

| SISTEMA OPERATIVO DE SUGERENCIAS | | PROCEDIMIENTO | |
|----------------------------------|---------------------------------|----------------------------|---------------|
| | | CÓDIGO: CAD-SOS-P02 | |
| NÚMERO REVISIÓN 29 | FECHA REVISIÓN 06 JUNIO 2024 | REQ. NORMA 9.1.2 | PÁGINA 1 DE 8 |

1. OBJETIVO

Mantener comunicación constante con la comunidad universitaria y partes interesadas, atendiendo sus inquietudes (quejas, sugerencias o felicitaciones) respecto a los servicios proporcionados por la Universidad Tecnológica de Cancún, con la finalidad de aumentar la satisfacción de nuestros clientes y mejorar continuamente los servicios.

2. ALCANCE

El presente procedimiento inicia con la recepción de una queja, sugerencia o reconocimiento presentada por alguna persona integrante de la comunidad universitaria o partes interesadas, dando seguimiento hasta su solución, la cual finaliza con la encuesta de satisfacción al cliente.

3. REFERENCIAS

| CÓDIGO | TÍTULO | TIPO DE DOCUMENTO |
|-------------|--|-------------------|
| CAD-ACM-P04 | Acciones Correctivas y de Mejora | Procedimiento |
| CAD-ASV-P01 | Auditoría de Servicios | Procedimiento |
| CAD-DI-CRQ | Manual de criterios para responder SOS | Documento interno |

4. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- 4.1. Es responsabilidad de cada integrante del Comité de Calidad atender al sugerente y dar respuesta a las quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas, según sean asignadas.
- 4.2. Los/las responsables de las direcciones y cualquier integrante de la institución que reciba una sugerencia o queja, es responsable de darle seguimiento hasta su solución. Si se trata de un reconocimiento o felicitación, deberán solicitar la divulgación del mismo por medio de Prensa y Difusión como respuesta al comentario.
- 4.3. La Coordinación de Calidad presentará el indicador de las sugerencias y comentarios de los clientes y grado de satisfacción de los mismos, al comité de calidad en la reunión de Revisión por la Dirección.
- 4.4. En caso de que en un mismo SOS se incluyan más de una queja o sugerencia y estén involucradas varias áreas, se asignará escalonadamente a las Direcciones responsables involucradas. En este caso aplican de la misma forma los puntos 4.8 y 4.9.

| ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |
|---|---|---|
| Lic. Valeria Carrillo Millán Coordinadora de Calidad | Lic. Salvador Carrera Bautista Encargado de la Dirección de Planeación, Programación, Evaluación y Presupuesto | Lic. Salvador Carrera Bautista Encargado de la Dirección de Planeación, Programación, Evaluación y Presupuesto |

| SISTEMA OPERATIVO DE SUGERENCIAS | | PROCEDIMIENTO | |
|----------------------------------|---------------------------------|---------------------|---------------|
| | | CÓDIGO | CAD-SOS-P02 |
| NÚMERO REVISIÓN 29 | FECHA REVISIÓN 06 JUNIO 2025 | REQ. NORMA 9.1.2 | PÁGINA 2 DE 8 |

