

TRATAMIENTO DE QUEJAS, SUGERENCIAS, COMENTARIOS Y FELICITACIONES			
RESPONSABLE: SUBDIRECTOR DE DESARROLLO ACADÉMICO Y GESTIÓN DE CALIDAD			
CÓDIGO:	NO. REVISIÓN:	FECHA DE EDICIÓN:	VIGENCIA:
P-CA-02	5	07/05/2020	06/05/2022



Universidad Tecnológica de Coahuila

TRATAMIENTO DE QUEJAS, SUGERENCIAS, COMENTARIOS Y FELICITACIONES

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
ING. IVETTE LÓPEZ DE LUNA	LIC. IMELDA GPE. IBARRA LOZANO	ING. JESÚS CONTRERAS GARCÍA
JEFE DE OFICINA DE CALIDAD	SUBDIRECTORA DE DESARROLLO ACADÉMICO Y GESTIÓN DE CALIDAD	RECTOR

TRATAMIENTO DE QUEJAS, SUGERENCIAS, COMENTARIOS Y FELICITACIONES			
RESPONSABLE: SUBDIRECTOR DE DESARROLLO ACADÉMICO Y GESTIÓN DE CALIDAD			
CÓDIGO:	NO. REVISIÓN:	FECHA DE EDICIÓN:	VIGENCIA:
P-CA-02	5	07/05/2020	06/05/2022



INDICE

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. RECURSOS HUMANOS, MATERIALES, FINANCIEROS E INFRAESTRUCTURA	3
4. ENTRADAS Y SALIDAS	3
5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	3
6. REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS APLICABLES AL PROCESO	4
7. RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES	4
8. DIAGRAMA DEL PROCESO	5
9. POLÍTICAS	6
10. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	7
11. INDICADOR DE PROCESO Y/O PRODUCTO	8
12. INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS DEL SGC	9
13. COMUNICACIÓN INTERNA Y/O EXTERNA	9
14. REGISTROS	10
15. RIESGOS	10

TRATAMIENTO DE QUEJAS, SUGERENCIAS, COMENTARIOS Y FELICITACIONES			
RESPONSABLE: SUBDIRECTOR DE DESARROLLO ACADÉMICO Y GESTIÓN DE CALIDAD			
CÓDIGO:	NO. REVISIÓN:	FECHA DE EDICIÓN:	VIGENCIA:
P-CA-02	5	07/05/2020	06/05/2022

1. OBJETIVO

Describir responsabilidades, funciones y metodología a seguir para la realización de las actividades relacionadas con el tratamiento de quejas de cliente, sugerencias, comentarios y felicitaciones con la finalidad de dar respuesta a la misma y disponer de datos que conduzcan a la mejora del servicio.

2. ALCANCE

Aplica desde la recepción de la queja hasta la solución de la misma.

Aplica para cliente externo e interno (alumnos, padres de familia, egresados, empresas, instituciones u organismos participantes en Servicios de Educación Continua, empleadores y trabajadores de la Universidad).

3. RECURSOS HUMANOS, MATERIALES, FINANCIEROS E INFRAESTRUCTURA

Equipo de cómputo, equipo de Impresión y material de oficina.

4. ENTRADAS Y SALIDAS

ENTRADAS		SALIDAS	
QUIÉN	QUÉ	QUIÉN	QUÉ
Cliente interno o externo	Queja de cliente, comentario, sugerencia o felicitación.	Áreas responsables Cliente interno o externo	Mejora del SGC Respuesta a la queja Solventación de la queja

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

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

Sugerencia: Propuesta(s) que formula el cliente y que tiene por objetivo mejorar un servicio o producto.

Comentario: Opinión, parecer, juicio o consideración que alguien hace acerca un producto o servicio recibido.

Felicitaciones: Manifestación de satisfacción que se experimenta como resultado de un servicio o producto recibido.

Buzón: Canal de comunicación donde el cliente expresa quejas, sugerencias, comentarios o felicitaciones.

Buzón digital: Canal de comunicación vía Web donde el cliente expresa quejas, sugerencias, comentarios o felicitaciones

Cliente: Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a una persona u organización o requerido por ella.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Producto: Salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente.

Servicio: Salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.

Datos: Hechos sobre un objeto.

Información: Datos que poseen significado.

Evidencia objetiva: Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.

