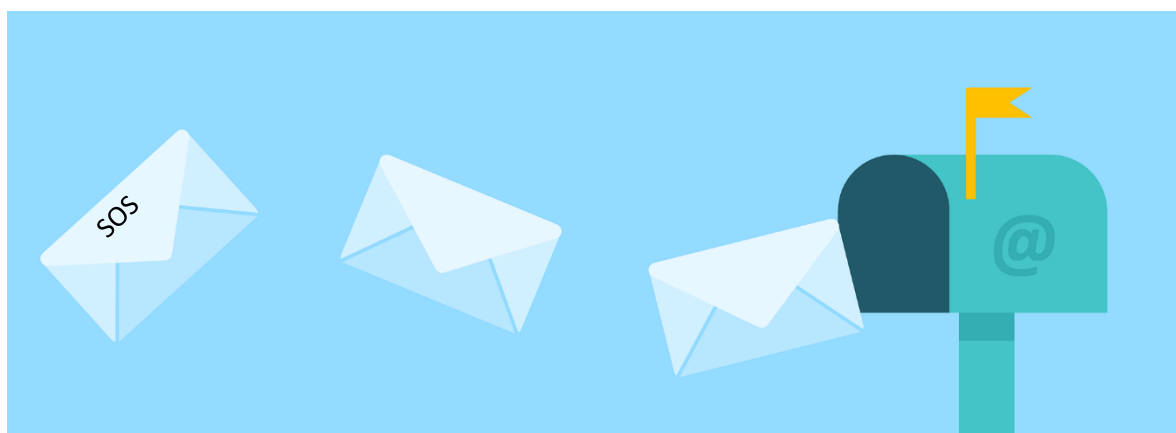


CRITERIOS PARA RESPONDER DE MANERA CLARA, COMPLETA Y DE FONDO QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

SISTEMA OPERATIVO DE SUGERENCIAS



Universidad Tecnológica de Cancún

Carretera Cancún-Aeropuerto
Smza. 299; M 5; L 1
C.P. 77560, Cancún, Quintana Roo
Tel.: (998) 881-1900
Fax: (9) 886-2075



CONTENIDO

	Pág.
Respuesta de fondo a una queja	3
Respuesta de fondo a una sugerencia	5
Respuesta de fondo a una felicitación	6

Respuesta de fondo a una **Queja**

De manera inmediata proceda a verificar:

1) Si efectivamente es una queja:

¿La inquietud es una manifestación de censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con un servicio o una conducta que considera irregular del personal de la institución en desarrollo de sus funciones?

2) De no ser clara la queja, parafrasee la pregunta del/la sugerente, con un texto como “entendemos que usted reporta sobre el procedimiento antes descrito una inconformidad relativa a... y por tanto hemos procedido de conformidad con los lineamientos institucionales de la siguiente manera...



Para contestar:

1) En cualquier situación, póngase en los zapatos del/la sugerente y trate de entender su lógica, tanto para comprender la inconformidad, como para proyectar una respuesta que sea fácilmente asimilable por el/la usuario/a.

2) Proceda a identificar y numerar los hechos que generaron la queja, para facilitar así una respuesta clara, precisa, congruente y consecuente.

- 3) Responda al sugerente en párrafos cortos, en un lenguaje claro que facilite la comprensión sobre el procedimiento institucional o el servicio dado a la queja.
- 4) Si la queja es clara, más no lo que el/la sugerente pretende de ella, intente parafrasear los diversos elementos presentes en la petición en una frase tal como “entendemos de conformidad con su solicitud que usted no se encuentra satisfecho/a respecto de...” o luego de transcribir la queja mencionar una frase tal como “de lo anterior se puede desprender que usted interpreta tal conducta como ...”, de esta forma usted puede sustentar que desarrolla una contestación de fondo a las inquietudes del/la sugerente.
- 5) Si la queja implica el inicio de una actuación administrativa, coméntela con el departamento competente dentro de la universidad, teniendo en cuenta que la información sobre dicho direccionamiento será parte de la contestación de fondo que usted brinde al/la usuaria/o.
- 6) Cumplidos con estos requisitos, redacte un párrafo final, enfocado en transformar o terminar el conflicto generador de la queja, dejando claro que su oficina es proactiva en la búsqueda de un mejor servicio.

Verifique si la respuesta reúne los siguientes requisitos:

Revise si a la queja se le brindó una contestación de fondo respondiendo de manera:

- a) Oportuna (dentro de los plazos establecidos),
- b) Objetiva (se apoyó en el contenido de documentos que genere, controle, consiga u obtenga y no se base en intereses, preocupaciones u orientaciones que pueda tener para brindar la respuesta)
- c) Motivada (existe algún referente o justificación frente a las diferentes decisiones que se adopten),
- d) Actualizada (Se fundamenta en datos vigentes o recientes),
- e) Veraz (su contenido es demostrable) y
- f) Completa (responde a cada uno de los cuestionamientos o requerimientos de la solicitud.