- 4.5. La satisfacción del cliente y la efectividad de la respuesta o solución dada a la queja o sugerencia, se mide mediante la encuesta de satisfacción incluida en el mismo SOS. El sugerente tiene 3 días hábiles para contestar dicha encuesta, en caso contrario se tomará como servicio **Satisfecho**.
- 4.6. Cuando el sugerente manifieste No estar Satisfecho con la respuesta o acciones realizadas hacia su queja o sugerencia, el SOS´s se canalizará nuevamente a la dirección responsable para emitir otra respuesta o complementar la misma, buscando siempre solucionar el problema y que el sugerente quede satisfecho. En este caso se enviará por segunda vez la encuesta de satisfacción.
- 4.7. Las quejas se considerarán cerradas de acuerdo a los siguientes criterios:
- Cuando se presente evidencia de haber solucionado el problema;
 - De acuerdo a la respuesta emitida al cliente y que éste indique estar satisfecho con la misma;
 - Cuando se trate del cumplimiento a la normatividad general y no sea posible su modificación (aunque el cliente haya manifestado no estar satisfecho);
 - Después de haber aplicado la política 4.6, o que se hayan dado varias soluciones y este fuera de las posibilidades de la Universidad realizar más cambios;
 - En caso de no tener respuesta después de enviar la encuesta de satisfacción según el punto 4.5.
 - Al aplicar el procedimiento de acciones correctivas según se indica en el punto 4.8.
 - El SOS que contenga hechos probablemente constitutivos de un delito (por ejemplo, amenazas, lenguaje agresivo o similar), se turnará a la Dirección Jurídica para la atención y seguimiento que corresponda y se procederá al cierre del mismo.
- 4.8. En caso de que el problema requiera hacer un análisis más profundo, se aplicará el procedimiento de Acciones Correctivas y de Mejora, y se cerrará el SOS correspondiente dando seguimiento al problema en el Sistema de Acciones Correctivas y de Mejora.
- 4.9. El sugerente podrá incluir en su SOS´s alguna evidencia de lo reportado, ya sea una foto, archivo, etc. Es importante que dichos formatos o imágenes sean de 20 MB mínimo.
- 4.10. En caso de alguna falla del Sistema Operativo de Sugerencia, los integrantes del comité de calidad realizarán el seguimiento del caso de forma directa a través del correo electrónico registrado por el sugerente, con copia a la coordinación de calidad.
- 4.11. El Comité de Calidad se reunirá con la frecuencia necesaria para dar seguimiento a los SOS´s abiertos y cerrados, analizar las posibles causas y tomar decisiones para evitar que vuelvan a suceder.
- 4.12. Se pone a disposición de la comunidad universitaria y de las partes interesadas el Sistema Operativo de Sugerencias, mediante el cual podrá hacer llegar sus comentarios, y elegir el tipo de seguimiento, ya sea vía email o presencial a través del programa “Conversa con tu universidad”.
- 4.13. Los SOS´s con seguimiento vía email deberán contestarse dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su asignación, mientras que para los de seguimiento presencial, se tendrán hasta 5 días hábiles.
- 4.14. Si el comentario proviene de partes interesadas, o usuarios/as que no cuenten con correo de dominio @utcancun, deberán solicitarlo enviando mensaje a cars@utcancun.edu.mx para que se les asigne uno y de esta manera poder realizar seguimiento a su solicitud y conocer la respuesta. El correo electrónico es el medio oficial de comunicación con los y las sugerentes.

| SISTEMA OPERATIVO DE SUGERENCIAS | | PROCEDIMIENTO | |
|----------------------------------|---------------------------------|---------------------|---------------|
| | | CÓDIGO | CAD-SOS-P02 |
| NÚMERO REVISIÓN 29 | FECHA REVISIÓN 06 JUNIO 2025 | REQ. NORMA 9.1.2 | PÁGINA 3 DE 8 |

- 4.15. Para el programa “Conversa con tu Universidad”, los y las sugerentes serán atendidos directamente por el Rector de la Universidad, de manera presencial, para lo cual deberán agendar una cita previa a través del SOS, eligiendo fecha y horario que más les convenga según la disponibilidad del rector. Dicha fecha será publica por medio de Difusión y Captación, como máximo una vez al mes.

5. DEFINICIONES

| Término | Definición |
|---|---|
| Comité de Calidad | Comité formado por los responsables de: Rectoría, Secretaría Académica, Secretaría de Vinculación, Dirección de Administración y Finanzas, Direcciones de División, Dirección de Innovación, Dirección de Extensión Universitaria y Servicios Estudiantiles, Dirección Jurídica y Unidad de Transparencia, Titular del Órgano Interno de Control, Dirección de Planeación, Evaluación, Programación y Presupuesto. |
| Programa “Conversa con tu universidad” | Conjunto de elementos que permiten la interacción directa y presencial del Rector de la UTC, con los/as integrantes de la comunidad universitaria y/o partes interesadas, lo cual facilita conocer las expectativas e inquietudes de los diferentes grupos de interés y que a su vez es fuente de mejoramiento continuo de los procesos institucionales al igual que el Sistema Operativo de Sugerencias. |
| SOS’s | Cada queja, sugerencia, reconocimiento o felicitación recibida. |
| Sugerente o cliente | Persona que registra una queja, sugerencia, o reconocimiento. Puede tratarse de un estudiante, personal administrativo, docente o parte interesada. |
| Parte interesada | Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por las decisiones o actividades que realiza la Universidad, entre ellas egresados/as, aspirantes, empleadores, proveedores, instituciones, padres y madres de familia, público en general. |
| Usuario interno | Las y los usuarios/as que cuentan con correo electrónico de dominio @utcancún.edu.mx, a través del cual recibirán la información necesaria para hacer seguimiento al estado en que se encuentra el caso y la respuesta emitida por el comité de calidad de la UTC. |
| Usuario externo | Las y los usuarios/as que NO cuentan con correo electrónico de dominio @utcancún.edu.mx, deberán registrarse enviando un mensaje a cars@utcancun.edu.mx para que se les proporcione uno, o en su caso inscribir una dirección de correo electrónico a través del cual recibirán la información necesaria para hacer seguimiento al estado en que se encuentra el caso y la respuesta emitida por el comité de calidad de la UTC. |
| Queja | Disgusto o inconformidad ante una situación anómala acerca de un servicio. |
| Sugerencia | Propuesta para el mejoramiento de los servicios de la UTC. |
| Felicitación/ Reconocimiento | Congratular al personal, equipo de trabajo o cualquier otra expresión de satisfacción del/la sugerente con relación a la prestación de los servicios de la UTC. |