Plan de Acción de Queja de Cliente: Acción(es) correctiva(s) presentadas para solventar una queja de cliente, acompañadas de fechas compromiso y responsable(s).

Seguimiento: Determinación del estado de un sistema, un proceso, un producto, un servicio o una actividad.

Revisión: Determinación de la conveniencia, adecuación o eficacia de un objeto, para lograr los objetivos establecidos.

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

Mejora: Actividad para mejorar el desempeño.

TRATAMIENTO DE QUEJAS, SUGERENCIAS, COMENTARIOS Y FELICITACIONES			
RESPONSABLE: SUBDIRECTOR DE DESARROLLO ACADÉMICO Y GESTIÓN DE CALIDAD			
CÓDIGO:	NO. REVISIÓN:	FECHA DE EDICIÓN:	VIGENCIA:
P-CA-02	5	07/05/2020	06/05/2022

Cliente Interno: Son aquellas personas dentro de la universidad que, por su ubicación en el puesto de trabajo, recibe de otros un servicio o producto que debe utilizar para el desarrollo de alguna de sus actividades.

Cliente Externo: Son aquellos de que no pertenecen a la universidad y solicitan un servicio o compran un producto.

SDAYGC: Subdirección de Desarrollo Académico y Gestión de Calidad.

RP: Responsable del Proceso.

Comité de alta dirección: Grupo de personal directivo de la Universidad Tecnológica de Coahuila que coadyuva con el Rector en la implementación y el aseguramiento del SGC y se conforma por los siguientes puestos: Rector, Secretario Académico, Directores de Área, Directores Académicos y Contralor Interno, Subdirector de Desarrollo Académico y Gestión de Calidad, Subdirección de Servicios Académicos, Subdirector de Cómputo y Comunicaciones, Subdirector de Administración y Finanzas, Subdirector de Infraestructura y Subdirección de Planeación Educativa.

6. REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS APLICABLES AL PROCESO

ISO 9001:2015. NMX-CC-9001-IMNC-2015 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.

ISO 9000:2015. NMX-CC-9000-IMNC-2015 Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario

Norma General de Control Interno del Estado de Coahuila de Zaragoza.

Lineamientos Generales "Atención de Quejas y Sugerencias de Usuarios" Programa de Evaluación del Servicio a la Ciudadanía.

7. RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES

7.1 Subdirector de Desarrollo Académico y Gestión de Calidad

7.1.1 Responsabilidades

7.1.1.1 Fungir como enlace para el control y seguimiento de las quejas de cliente.

7.1.1.2 Canalizar quejas de cliente, sugerencias, comentarios y felicitaciones.

7.1.1.3 Informar el estatus que guardan las quejas de cliente, sugerencias, comentarios y felicitaciones en las reuniones de revisión al Sistema de Gestión de Calidad.

7.1.2 Autoridades

7.1.2.1 Revisar, aceptar o rechazar plan de acción de quejas de cliente cuando éste no las solvente.

7.1.2.2 Convocar al comité de alta dirección para dar solución a una queja, cuando el cliente no esté satisfecho con el plan de acción.

7.1.2.3 Definir si la queja de cliente procede o no, después de su investigación

7.2 Directores de área y responsables de proceso

7.2.1 Responsabilidades

7.2.1.1 Canalizar quejas, sugerencias, comentarios y felicitaciones al Departamento de Gestión de Calidad, cuando su cliente de manera directa le exprese.

7.2.1.2 Colaborar en la investigación de la queja de cliente.

7.2.1.3 Analizar y tomar acciones para la Solventación de quejas de cliente.

7.2.1.4 Tomar acciones en las sugerencias cuando proceda.

7.2.2 Autoridades

N.A.

7.3 Comité de alta dirección

7.3.1 Responsabilidades

N.A.

