

Procedimiento de Atención a queja, sugerencia, petición o felicitación

PRSGC05-B

Fecha emisión: 10/04/2024

Fecha de cambio: 12/11/2025

ENFOQUE DEL PROCEDIMIENTO			
Propósito	Establecer el seguimiento adecuado para la apertura, tratamiento y resolución a queja, sugerencia, petición y/o felicitación, encausándolo hacia la mejora continua.		
Alcance	Aplicación general para toda la Comunidad Universitaria, es decir, estudiantes, personal administrativo, docente y demás partes interesadas de la Universidad.		
ELEMENTOS DE ENTRADA Y SALIDA			
Elementos de entrada		Elementos de salida	
Formato de queja, sugerencia, petición y/o felicitación o formato libre.		Resolución a la queja, sugerencia, petición y/o felicitación.	
Proveedor	Requerimiento	Cliente	Entregable
Estudiantes, personal administrativo, docente y demás partes interesadas de la Universidad.	Atestación de queja, sugerencia, petición o felicitación.	Todos los procesos y elementos del SGCA.	Bitácora de atención a quejas, sugerencias, peticiones o felicitaciones, encausándolo hacia la mejora continua.
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
Responsable	Descripción de actividad		Documento de control
Etapa 1 Presentación y recepción de la queja, sugerencia, petición o felicitación.			
SGC01 Coordinación del Sistema de Gestión Integral	1.1 Se emite la queja, sugerencia, petición o felicitación mediante el llenado del RREC15 “Formato de queja, sugerencia, petición y/o felicitación” o formato libre.		RREC15 “Formato de queja, sugerencia, petición y/o felicitación” o formato libre
	1.2 Se identifica la queja, sugerencia, petición o felicitación en el buzón de manera visual.		
	1.3 La persona Coordinadora del Sistema de Gestión Integral abre el buzón.		
	1.4 La persona Coordinadora del Sistema de Gestión Integral revisa la queja, sugerencia, petición o felicitación, asigna folio en el formato y registra en la RESGC31 “Bitácora de atención a quejas, sugerencias, peticiones o felicitaciones” para su atención posterior.		
	1.5 En caso de una situación identificada como discriminación, violencia laboral, acoso y/o hostigamiento sexual, se canaliza inmediatamente al presidente (a) del Comité para prevenir y atender la violencia laboral, acoso y el hostigamiento sexual quienes darán el trámite de acuerdo al protocolo establecido.		
	1.6 Para situaciones de felicitación, se hará del conocimiento a la persona o área, conforme a la resolución por el Comité de Gestión Integral de la Calidad.		
Etapa 2 Análisis y clasificación de la queja, sugerencia o petición.			
Comité de Gestión Integral de la Calidad	2.1 El Comité de Gestión Integral de la Calidad evalúa la pertinencia de la queja, sugerencia o petición, así como los recursos institucionales para su atención y respuesta.		RREC15 “Formato de queja, sugerencia, petición y/o felicitación” o formato libre.
SGC01 Coordinación del Sistema de Gestión Integral	2.2 En caso de que se considere que la sugerencia, queja o petición no procede, la Coordinación del Sistema de Gestión Integral informa los motivos por escrito a la persona que la presentó, cuando se tiene información de contacto. Y se registra en la RESGC31 “Bitácora de atención a quejas, sugerencias, peticiones o felicitaciones”.		
	2.3 De proceder, se establece la prioridad de atención y su tratamiento ya sea como acción de solución o bien que se determina levantar una acción correctiva.		
Comité de Gestión	El Comité de Gestión Integral de la Calidad durante esta etapa, puede		

