



UNIVERSIDAD
POLITÉCNICA
DE QUINTANA ROO
Formando Triunfadores

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

**PROCEDIMIENTO:
ATENCIÓN DE QUEJAS,
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES**

CÓDIGO: PS-DC-P05

VERSIÓN: 03

FECHA DE EMISIÓN: OCTUBRE 2021

FECHA DE MODIFICACIÓN: ENERO 2026

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.

ELABORÓ

T.S.U. NELLY LORENA CORAL CANUL
ENCARGADA DEL DEPARTAMENTO DE
CALIDAD

REVISÓ

MTRA. KAREN GRICEL RODRIGUEZ BORGES
DIRECTORA DE PLANEACIÓN

AUTORIZÓ

MTRO. JORGE EDGAR PALMA CARILLO
RECTOR

 UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE QUINTANA ROO <small>Formando Triunfadores</small>	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	CÓDIGO: PS-DC-P05 VERSIÓN: 03 FECHA DE EMISIÓN: OCTUBRE 2021 FECHA DE MODIFICACIÓN: ENERO 2026
	PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	

1. OBJETIVO.

Establecer la metodología que permita atender las quejas, sugerencias y felicitaciones de las partes interesadas por medio de la atención de sus opiniones a través del buzón (físico y virtual), respecto a los servicios que proporciona la Universidad Politécnica de Quintana Roo, con la finalidad de elevar la calidad del servicio educativo y aumentar la satisfacción de las partes interesadas y contribuir a la mejora continua del SGC.

2. ALCANCE.

Aplica para toda la comunidad universitaria (estudiantes, personal administrativo, docentes y de demás partes interesadas).

3. DEFINICIONES.

3.1 Felicitaciones: Reconocimiento al personal administrativo o académico de la UPQROO, en relación con la prestación de los servicios ofrecidos en la UPQROO.

3.2 Mejora Continua: Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de calidad.


3.3 Queja: Disgusto, inconformidad o insatisfacción ante una situación o servicio de la UPQROO, en la cual se espera una respuesta o solución.

3.4 Sugerencia: Crítica constructiva o propuesta de mejora, con la finalidad de coadyuvar al mejoramiento de los servicios de la UPQROO.

3.5 UPQROO: Universidad Politécnica de Quintana Roo.

4. POLÍTICAS DE OPERACIÓN (RESPONSABILIDADES).

4.1 Las partes interesadas, que tengan una queja y sugerencia cuando consideren que los requisitos del servicio institucional no se están cumpliendo o deseen contribuir en la mejora, así como externar alguna felicitación, pueden realizarlo mediante el buzón físico de quejas, sugerencias y/o felicitaciones a través del registro: "Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones" o por medio del registro digital, establecido en la página web de la Universidad.

 UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE QUINTANA ROO <small>Formando Triunfadores</small>	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	CÓDIGO: PS-DC-P05 VERSIÓN: 03 FECHA DE EMISIÓN: OCTUBRE 2021 FECHA DE MODIFICACIÓN: ENERO 2026
	PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	

4.2 Cada formato registrado debe contar con número de folio consecutivo, con las siguientes siglas: QSF-MES-AÑO-NO.CONNS (ejemplo: QSF-2026-O1-01). Se debe llevar un control desde la recepción, hasta el proceso terminado, por medio del registro: “Bitácora de Atención a Quejas, Sugerencias y Felicitaciones”.

4.3 El buzón físico y digital debe ser abierto y /o revisado por el o la Responsable del Departamento de Calidad, el segundo y cuarto viernes de cada mes.

4.4. El o la Responsable del Departamento de Calidad, en conjunto con el o la Directora(a) de Planeación, determinan si las quejas o sugerencias son pertinentes y cuentan con los elementos requeridos para dar atención.

4.5 El o la Responsable del Departamento de Calidad, es la única persona que tiene acceso a los datos de la parte interesada, por lo tanto, al turnar las quejas, sugerencias y felicitaciones a las áreas involucradas, debe de guardar el anonimato esta.