7.3.2 Autoridades

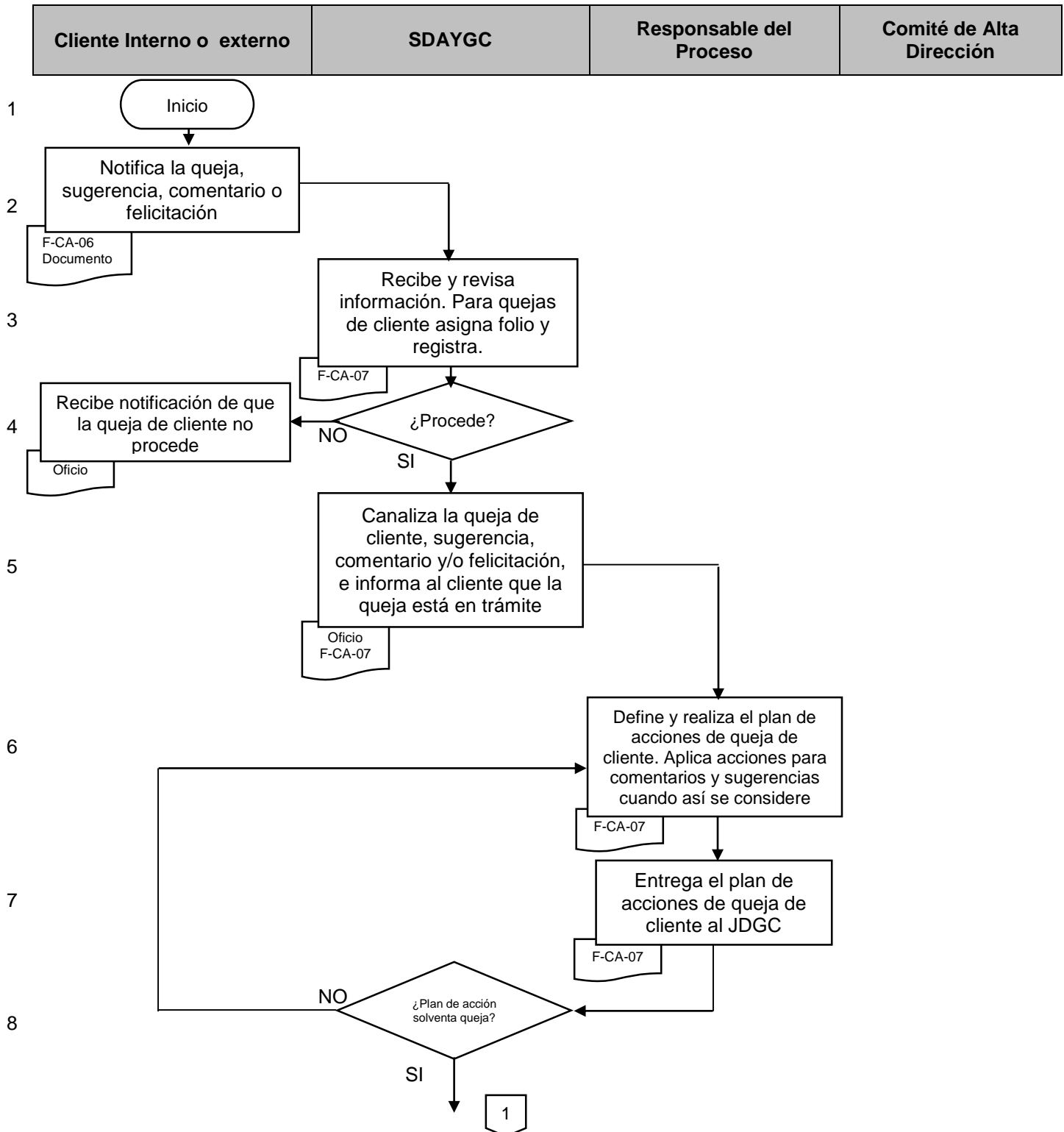
7.3.2.1 Definir si el plan de acción es o no adecuado, cuando el cliente no esté satisfecho con éste.

7.3.2.2 Dar solución a quejas, cuando sea necesario, cuando el plan de acción presentado por el área responsable no solvente la queja.

