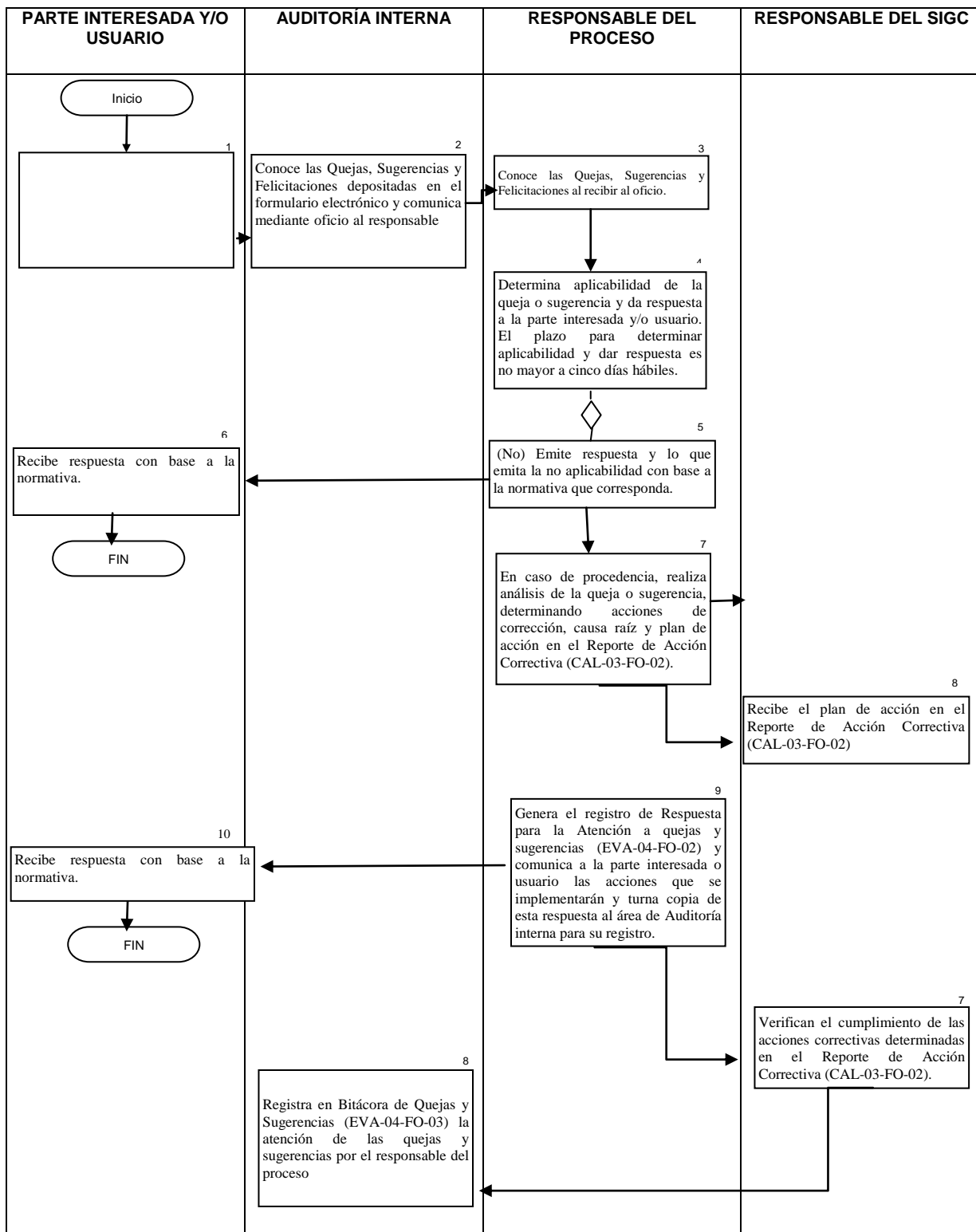
No. de Actividad	Responsable	Descripción de la Actividad
12	Auditoría Interna	Registra en Bitácora de Quejas y Sugerencias (EVA-04-FO-03) la atención de las quejas y sugerencias por el responsable del proceso.
		<b>FIN</b>



# UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

Departamento de Gestión de Calidad  
 Procedimiento de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones

## VI. Diagrama de flujo:







# UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

Departamento de Gestión de Calidad  
Procedimiento de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones

## VII. Referencias:

Formulario Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (EVA-04-FO-01)  
Respuesta para la Atención a quejas y sugerencias (EVA-04-FO-02)  
Bitácora de Quejas y Sugerencias (EVA-04-FO-03)  
Reporte de Acción Correctiva (CAL-03-FO-02)

## VIII. Normas:

ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos

## IX. Requisitos:

10.2 No conformidad y acción correctiva.

## X. Anexos:

N/A

## XI. Control de Cambios:

Rev.	Razón del cambio	Aprobado por:	Fecha:
Versión 1, Diciembre 15 2018	El apartado III.1 Identificación de quejas fue actualizado	María Octavia Manjarrez	Diciembre 15 de 2018