Procedimiento de Atención a queja, sugerencia, petición o felicitación

PRSGC05-B

Fecha emisión: 10/04/2024

Fecha de cambio: 12/11/2025

Integral de la Calidad	determinar las acciones de solución, cuando lo considere oportuno, y se da trámite conforme al acuerdo establecido en la reunión directiva, continuando con el proceso en el punto 3.4.	
Etapas 3 Atención y seguimiento de la queja, sugerencia o petición		
Coordinación del Sistema de Gestión Integral	3.1 La Coordinación del Sistema de Gestión Integral canaliza la situación al área competente para que sea atendida mediante memorando. 3.2 En una acción correctiva procedería de acuerdo a lo establecido en el PRSGC03 "Mejora Continua". 3.3 En acción de solución lo siguiente: 3.3.1 La o el responsable del proceso analizan las acciones oportunas que sean necesarias para garantizar la solución y prevenir futuras situaciones. Las acciones que se determinen, se validarán por sus direcciones respetando el tiempo de atención establecido. 3.3.2 La o el responsable del proceso atenderá la situación y envía un reporte del seguimiento y se adjuntan los archivos electrónicos que constituyan las evidencias de las acciones realizadas a la Coordinación del Sistema de Gestión Integral quien realizará el resguardo en la carpeta electrónica.	RESGC10 "Mejora continua"
Responsables del proceso	3.4 Cuando se considere oportuno, el o la responsable del proceso donde se presentó la situación informará a la persona que presentó la queja, sugerencia o petición sobre la respuesta o solución a su situación, en caso de tener información de contacto. 3.5 Terminado el proceso, éste deberá registrarse en la RESGC31 "Bitácora de atención a quejas, sugerencias, peticiones o felicitaciones". 3.6 En revisión por rectoría se informan las situaciones presentadas y su estatus.	Reporte del seguimiento
Coordinación del Sistema de Gestión Integral		RESGC31 "Bitácora de atención a quejas, sugerencias, peticiones o felicitaciones"

GLOSARIO

Queja: Expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto o servicio, o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.

Sugerencia: Se refiere a la crítica constructiva que realiza la comunidad universitaria con la finalidad de coadyuvar a la mejora de los servicios.

Petición: Consulta que puede ser presentada por la comunidad universitaria en cualquier momento, para que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios.

Parte interesada: Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

Acción correctiva: Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.

CONTROL AMBIENTAL

Aspectos e impactos ambientales asociados		Control operacional	
*	Emisiones al aire	*	Control de verificación vehicular
*	Consumo de agua	*	Cuidado del uso racional del agua
*	Consumo de electricidad	*	Cuidado del apagado de equipos y luces
*	Generación de residuos de manejo especial	*	Separación y reciclaje
*	Generación de residuos sólidos urbanos	*	Reducción, re-uso y reciclaje
	Generación de residuos peligrosos		Separación y disposición
	Contaminación por derrames		Contención y disposición

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Internos	Externos
RREC15 "Formato de queja, sugerencia, petición y/o felicitación"	N/A

Procedimiento de Atención a queja, sugerencia, petición o felicitación

PRSGC05-B

Fecha emisión: 10/04/2024

Fecha de cambio: 12/11/2025

RESGC31 "Bitácora de atención a quejas, sugerencias, peticiones o felicitaciones"
RESGC10 "Mejora continua"
Reporte del seguimiento.

POLITICAS

- En caso de queja anónima se dará trámite de oficio.
- Se determina una acción correctiva cuando se presente un incumplimiento al servicio o por la repetitividad en de la situación de la queja.
- Se empleará otro tratamiento sólo para los casos que por su naturaleza no puedan aplicar en los tratamientos ya establecidos.

RESPONSABILIDADES

La Coordinación del Sistema de Gestión Integral es responsable de suministrar los registros RREC15 "Formato de queja, sugerencia, petición y/o felicitación".

DESEMPEÑO DEL PROCESO

Indicador	Unidad de medición	Fórmula	Frecuencia de medición
Porcentaje de atención a quejas, sugerencias, peticiones o felicitaciones en tiempo y forma	Quejas, sugerencias, peticiones o felicitaciones atendidas	Quejas, sugerencias, peticiones o felicitaciones recibidas / Quejas, sugerencias, peticiones o felicitaciones atendidas *100	Cuatrimestral

AUTORIZACIÓN

Realizó	Revisó	Aprobó
Coordinación del Sistema de Gestión Integral (SGC01)	Departamento de Planeación y Evaluación (PLA01)	Rectoría (REC01)