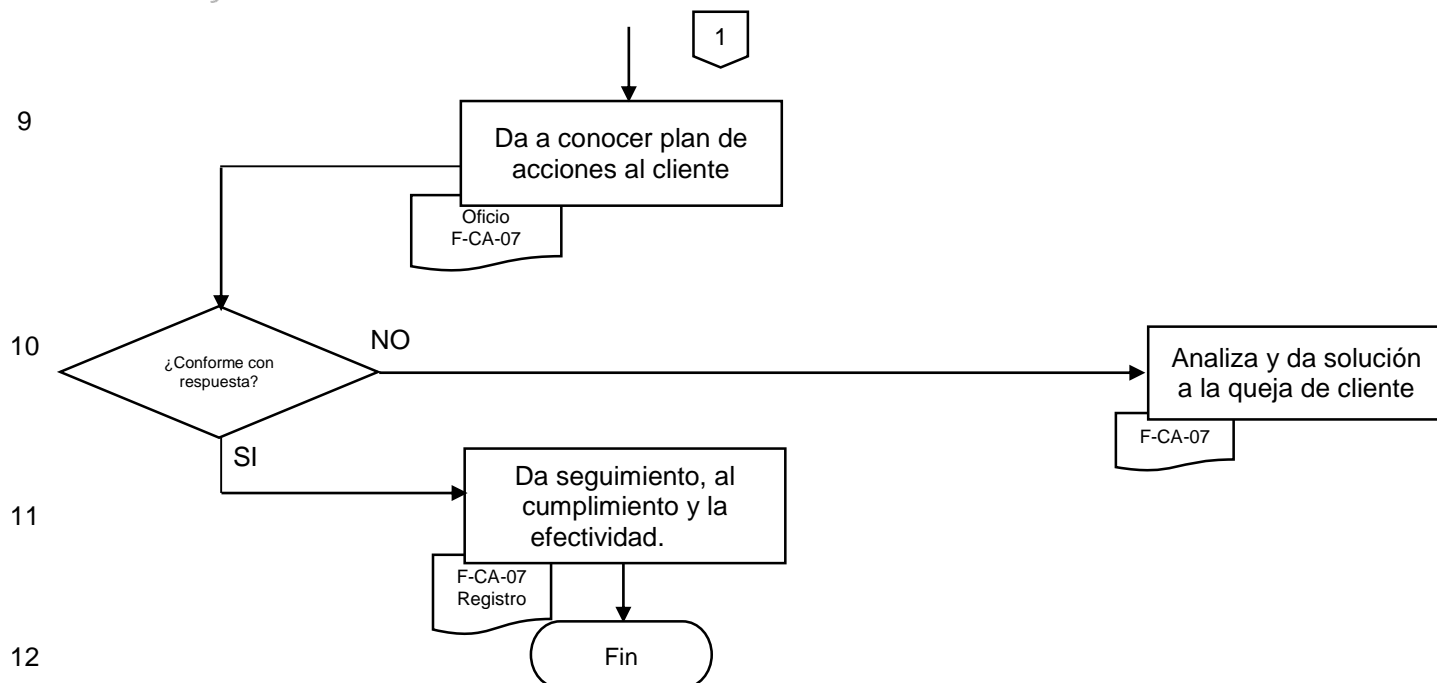
TRATAMIENTO DE QUEJAS, SUGERENCIAS, COMENTARIOS Y FELICITACIONES			
RESPONSABLE: SUBDIRECTOR DE DESARROLLO ACADÉMICO Y GESTIÓN DE CALIDAD			
CÓDIGO:	NO. REVISIÓN:	FECHA DE EDICIÓN:	VIGENCIA:
P-CA-02	5	07/05/2020	06/05/2022



8. DIAGRAMA DEL PROCESO



TRATAMIENTO DE QUEJAS, SUGERENCIAS, COMENTARIOS Y FELICITACIONES			
RESPONSABLE: SUBDIRECTOR DE DESARROLLO ACADÉMICO Y GESTIÓN DE CALIDAD			
CÓDIGO:	NO. REVISIÓN:	FECHA DE EDICIÓN:	VIGENCIA:
P-CA-02	5	07/05/2020	06/05/2022



9. POLÍTICAS

9.1 Los clientes podrán hacer uso de este mecanismo cuando se presente desviación o incumplimiento de un requisito o especificación de un producto o servicio, o deficiencia con respecto a lo estipulado contractualmente o cuando exista un trato no adecuado o negligente.

9.2 Las vías o medios por los cuales el cliente puede comunicar su queja, sugerencias, comentarios y felicitaciones son: por escrito (personalmente, buzón o correo electrónico) o verbalmente (en persona o vía telefónica).

9.3 Es importante que la queja en caso de manifestarse fuera del formato establecido, se agregue al menos el correo electrónico o teléfono del cliente, para contar con la información completa y darle seguimiento puntual. De lo contrario no se le podrá dar tratamiento como tal.

9.4 Bajo ningún concepto cuando se canalice la queja de cliente se indicará el nombre del emisor o cualquier otra referencia que pueda relacionarle, quedando totalmente anónima su aportación, excepto si se requiere con objeto de facilitar la resolución de la queja.