Respuesta de fondo a una *Sugerencia*

5

De manera inmediata proceda a verificar:

- 1) Si efectivamente es una sugerencia:
¿la petición pretende mejorar la prestación de un servicio en cualquiera de las áreas académicas o administrativas de la universidad?
- 2) Si es clara la sugerencia continúe el trámite.
- 3) De evidenciar otro procedimiento como una queja o reclamo, proceda a contestarla como tal si es de su competencia, o retorne al Sistema Operativo de Sugerencias para efectos de que el/la sugerente aclare o amplíe para así darle una respuesta de fondo. Recuerde que la respuesta a dicha ampliación se debe comunicar al/la sugerente los primeros tres (3) días hábiles posteriores a su recepción.



Para contestar:

- 1) Proceda a identificar las sugerencias concretas que se generan en la solicitud.
- 2) Si alguna de las sugerencias se puede interpretar como otro procedimiento de queja o reclamo, proyecte su respuesta parafraseando al/la sugerente, haciéndole ver a éste de manera clara, la interpretación que se le da a su petición.

3) Tenga en cuenta que usted debe procurar una contestación de fondo que deje claro que recibió una sugerencia y que esta se utilizará para evaluar su servicio y mejorar los procedimientos que lo requieran.

4) Redacte la respuesta en párrafos cortos, que permitan la fácil lectura y en donde usted pueda:

- a. Informar claramente el trámite desarrollado a la sugerencia.
- b. Responder de manera congruente, esto es, conforme a lo solicitado, cada una de las sugerencias realizadas.
- c. Brindar una respuesta satisfactoria a la sugerencia, de manera consecuente con las funciones y deberes de su dirección o área y las personas involucradas.

Verifique el proceso:

Su respuesta es de fondo si a partir de su lectura es fácil determinar:

- a. ¿Qué se sugirió?
- b. ¿Cómo se respondió institucionalmente a la sugerencia, conforme a las funciones de su área y de la Universidad?
- c. El porqué de la actuación, dejando clara la motivación de la respuesta, buscando de manera proactiva una respuesta que procure la satisfacción del/la sugerente, al saber éste que fue escuchado/a.

Respuesta de fondo a una *Felicitación*

De manera inmediata proceda a verificar:

(Dar trámite asignado al área correspondiente y cerrar el SOS en cuanto se haya notificado al personal).

1) Si efectivamente es una felicitación: ¿la felicitación expresa la satisfacción del/la sugerente respecto a la prestación de un



servicio?

- 2) Si es clara la felicitación continúe el trámite.
- 3) De evidenciar otro procedimiento como una queja o sugerencia, proceda a cambiar la clasificación si es de su competencia y respóndala, o de lo contrario, retómela al Sistema Operativo de Sugerencias.

Para contestar:

- 1) Proceda a identificar la felicitación concreta que se genera en la petición y comuníquela al personal involucrado.
- 2) Si la felicitación pudiere generar alguna confusión respecto de la intención del/la sugerente, parafráselo, en una frase tal como "entendemos que su felicitación va encaminada a...", haciéndole ver a este de manera clara, la interpretación que se le da a su petición.
- 3) Tenga en cuenta que usted debe procurar una contestación de fondo en donde deje claro que recibió la felicitación y de ella se enteraron a quienes generaron esa respuesta positiva por la prestación de un servicio.
- 4) Redacte la respuesta en párrafos cortos, que permitan la fácil lectura y en donde usted pueda:
 - a) Informar claramente el procedimiento desarrollado en la felicitación.
 - b) Agradecer al sugerente el tiempo que ha tomado para dar gracias por la prestación del servicio.

Verifique el proceso:

Su respuesta es de fondo si a partir de su lectura es fácil determinar:

- a) ¿Qué se felicitó?
- b) ¿Cómo se comunicó institucionalmente la felicitación a las personas involucradas en el proceso objeto de la misma?
- c) ¿Cuál fue la retroalimentación de dicho proceso interno al sugerente o área que generó la felicitación?



<https://siu.utcancun.edu.mx>

SOS en SIU-Para estudiantes

<http://201.134.180.248:8093/sos/>

SOS Buzón de sugerencias-Para personal administrativo y docente

<http://www.utcancun.edu.mx/13.1.23.rie/index.php/survey/index/sid/743142/newtest/Y/lang/es-MX>

SOS Partes interesadas- Para proveedores, aspirantes, egresados/as, padres y madres de familia, instituciones, público en general.