

SISTEMA OPERATIVO DE SUGERENCIAS		PROCEDIMIENTO	
		CÓDIGO:	CAD-SOS-P02
NÚMERO REVISIÓN 28	FECHA REVISIÓN 13 ENERO 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, de igual forma deberá generar una 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
QBB. Leidy R. Madera Moreno Coordinadora de Calidad	Lic. Salvador Carrera Bautista Encargado de la Dirección de Planeación, Programación, Evaluación y Unidad de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales	Lic. Salvador Carrera Bautista Encargado de la Dirección de Planeación, Programación, Evaluación y Unidad de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales

SISTEMA OPERATIVO DE SUGERENCIAS		PROCEDIMIENTO	
		CÓDIGO	CAD-SOS-P02
NÚMERO REVISIÓN 28	FECHA REVISIÓN 13 ENERO 2024	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 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 de los sistemas que alimentan al Sistema Operativo de Sugerencia, se dará seguimiento vía correo electrónico.
- 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 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.

SISTEMA OPERATIVO DE SUGERENCIAS		PROCEDIMIENTO	
		CÓDIGO	CAD-SOS-P02
NÚMERO REVISIÓN 28	FECHA REVISIÓN 13 ENERO 2024	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 Prensa y Difusión, 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, Titular del Órgano Interno de Control, Dirección de Planeación, Evaluación, Programación y Unidad de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales, y Coordinación de Calidad.
Programa “Conversa con tu universidad”	Conjunto de elementos que permiten la interacción directa y presencial del Rector con los/as integrantes de la comunidad universitaria y las 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.
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.
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.
UTC	Universidad Tecnológica de Cancún
SOS	Sistema Operativo de Sugerencias: sistema de comunicación para captar información de la comunidad universitaria y partes interesadas, respecto a cualquier servicio de la UTC, en el sitio http://servicios.utcancun.edu.mx:8097/ y donde las personas podrán registrar sus quejas, sugerencias, felicitaciones o reconocimientos.

SISTEMA OPERATIVO DE SUGERENCIAS		PROCEDIMIENTO	
		CÓDIGO	CAD-SOS-P02
NÚMERO REVISIÓN 28	FECHA REVISIÓN 13 ENERO 2024	REQ. NORMA 9.1.2	PÁGINA 4 DE 8

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 cancelaciones, se notificará al sugerente por medio del Sistema Operativo de Sugerencias o en su caso, vía correo electrónico.	Comité de calidad
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

SISTEMA OPERATIVO DE SUGERENCIAS		PROCEDIMIENTO	
		CÓDIGO	CAD-SOS-P02
NÚMERO REVISIÓN 28	FECHA REVISIÓN 13 ENERO 2024	REQ. NORMA 9.1.2	PÁGINA 5 DE 8

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
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