9.5 Cuando se trate de una queja, es importante que se dé una descripción detallada de los hechos que generan la queja, requisitos de referencia que se incumplieron, documentos relacionados.

9.6 Cuando la queja, sugerencias, comentarios y felicitaciones sean recibidas en las direcciones de área, se deberá canalizar al Departamento de Calidad para darle el trámite correspondiente.

9.7 El Departamento de Gestión de Calidad ejerce solo la función de enlace, control y seguimiento de la información. No será responsable de la resolución de la queja o implantación de sugerencias.

9.8 No se admitirán quejas de carácter personal que se originen por aspectos No relacionado con el servicio, ni juicios de valor, ni otras afirmaciones, si no vienen debidamente justificadas, respetando la dignidad personal y profesional de todos los miembros de la comunidad universitaria, las quejas que no se acojan a estos puntos quedarán anuladas, no procediendo a trámite.

9.9 La difusión de este procedimiento se realizará a través del Sistema Electrónico de Control de Documentos que designe la universidad, página web institucional y reuniones de presentación con los alumnos de nuevo ingreso.

TRATAMIENTO DE QUEJAS, SUGERENCIAS, COMENTARIOS Y FELICITACIONES			
RESPONSABLE: SUBDIRECTOR DE DESARROLLO ACADÉMICO Y GESTIÓN DE CALIDAD			
CÓDIGO:	NO. REVISIÓN:	FECHA DE EDICIÓN:	VIGENCIA:
P-CA-02	5	07/05/2020	06/05/2022



9.10 A partir de la fecha en que se canalizó la queja de cliente al área responsable, ésta contará con 5 días hábiles para enviar el plan de acción al Departamento de Gestión de Calidad para su seguimiento y cierre, de no responder en el tiempo marcado, se genera reporte de recomendación al Director del área y se turna al comité de alta dirección.

9.11 Bajo ningún concepto cuando se canalice la queja de cliente se indicará el nombre del emisor o cualquier otra referencia que pueda relacionarle, quedando totalmente anónima su aportación, excepto si se requiere con objeto de facilitar la resolución de la queja.

9.12 El área involucrada en la queja deberá realizar análisis de causa-raíz para establecer acciones correctivas congruentes y que solvente el incumplimiento y asegure no vuelva a generarse.

9.13 Las sugerencias, comentarios y felicitaciones se comunicarán vía correo electrónico.

9.14 En el caso de quejas a los servicios externos, como: limpieza, jardinería, comedor, fotocopiadora y vigilancia, el enlace será el Jefe de Departamento de Mantenimiento e Instalaciones, y él deberá comunicar la queja y dar seguimiento al establecimiento de plan de acciones para solventar la misma, y será él mismo quien entregue el plan de acciones al área de gestión de calidad para su debido seguimiento.

10. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

SEC	RESPONSABLE (S)	ACTIVIDAD (QUÉ) / (CÓMO)	(CUÁNDO) (DÓNDE)	DOC. / REGISTRO (CÓDIGO)
1	N.A.	Inicio	N.A.	N.A.
2	Cliente Interno o externo	Notifica la queja, comentario, sugerencia, o felicitación, por medio escrito (buzón, buzón digital en la página web institucional) verbal (personal o vía teléfono) La queja se podrá plasmar en el F-CA-06 o en documento con formato abierto.	Cuando surja un incumplimiento a algún requerimiento. Cuando exista el deseo de expresar un comentario, sugerencia o felicitación.	Documento con formato abierto. F-CA-06
3	SDAYGC	Recibe y revisa queja, investigando todas las circunstancias e información pertinente que la sustenta, teniendo en cuenta la versión/opinión del área involucrada sobre los hechos referidos por el cliente. Cada queja debe evaluarse inicialmente en términos de su severidad, implicaciones de seguridad, complejidad e impacto. Asigna folio y Registra.	Cuando se recibe una queja, comentario, sugerencia o felicitación.	F-CA-06 Registro de Quejas de cliente
4	SDAYGC	¿Procede? Si no procede se notifica al cliente por escrito. Si procede se continúa en la secuencia 5.	Después de hacer la investigación con las áreas involucradas.	Oficio
4	Cliente Interno o externo	Recibe notificación que la queja de cliente no procede. Esta puede ser personalmente o vía electrónica.	Cuando la queja no procede.	Oficio

