



## **OBJETIVO**

Establecer la metodología que permita atender, resolver, evaluar e implementar acciones a las quejas, solicitudes, sugerencias, recomendaciones y reconocimientos de los usuarios del buzón de quejas en relación a los procesos que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad, contribuyendo a mejorar la calidad en el servicio.

## **ALCANCE**

Aplica a todos los usuarios del Buzón de quejas del Sistema de Gestión de la Calidad.

## **POLÍTICAS**

### **DE LA RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD**

1. El responsable del SGC debe por lo menos una vez cada semana monitorear el buzón de quejas y sugerencias.

### **DE LA COMUNICACIÓN DE LA SOLICITUD**

2. La información enviada a través del buzón de Quejas del SGC se comunica al responsable del proceso de forma inmediata a su identificación en el buzón.

### **DE LA ATENCIÓN INMEDIATA**

3. El responsable del proceso debe atender la información requerida en un período máximo de 5 días hábiles después de su notificación.
4. El responsable del proceso debe comunicar al responsable del SGC la atención de la misma.

### **DE LA ATENCIÓN CON PLAN DE ACCIÓN**

5. En caso de que por la naturaleza del evento, se requiera un plan de acción para la atención, el responsable del proceso no debe exceder un plazo de 30 días naturales, después de la recepción de la notificación.

### **DE LA RESPUESTA AL USUARIO**

6. El responsable del SGC informa al usuario en caso de que este lo solicite, el estatus que guarda el evento registrado en el “Buzón de Quejas del SGC”, hasta su término.



## DEL REGISTRO DE LA INFORMACIÓN

7. El responsable del SGC, debe llevar el control de todas las quejas, solicitudes, sugerencias, recomendaciones o reconocimientos mediante una base de datos en donde se identifique los eventos registrados por proceso.

### ACCESO AL BUZÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

1. Para acceder al Buzón del Sistema de Gestión de la Calidad, debe entrar a la página principal de la Universidad Autónoma del Carmen ([www.unacar.mx](http://www.unacar.mx)), seleccionando la pestaña GESTIÓN DE LA CALIDAD.

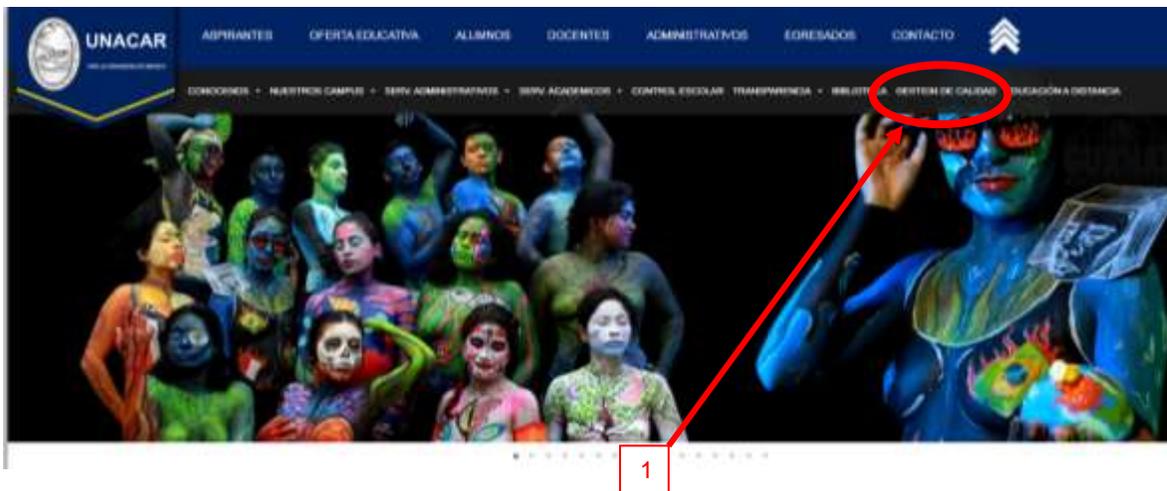


Imagen 1. Página principal de la UNACAR

2. En la parte superior del apartado del Sistema de Gestión de la calidad, se ubica la pestaña del Buzón.



Imagen 2. Acceso al Buzón de Calidad

3. Dar clic sobre la imagen del buzón, este direcciona al formulario del buzón de quejas.



Imagen 3. Banner del Buzón de Quejas del SGC.

**REGISTRO DE QUEJA, SOLICITUD, SUGERENCIA, RECOMENDACIÓN O RECONOCIMIENTO**

4. Seleccionar la casilla con la opción a registrar (queja, solicitud, sugerencia, recomendación o reconocimiento).



Imagen 4. Tipo de registro

5. Seleccionar el evento reportar (Atención a personal, Clima laboral, Tiempo de atención, Infraestructura, Proveedores y Otros).



Imagen 5. Tipo de evento

EVENTO	DEFINICIÓN
Atención de personal	Al trato que una persona da a otra.
Clima laboral	Es el ambiente generado tanto físico y humano en el que se desarrollan las actividades laborales.
Tiempo de atención	Es la cantidad de tiempo en que el “cliente” obtiene el resultado o respuesta.
Infraestructura	Conjunto de medios tecnológicos o de las instalaciones en que se desarrolla la actividad.
Proveedores	La persona física o moral que abastece un bien o servicio.
Otros	Cualquier otro distinto a los señalados anteriormente.



