

SISTEMA OPERATIVO DE SUGERENCIAS		PROCEDIMIENTO	
		CÓDIGO: CAD-SOS-P02	
NUMERO REVISIÓN 25	FECHA REVISIÓN 11 FEBRERO 2021	REQ. NORMA 9.1.2	PÁGINA 1 DE 6

1. OBJETIVO

Mantener comunicación constante con la comunidad universitaria, recibir sus quejas y sugerencias respecto a los servicios prestados por la Universidad Tecnológica de Cancún, canalizar al área correspondiente y dar seguimiento hasta su solución.

2. ALCANCE

El presente procedimiento aplica desde que se recibe una queja o sugerencia, se atiende al cliente, continúa con el envío de solución de la misma y termina con la encuesta de satisfacción del cliente.

3. REFERENCIAS

CÓDIGO	TÍTULO	TIPO DE DOCUMENTO
CAD-ACM-P04	Acciones Correctivas y de Mejora	Procedimiento

4. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- 4.1. Es responsabilidad del comité de calidad atender al sugerente y dar solución a las quejas recibidas.
- 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.
- 4.3. El/la responsable del área 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.
- 4.5. La satisfacción del cliente y la efectividad de la respuesta y solución dada a la queja o sugerencia, se mide mediante la encuesta de satisfacción incluida en el mismo Sistema SOS. El sugerente tiene 3 días hábiles para contestar dicha encuesta, en caso contrario se tomará como servicio **Satisfecho**.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
QBB. Leidy R. Madera Moreno Coordinadora de Calidad	Lic. Salvador Carrera Bautista Encargado de la Dirección de Planeación, Evaluación, Programación y Unidad de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales	Lic. Salvador Carrera Bautista Encargado de la Dirección de Planeación, Evaluación, Programación y Unidad de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales

SISTEMA OPERATIVO DE SUGERENCIAS		PROCEDIMIENTO	
		CÓDIGO	CAD-SOS-P02
NUMERO REVISIÓN 25	FECHA REVISIÓN 11 FEBRERO 2021	REQ. NORMA 9.1.2	PÁGINA 2 DE 6

- 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 haya 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 cerrará automáticamente y se turnará a la Dirección Jurídica para la atención y seguimiento que corresponda.
- 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.
- 4.9. Para el envío efectivo del SOS, el sugerente deberá llenar el formulario correspondiente anotando su correo y contraseña institucional.
- 4.10. El sugerente deberá confirmar el SOS para que éste pueda ser atendido. Dependiendo de la naturaleza de la queja o sugerencia, el/la responsable de Calidad podrá canalizar el SOS que no se haya confirmado para su atención correspondiente, basándose en la urgencia o gravedad del asunto.
- 4.11. El sugerente podrá incluir a su SOS alguna evidencia de lo reportado mediante una foto, archivo, etc. Es importante que dichos formatos de imágenes sean de tipo JPG, JPEG, ICO, PNG o GIF y no deberán superar los 25 MB de tamaño.

5. DEFINICIONES

Término	Definición
Comité de Calidad	Comité formado por los responsables de: Titular del Despacho de la 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 responsable de Calidad.

SISTEMA OPERATIVO DE SUGERENCIAS		PROCEDIMIENTO	
		CÓDIGO	CAD-SOS-P02
NUMERO REVISIÓN 25	FECHA REVISIÓN 11 FEBRERO 2021	REQ. NORMA 9.1.2	PÁGINA 3 DE 6

Término	Definición
SOS	Sistema Operativo de Sugerencias: Sistema de comunicación para captar información de las partes interesadas respecto a cualquier servicio de la UT Cancún, en el sitio http://sos.utcancun.edu.mx donde cualquier miembro de la comunidad registra sus quejas, sugerencias o felicitaciones.
Sugerente o cliente	Persona que registra una queja, sugerencia, o comentario. Puede tratarse de un alumno(a), personal administrativo o docente.
Queja	Disgusto o inconformidad ante una situación anómala acerca de un servicio.
Sugerencia	Propuesta para el mejoramiento de los servicios de la UT Cancún.
Felicitación	Congratular al personal, equipo de trabajo o acción relativo a los servicios de la UT Cancún.
UT Cancún	Universidad Tecnológica de Cancún

6. PROCEDIMIENTO

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Recibir las quejas y sugerencias de los clientes vía electrónica en el sitio http://sos.utcancun.edu.mx .	Calidad
2	Ingresar al sitio http://sos.utcancun.edu.mx , clasificar las sugerencias recibidas y asignar a la dirección responsable de atenderlas. El sistema en automático envía un aviso de que se ha asignado un nuevo SOS vía correo electrónico a la Dirección responsable.	Calidad
3	La dirección responsable envía respuesta al sugerente (vía electrónica desde el sistema SOS), de las acciones a realizar para solventar su queja o sugerencia o en su caso, explicando los motivos por los cuales la sugerencia no es viable. (Esta respuesta automáticamente se copia a Calidad).	Comité de calidad
4	Si la sugerencia o queja fue contestada informando que se atenderá pero sin dar respuesta de solución, se reasignará nuevamente 3 días (hábiles) hasta que se informe cuál será la solución; se enviarán recordatorios vía correo electrónico y de no cumplir con éste plazo se exhortará a la Dirección responsable.	Calidad
5	Recibir la copia de la respuesta, analizar si ésta soluciona la queja o sugerencia se ingresa al sistema y envía encuesta de satisfacción al sugerente.	Calidad

SISTEMA OPERATIVO DE SUGERENCIAS		PROCEDIMIENTO	
		CÓDIGO	CAD-SOS-P02
NUMERO REVISIÓN 25	FECHA REVISIÓN 11 FEBRERO 2021	REQ. NORMA 9.1.2	PÁGINA 4 DE 6

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
6	Si el sugerente manifiesta estar NO satisfecho con la respuesta, 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.	Calidad
7	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 de la misma.	Calidad
8	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.	Calidad
9	El/la responsable 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.	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 Sistema SOS

8. CAMBIOS

CAMBIOS DE ESTA VERSIÓN
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.

SISTEMA OPERATIVO DE SUGERENCIAS		PROCEDIMIENTO	
		CÓDIGO	CAD-SOS-P02
NUMERO REVISIÓN 25	FECHA REVISIÓN 11 FEBRERO 2021	REQ. NORMA 9.1.2	PÁGINA 5 DE 6

9. FLUJOGRAMA