4.6 El o la Responsable del Departamento de Calidad, es quien tiene el deber de turnar las quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas, a las áreas involucradas, por medio del correo electrónico institucional, adjuntando el registro: “Atención de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones” y debe notificar que cuentan con 3 días hábiles, posterior al recibimiento del registro, para expedir una respuesta factible.

4.7 El o la Responsable del Departamento de Calidad, es quien tiene el deber de hacerle llegar por correo electrónico, al remitente de la queja, sugerencia y felicitación, la respuesta otorgada por el área involucrada, por medio del registro: “Atención de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones”, en un lapso no mayor a 4 días hábiles, posterior al recibimiento del registro mencionado.

4.8 El o la Responsable del Departamento de Calidad, debe presentar el estatus de las quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas, ante el COCODI y Reunión de la Alta Dirección, en las fechas estipuladas en cada ejercicio fiscal, por medio del registro: “Reporte de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones”.

4.9 Las quejas y sugerencias no proceden cuando:

- Haya omisión de los datos obligatorios requeridos en el registro.
- No se presente de manera clara y sin fundamento.
- La causa sea de problemas entre personal adscrito a la UPQROO.
- La causa sea problemas entre estudiante – docente de la UPQROO.
- Solo afecte a una persona y no a un grupo de personas o comunidad de la UPQROO.
- Sea ajeno al entorno educativo.

 UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE QUINTANA ROO <small>Formando Triunfadores</small>	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	CÓDIGO: PS-DC-P05 VERSIÓN: 03 FECHA DE EMISIÓN: OCTUBRE 2021 FECHA DE MODIFICACIÓN: ENERO 2026
	PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	

5. PROCEDIMIENTO.

5.1. PRESENTACIÓN Y RECEPCIÓN DE LA QUEJA, SUGERENCIA O FELICITACIÓN.

5.1.1 Las partes interesadas, que tengan una queja y sugerencia cuando consideren que los requisitos del servicio institucional no se están cumpliendo o deseen contribuir en la mejora del servicio educativo, así como externar alguna felicitación, pueden realizarlo mediante el buzón físico de quejas, sugerencias y/o felicitaciones a través del registro “Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones” o por medio del registro digital establecido en la página web de la Universidad.

5.1.2 La o el responsable del Departamento de Calidad, revisa el buzón físico y digital para verificar las entradas (ver punto 4.3).

5.2 CLASIFICACIÓN DE LAS QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.

5.2.1 La o el responsable del Departamento de Calidad, clasifica las entradas según el giro: quejas, sugerencias o felicitaciones. Asigna folio consecutivo al registro “Atención a las Quejas, Sugerencias y Felicitaciones” y lo turna a las y los responsables de las diferentes áreas para su debida atención, por medio del correo electrónico institucional.


5.2.2 En caso de que alguna queja o sugerencia, sea identificada como discriminación, hostigamiento y acoso laboral o sexual, será canalizada al o la presidente(a) del Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación o al Subcomité contra el Acoso y Hostigamiento Sexual, según corresponda, para atender y dar el seguimiento conforme lo que marca el protocolo establecido.

5.2.3 Para situaciones de felicitación, se le dará conocimiento a la persona o área a través del correo institucional.

5.2.4 En caso de que se considere que la queja o sugerencia no procede, el o la Responsable el del Departamento de Calidad, debe de informar los motivos vía correo electrónico, por medio del registro “Atención a las Quejas, sugerencias y Felicitaciones”, a la persona que la presento.

5.3 ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS.

5.3.1 La o el Responsable del Departamento de Calidad, canaliza la queja o sugerencia al área competente para que sea atendida, por medio del correo electrónico institucional, bajo el registro “Atención a las Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.

 UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE QUINTANA ROO <small>Formando Triunfadores</small>	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	CÓDIGO: PS-DC-P05 VERSIÓN: 03 FECHA DE EMISIÓN: OCTUBRE 2021 FECHA DE MODIFICACIÓN: ENERO 2026
	PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	

5.3.2 La o el responsable del área, debe atender la situación, haciéndole llegar al o la responsable del Departamento de Calidad, por medio de correo institucional el registro “Atención a las Quejas, Sugerencias y Felicidades”, con la debida respuesta y/o evidencias de adjuntas, donde se determine que se atendió o se atenderá la situación (respetando el tiempo establecido. Ver punto 4.6). De no dar atención oportuna, se enviará exhorto al área responsable.

5.3.3 Dentro del tiempo establecido (ver punto 4.7), el o la responsable del Departamento de Calidad, debe de remitir por medio del correo institucional, la respuesta emitida por el área, a la parte interesada. Así mismo se debe adjuntar el formato digital, correspondiente al “Registro de Encuesta de Satisfacción”.

5.3.4 En caso de que en los 3 días hábiles posterior al envío de la contestación, la parte interesada no conteste el formato digital correspondiente al “Registro de Encuesta de Satisfacción”, se dará por finalizado el proceso.

5.3.5 Si la parte interesada manifiesta no estar satisfecho(a) con la respuesta otorgada, se debe canalizar nuevamente al área responsable para emitir otra respuesta o fortalecer la anterior.

6. REGISTROS

PS-DC-P05-R01 Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicidades.

PS-DC-P05-R02 Atención a las Quejas, Sugerencias y Felicidades.

PS-DC-P05-R03 Reporte de Quejas, Sugerencias y Felicidades.

PS-DC-P05-R04 Bitácora de Atención a Quejas, Sugerencias y Felicidades.

Formato digital: Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicidades.

Formato digital: Encuesta de Satisfacción.

7. LEYES Y REGLAMENTOS APLICABLES

Ley de protección de datos personales en posesión de sujetos obligados del estado de Quintana Roo.

 UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE QUINTANA ROO Formando Triunfadores	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	CÓDIGO: PS-DC-P05 VERSIÓN: 03 FECHA DE EMISIÓN: OCTUBRE 2021 FECHA DE MODIFICACIÓN: ENERO 2026
	PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	

8. CONTROL DE VERSIONES Y MODIFICACIONES

DOCUMENTO	F. EMISIÓN	F. MODIFICACIÓN	No. VERSIÓN	RAZÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN O MODIFICACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> PA04-PR05 Procedimiento: Gestión de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones. 	Octubre 2021	N/A	01	Creación del documento.
<ul style="list-style-type: none"> PA04-PR05 Procedimiento: Gestión de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones. 	Octubre 2021	Noviembre 2023	02	Por atención a la No conformidad derivada de la 2da auditoría Interna del SGC.
<ul style="list-style-type: none"> PS-DC-P05 Procedimiento: Atención de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones. <p>Registros:</p> <p>PS-DC-P05-R01 Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.</p> <p>PS-DC-P05-R02 Atención a las Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.</p> <p>PS-DC-P05-R03 Reporte de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.</p> <p>PS-DC-P05-R04 Bitácora de Atención a Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.</p>	Octubre 2021	Enero 2026	03	Por reestructuración del SGC y cambio de departamento responsable del procedimiento. Se actualizo el Procedimiento y Registros Se implementan nuevos registros para mayor control.
	Noviembre 2023	Enero 2026	03	Modificación de nombre.
	Noviembre 2023	Enero 2026	02	Modificación de nombre
	Noviembre 2023	Enero 2026	02	
	Enero 2026	N/A	01	



UNIVERSIDAD
POLITÉCNICA
DE QUINTANA ROO
Formando Triunfadores

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

**PROCEDIMIENTO:
ATENCIÓN DE QUEJAS,
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES**

CÓDIGO: PS-DC-P05

VERSIÓN: 03

FECHA DE EMISIÓN: OCTUBRE 2021

FECHA DE MODIFICACIÓN: ENERO 2026

Formato digital: Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.	Enero 2026	N/A	01	
Formato digital: Encuesta de Satisfacción.	Enero 2026	N/A	01	