6. Al seleccionar la pestaña SELECCIONE UN PROCESO, se despliega una lista con los procesos que integran el Sistema de Gestión de la Calidad:

PROCESO	SUBPROCESO
Administración	Logística y transporte
	Patrimonio Universitario
	Recursos Materiales
	Servicios Generales
	Transporte aéreo
Capital Humano	Administrativo y laboral
	Coordinación de Recursos humanos
	Nómina
	Prestaciones
	Reclutamiento, selección y capacitación
Contraloría General	Auditorias
	Sustanciadora
	Investigadora
	Revisiones
Diseño y Construcción de Infraestructura Física	Construcción
	Costos
	Estructuras e ingenierías
	Gestión y control documental
	Proyectos
	Mantenimiento General y talleres
Docencia	Planes y Programas
Evaluación Fiscal y Contable	Contabilidad
	Proyectos
Planeación	Estadística e información institucional
	Evaluación y Acreditación institucional
	Fortalecimiento Institucional
	Programación y presupuesto
Posgrado	Posgrado
Servicios al Estudiante	Control Escolar
	Dirección de servicios al Estudiante
	Prácticas profesionales
	Psicopedagógico
	Servicios bibliotecarios
	Servicio social y becas

	Tutorías
Tecnologías de la Información y la Comunicación	Desarrollo de Sistemas
	Redes y telecomunicaciones
	Soporte técnico
Tesorería	Egresos
	Ingresos
Vinculación	CEISPPA
	Operación y control de convenios
	Vinculación académica
	Vinculación productiva y social
	CIL

Una vez seleccionado el proceso, en la pestaña del lado derecho debe seleccionar un subproceso en la pestaña SELECCIONE UN SUBPROCESO.



Imagen 6. Selección del Proceso y Subproceso donde se llevó a cabo el evento.

7. Seleccionar un tipo de usuario: Estudiante, Profesor, Administrativo, Directivo, Persona externa, posterior a esto marque el género que aplique.



Imagen 7. Selección de Tipo de Usuario y Género.

8. En el apartado “Descripción del Evento” mencionar a detalle lo que se desea comunicar, en caso de requerir respuesta, ingresar un correo electrónico para el seguimiento al registro.

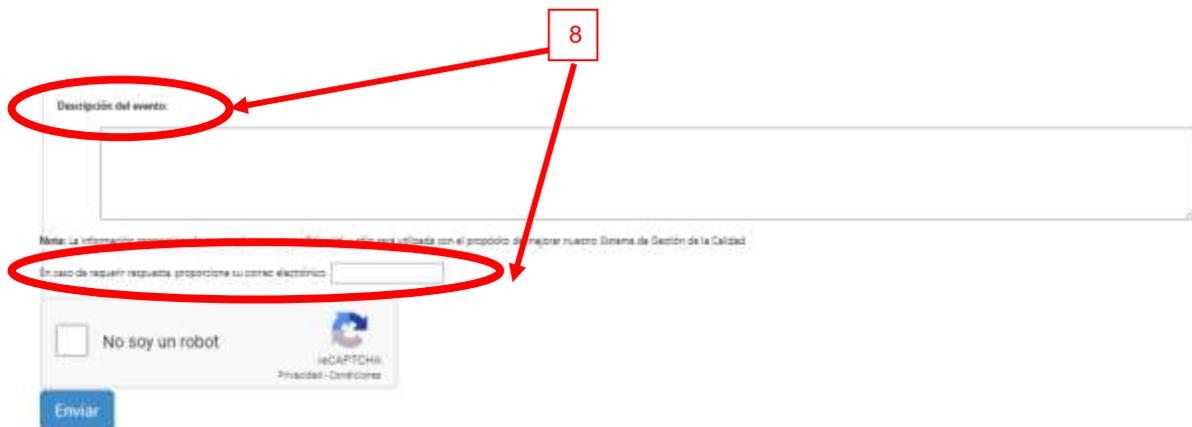


Imagen 8. Descripción del evento

9. Da clic en el botón ENVIAR para que finalice el proceso.



Imagen 9. Enviar



## TÉRMINOS Y DEFINICIONES

### Definiciones del Sistema de Gestión de la Calidad.

<b>Calidad</b>	Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
<b>Registro</b>	Anotar o consignar datos en un documento o formato establecido.
<b>Evento</b>	Acontecimiento o hecho por el cual se realiza el registro.
<b>Proceso</b>	Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
<b>Producto o Servicio</b>	Resultado de un Proceso.
<b>Satisfacción del Cliente</b>	Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
<b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>	Conjunto de procesos y subprocesos que interactúan entre sí y los recursos que se requieren para proporcionar valor y lograr los resultados esperados para las partes interesadas pertinentes.

**Abreviaturas:**

**UNACAR:** Universidad Autónoma del Carmen.  
**SGC:** Sistema de Gestión de la Calidad.