| SISTEMA OPERATIVO DE SUGERENCIAS | | PROCEDIMIENTO | |
|----------------------------------|---------------------------------|---------------------|---------------|
| | | CÓDIGO | CAD-SOS-P02 |
| NÚMERO REVISIÓN 29 | FECHA REVISIÓN 06 JUNIO 2025 | REQ. NORMA 9.1.2 | PÁGINA 4 DE 8 |

| Término | Definición |
|---------|---|
| UTC | Universidad Tecnológica de Cancún |
| SOS | Sistema Operativo de Sugerencias: herramienta, instrumento o sistema de comunicación que permite a los integrantes de comunidad universitaria y partes interesadas, presentar un queja, sugerencia o felicitación, a través del sitio http://servicios.utcancun.edu.mx:8097/ , y hacer seguimiento a las novedades registradas en dicho medio. |

6. PROCEDIMIENTO

| Nº | ACTIVIDAD | RESPONSABLE |
|----|--|-------------------------|
| 1 | La coordinación de calidad recibe las quejas, sugerencias y reconocimientos del sugerente vía electrónica a través del SOS. Ya sea con seguimiento vía email o presencial. | Coordinación de Calidad |
| 2 | Ingresa al sitio, clasifica los SOS's recibidos y asigna a la dirección responsable de atenderlas. El SOS, envía aviso automático vía correo electrónico, a la Dirección responsable, indicando que se le ha asignado un nuevo SOS's. | Coordinación de Calidad |
| 3 | La dirección responsable recibe el SOS's y envía respuesta al sugerente, por medio del sistema, indicando las acciones a realizar para atender su queja, sugerencia o reconocimiento, en su caso, explicando los motivos por los cuales la sugerencia no es viable o haciendo extensiva la felicitación al personal según corresponda. De igual forma podrá incluir una evidencia de la solución dada. | Comité de calidad |
| 4 | Si la sugerencia o queja fue contestada informando que se atenderá pero sin dar solución, se reasignará nuevamente 3 días (hábiles) hasta que se informe cuál será la solución; se enviarán recordatorios vía correo electrónico para dar seguimiento y de no cumplir con éste plazo se exhortará a la Dirección responsable. | Coordinación de Calidad |
| 5 | Recibe la copia de la respuesta, analizar si ésta soluciona la queja o sugerencia y envía encuesta de satisfacción al sugerente. | Coordinación de Calidad |
| 6 | En caso de que el sugerente haya elegido la opción de seguimiento presencial, la respuesta a su queja, sugerencia o reconocimiento, se realizará en la fecha, hora y lugar de la cita con el Rector, dentro del programa "Conversa con tu Universidad". Posterior a la cita, se enviará la encuesta de satisfacción. En caso de cancelación del programa, se notificará al sugerente por medio del Sistema Operativo de Sugerencias o en su caso, vía correo electrónico, indicando de ser posible, fecha de reprogramación de su cita. | Comité de calidad |

| SISTEMA OPERATIVO DE SUGERENCIAS | | PROCEDIMIENTO | |
|----------------------------------|---------------------------------|---------------------|---------------|
| | | CÓDIGO | CAD-SOS-P02 |
| NÚMERO REVISIÓN 29 | FECHA REVISIÓN 06 JUNIO 2025 | REQ. NORMA 9.1.2 | PÁGINA 5 DE 8 |

| Nº | ACTIVIDAD | RESPONSABLE |
|----|--|-------------------------|
| 7 | Si el sugerente manifiesta estar NO satisfecho con la respuesta o durante el programa de “Conversa con tu Universidad” se generan acuerdos pendientes por atender, la queja o sugerencia se canalizará nuevamente a la dirección responsable para emitir otra respuesta o fortalecer la anterior. La encuesta de satisfacción se enviará un máximo de 2 veces antes de cerrar el SOS. | Coordinación de Calidad |
| 8 | Si pasan más de 3 días hábiles y no se recibe respuesta de la encuesta de satisfacción por parte del sugerente, se procederá a realizar el cierre del SOS’s. | Coordinación de Calidad |
| 9 | En caso de que alguna queja o sugerencia afecte a dos o más áreas, se determina quién será el responsable y que acciones se tomarán para resolverla. | Coordinación de Calidad |
| 10 | La Coordinación de Calidad, presentará al Comité de Calidad en forma cuatrimestral el estado que guardan las sugerencias recibidas (indicadores de calidad) incluyendo la satisfacción del cliente. | Coordinación de Calidad |