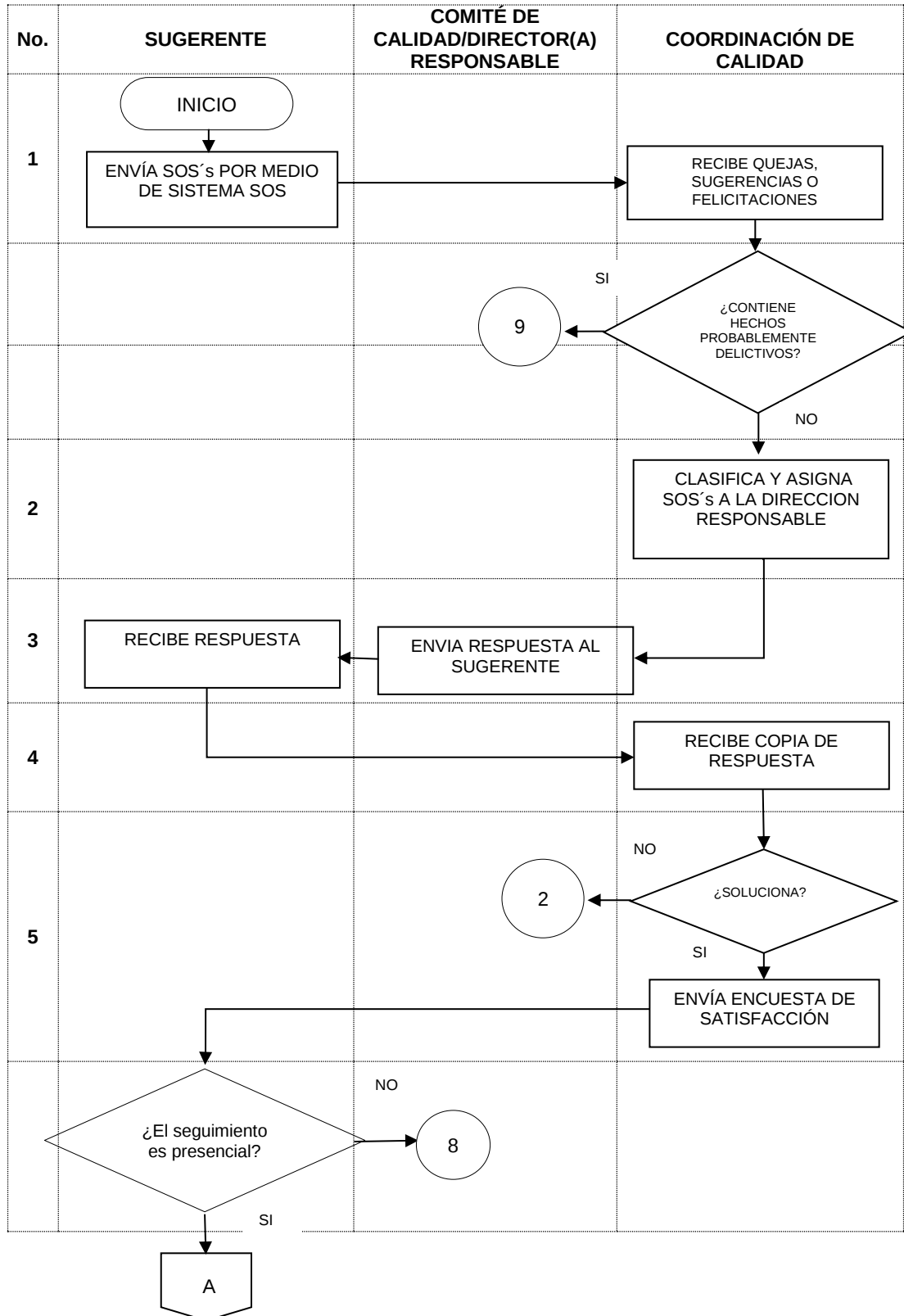
FECHA	MODIFICACIÓN
13 ENERO 2024	- Se modifica el objetivo y el alcance - Se actualizan las referencias. - Se elimina la política 4.9 sobre la confirmación del SOS. - Modificación de las políticas 4.9, 4.12 y 4.13 (tiempos de respuesta). - Se adiciona la política sobre el programa Conversa con tu Universidad - Se incluye la definición del programa, se actualiza la definición de SOS y se eliminan las definiciones de los programas antiguos. - En los pasos del procedimiento se incluye lo correspondiente al programa de “Conversa con tu Universidad”. - Se incluyen fotos del programa de “Conversa con tu Universidad” en las evidencias. - Se actualiza flujograma.
09 MARZO 2023	- Se actualiza el objetivo para incluir a las partes interesadas. - Se modifican las políticas 4.1, 4.11 y 4.12 - Se incluyen nuevas políticas, de la 4.13 a la 4.15. - Se modifica la definición de SOS, sugerente y felicitación. - Se adicionan nuevas definiciones (parte interesada y enlaces de los diferentes medios para enviar un SOS's). - Se modifican los pasos 1 y 3 del procedimiento. - Se actualizan las formas de evidencia. - Se actualiza el flujograma.

SISTEMA OPERATIVO DE SUGERENCIAS		PROCEDIMIENTO	
		CÓDIGO	CAD-SOS-P02
NÚMERO REVISIÓN 28	FECHA REVISIÓN 13 ENERO 2024	REQ. NORMA 9.1.2	PÁGINA 6 DE 8

FECHA	MODIFICACIÓN
12 JULIO 2022	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	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	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	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.

SISTEMA OPERATIVO DE SUGERENCIAS		PROCEDIMIENTO	
		CÓDIGO	CAD-SOS-P02
NÚMERO REVISIÓN 28	FECHA REVISIÓN 13 ENERO 2024	REQ. NORMA 9.1.2	PÁGINA 7 DE 8

9. FLUJOGRAMA



**SISTEMA OPERATIVO DE
SUGERENCIAS**

PROCEDIMIENTO

CÓDIGO CAD-SOS-P02

NÚMERO REVISIÓN
28

FECHA REVISIÓN
13 ENERO 2024

REQ. NORMA
9.1.2

PÁGINA 8 DE 8