TRATAMIENTO DE QUEJAS, SUGERENCIAS, COMENTARIOS Y FELICITACIONES			
RESPONSABLE: SUBDIRECTOR DE DESARROLLO ACADÉMICO Y GESTIÓN DE CALIDAD			
CÓDIGO:	NO. REVISIÓN:	FECHA DE EDICIÓN:	VIGENCIA:
P-CA-02	5	07/05/2020	06/05/2022



5	SDAYGC	Canaliza la queja de cliente, a través de la primera parte del F-CA-07. Informa al cliente que su queja está en trámite. Los comentarios, sugerencias y felicitaciones se canalizarán por oficio.	Cuando la queja procede. Cuando sea necesario canalizar un comentario, sugerencia o felicitación.	F-CA-07 Oficio
6	RP	Define y realiza el plan de acciones de queja de cliente en el F-CA-07 (segunda parte). Aplica acciones a comentarios y sugerencias cuando se considere.	Antes o no más de 5 días hábiles posteriores a la entrega de la queja.	F-CA-07
7	RP	Entrega el plan de acciones de queja de cliente al JDGC.	Antes o no más de 5 días hábiles posteriores a la entrega de la queja.	F-CA-07
8	SDAYGC	¿Plan de acción solventa queja? Revisa plan de acción, verificando si el plan es congruente y solventa el incumplimiento. Si cumple pasa a la siguiente secuencia. De lo contrario pasa a la secuencia 6.	Cuando es entregado por el área responsable de atender la queja de cliente.	F-CA-07
9	SDAYGC	Da a conocer por escrito el plan de acción a seguir para la Solventación de la queja.	Cuando el plan de acción solvente la queja	F-CA-07 Oficio
10	Cliente Interno o externo	¿Conforme con respuesta? Si el cliente está conforme con el plan de acción pasa a la secuencia 11, de lo contrario a la secuencia 10.	Cuando se le entregue el plan de acciones.	F-CA-07 Oficio
10	Comité de Alta Dirección	Analiza y da solución a la queja de cliente	Cuando el cliente no está conforme con la respuesta	F-CA-07
11	SDAYGC	Da seguimiento, al cumplimiento y la efectividad de las acciones establecidas por el área involucrada en la queja de cliente. Si el plan de acción fue efectivo se cierra la queja. Se da seguimiento a los comentarios y sugerencias, para verificar si procedieron acciones o no.	Según las fechas establecidas en el plan de acción.	F-CA-07 Oficio
12	N.A.	Fin	N.A.	N.A.

11. INDICADOR DE PROCESO Y/O PRODUCTO

INDICADOR	Quejas de cliente solventadas
META	100% de quejas solventadas
FÓRMULA	$\frac{\text{Quejas de cliente solventadas}}{\text{Quejas de cliente totales}} \times 100$
FRECUENCIA	Cuatrimestral/ Anual
RESPONSABLE	Subdirección de Desarrollo Académico y Gestión de Calidad

TRATAMIENTO DE QUEJAS, SUGERENCIAS, COMENTARIOS Y FELICITACIONES			
RESPONSABLE: SUBDIRECTOR DE DESARROLLO ACADÉMICO Y GESTIÓN DE CALIDAD			
CÓDIGO:	NO. REVISIÓN:	FECHA DE EDICIÓN:	VIGENCIA:
P-CA-02	5	07/05/2020	06/05/2022

12. INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS DEL SGC

DOCUMENTO	CÓDIGO
Elaboración de Procedimientos	IT-GE-01
Depuración de archivos, documentos y registros	IT-CI-01
Acciones Correctivas	P-GE-04
Matriz de riesgos inherentes del SGC	D-GE-05

Nota: Marcar con un (*) el procedimiento que le sigue al presente.