7. REGISTROS Y ANEXOS

| CÓDIGO | TÍTULO | DEPTO. ÁREA O PERSONA QUE DEBE RETENER EL DOCUMENTO | TIEMPO DE RETENCIÓN | DISPOSICIÓN FINAL |
|--------|--------|---|---------------------|-------------------|
| | | | | |

| OTRA FORMA DE EVIDENCIA |
|---|
| Reportes del SOS, Correo electrónico, fotos del programa “Conversa con tu Universidad”. |

8. HISTORIAL DE CAMBIOS

| FECHA | MODIFICACIÓN |
|---------------|---|
| 02 JUNIO 2025 | 1. Se actualiza fecha y número de revisión. 2. Se actualiza nombre de la Coordinación de Calidad. |
| 13 ENERO 2024 | 1. Se modifica el objetivo y el alcance 2. Se actualizan las referencias. 3. Se elimina la política 4.9 sobre la confirmación del SOS. 4. Modificación de las políticas 4.9, 4.12 y 4.13 (tiempos de respuesta). 5. Se adiciona la política sobre el programa Conversa con tu Universidad 6 Se incluye la definición del programa, se actualiza la definición de SOS y se eliminan las definiciones de los programas antiguos. 7 En los pasos del procedimiento se incluye lo correspondiente al programa de “Conversa con tu Universidad”. 8 Se incluyen fotos del programa de “Conversa con tu Universidad” en las evidencias. 9 Se actualiza flujograma. |

| SISTEMA OPERATIVO DE SUGERENCIAS | | PROCEDIMIENTO | |
|----------------------------------|---------------------------------|---------------------|---------------|
| | | CÓDIGO | CAD-SOS-P02 |
| NÚMERO REVISIÓN 29 | FECHA REVISIÓN 06 JUNIO 2025 | REQ. NORMA 9.1.2 | PÁGINA 6 DE 8 |

| FECHA | MODIFICACIÓN |
|-----------------|--|
| 02 JUNIO 2025 | <ol style="list-style-type: none"> 1. Se actualiza fecha y número de revisión. 2. Se actualiza nombre de la Coordinación de Calidad. |
| 09 MARZO 2023 | <ol style="list-style-type: none"> 1.- Se actualiza el objetivo para incluir a las partes interesadas. 2.- Se modifican las políticas 4.1, 4.11 y 4.12 3.- Se incluyen nuevas políticas, de la 4.13 a la 4.15. 4.- Se modifica la definición de SOS, sugerente y felicitación. 5.- Se adicionan nuevas definiciones (parte interesada y enlaces de los diferentes medios para enviar un SOS's). 6.- Se modifican los pasos 1 y 3 del procedimiento. 7.- Se actualizan las formas de evidencia. 8.- Se actualiza el flujograma. |
| 12 JULIO 2022 | <ol style="list-style-type: none"> 1.- Se incluye el reconocimiento en el objetivo y alcance. 2.- Se modifica la política 4.2. 3.- Se elimina la política 4.9 referente al correo y contraseña institucional y se incluye la política 4.12 referente a las reuniones del comité de calidad. 4.- En general, se considera en el cuerpo del procedimiento a los SOS's clasificados como felicitación o reconocimiento. 5.- En otra forma de evidencia se incluye el correo electrónico. |
| 09 FEBRERO 2022 | <ol style="list-style-type: none"> 1.- Se anexa política 4.11 2.- Se modifica el link del sitio de SOS. 3.- Se actualiza el nombre del puesto del área de calidad. 4.- Actualiza flujograma. |
| 11 FEBRERO 2021 | <ol style="list-style-type: none"> 1.- Se modifica el nombre y código de la referencia de acciones correctivas. 2.- Se elimina la referencia de Auditoria de Servicios. 3.- Se modifica la política 4.5. 4.- Se corrigen los números de las políticas. |
| 12 FEBRERO 2020 | <ol style="list-style-type: none"> 1.- Se modifica el orden de las políticas. 2.- Se adiciona la política 4.10 indicando el "logueo" del sistema. 3.- Se adiciona otro criterio de cierre del SOS contemplando hechos de carácter delictivo. 4.- Se actualiza flujograma. |

9. FLUJOGRAMA