13. COMUNICACIÓN INTERNA Y/O EXTERNA

QUÉ	CUÁNDO	A QUIÉN	CÓMO	QUIÉN	TIPO	
					INT	EXT
Canales de comunicación con el cliente	Cada nuevo ingreso de T.S.U.	Alumnos de nuevo ingreso	A través del curso de inducción	Subdirector de desarrollo académico y gestión de calidad	x	
Queja de cliente, sugerencias, comentarios y felicitaciones.	Cuando surja un incumplimiento a algún requerimiento. Cuando exista el deseo de expresar un comentario, sugerencia o felicitación.	Subdirector de desarrollo académico y gestión de calidad	Personalmente, vía telefónica, por escrito. Correo electrónico, buzón, buzón digital.	Cliente interno o externo.	x	x
Queja de cliente no procedente.	Cuando después de la investigación con las áreas involucradas, se concluya que la queja de cliente no procede.	Al cliente que manifiesta la queja.	Vía oficio. Mismo que se puede entregar personalmente o vía correo electrónico.	Subdirector de desarrollo académico y gestión de calidad	x	x
Queja de cliente en trámite.	Cuando después de la investigación con las partes involucradas, se concluya que la queja de cliente procede.	Al cliente que manifiesta la queja.	Vía oficio. Mismo que se puede entregar personalmente o vía correo electrónico.	Subdirector de desarrollo académico y gestión de calidad	x	x
Canalizar queja de cliente, sugerencias, comentarios y felicitaciones.	Cuando después de la investigación con las partes involucradas, se concluya que la queja de cliente procede. Cuando exista el deseo de expresar un comentario, sugerencia o felicitación.	Al área responsable de atender queja de cliente.	Vía oficio y primera parte del F-CA-07. (quejas) Vía correo electrónico (comentarios, sugerencias y felicitaciones)	Subdirector de desarrollo académico y gestión de calidad	x	
Plan de acción.	Cuando se haya analizado la queja y establecido el plan de acción. Antes y no	Subdirector de desarrollo académico y gestión de calidad	Vía F-CA-07	El responsable de atender la queja de cliente	x	

TRATAMIENTO DE QUEJAS, SUGERENCIAS, COMENTARIOS Y FELICITACIONES			
RESPONSABLE: SUBDIRECTOR DE DESARROLLO ACADÉMICO Y GESTIÓN DE CALIDAD			
CÓDIGO:	NO. REVISIÓN:	FECHA DE EDICIÓN:	VIGENCIA:
P-CA-02	5	07/05/2020	06/05/2022



	después de 5 días hábiles posteriores a la entrega de la queja de cliente.					
Dar a conocer el plan de acción.	Cuando el área responsable entregué el plan de acción.	Al cliente que manifiesta la queja.	Vía F-CA-07 y Oficio. Mismos que se pueden entregar personalmente o vía correo electrónico.	Subdirector de desarrollo académico y gestión de calidad	x	x
Informar el estatus de las quejas de cliente, sugerencias, comentarios y felicitaciones.	En las reuniones de revisión al Sistema de Gestión de Calidad	Al comité de alta dirección	A través de presentaciones y minuta.	Subdirector de desarrollo académico y gestión de calidad	x	
Informar el proceso y estatus de las quejas de cliente, sugerencias, comentarios y felicitaciones.	Cuando se solicite la información por organismos evaluadores y/o dependencias de gobierno.	Personal designado por los organismos evaluadores y/o dependencias de gobierno.	Cualquier medio requerido.	Subdirector de desarrollo académico y gestión de calidad		x

14. REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE DEL FORMATO	TIEMPO RETENCIÓN	RESPONSABLE DEL RESGUARDO (PUESTO)	TIPO DE RESGUARDO		LUGAR DE ALMACENAJE	DISPOSICIÓN
				ELECT	PAPEL		
F-CA-06	Reporte de queja de cliente	3 años	SDAYGC		X	Subdirección de Des. Acad. y Gest. De Calidad	Concentración
F-CA-07	Plan de Acción	3 años	SDAYGC		X	Subdirección de Des. Acad. y Gest. De Calidad	Concentración
N.A.	Registro de quejas de cliente	3 años	SDAYGC	X		Subdirección de Des. Acad. y Gest. De Calidad	Concentración
N.A.	Registro de comentarios, sugerencias y felicitaciones	2 años	SDAYGC	X		Subdirección de Des. Acad. y Gest. De Calidad	Concentración

Nota 1: Los documentos en trámite que hayan cumplido con el tiempo de retención se concentrarán dentro de la Universidad o en la bodega de archivo de concentración definida por la institución.

Nota 2: La concentración de los registros se llevará a cabo de acuerdo a la IT-CI-01.

15. RIESGOS

La descripción y seguimiento de los riesgos correspondientes a este procedimiento se encuentran establecidos en el documento D-GE-05 "Matriz de riesgos inherentes del SGC".