



Manual de Procedimientos de Atención a Quejas y Sugerencias

(P-AQS-010)

SGC
PARA LA
ADMINISTRACIÓN
DE PROYECTOS DE
INVESTIGACIÓN Y
TRANSFERENCIA
DE TECNOLOGÍA
FORESTAL
AGRÍCOLA Y
PECUARIO



ER-0054/2014



ES-0054/2014

ÍNDICE.

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	OBJETIVO.....	4
3.	ALCANCE.....	5
4.	TERMINOLOGÍA Y DEFINICIONES.....	6
5.	MARCO JURÍDICO.....	7
6.	DESCRIPCIÓN DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDADES.....	9
6.1.	Responsabilidades del Director General, Coordinación de Investigación, Innovación y Vinculación, Direcciones de Centros de Investigación, e Investigadores	.9
6.2.	Instancias de intervención.....	9
6.3.	Responsabilidades de los investigadores responsables de proyectos.....	10
7.	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	11
7.1.	Emisión.....	11
7.2.	Recepción.....	11
7.3.	Análisis y validación.....	12
7.4.	Atención y seguimiento.....	13
7.5.	Control.....	14
8.	REFERENCIAS.....	16
9.	ANEXOS.....	17

1. INTRODUCCIÓN.

Las quejas y sugerencias que puedan aportar los clientes, se deben incentivar ya que éstas brindan la oportunidad de atender inmediatamente cualquier inconformidad derivada de los procesos, productos o servicios prestados. La recepción y atención a quejas y sugerencias es una herramienta efectiva para la retención de clientes, así como una fuente importante de nuevas ideas, que tiene como objetivo la de incrementar la percepción de satisfacción de los clientes.

Estos mecanismos para la atención y recepción de quejas y sugerencias deben considerarse como una parte vital de la mejora de los procesos, ya que en los casos de las quejas son situaciones que deben evitarse que vuelvan a ocurrir y que las sugerencias pueden derivar en acciones preventivas. Es así, como el Instituto adopta estas buenas prácticas y las documenta en el presente manual.

2. OBJETIVO.

Establecer un mecanismo de atención, solución oportuna y eficiente a las posibles incidencias potenciales o detectadas por medio de las Quejas o Sugerencias de Clientes, que permita desarrollar una vía de comunicación que asegure la satisfacción de los clientes y la generación de propuestas de mejora para cumplir con los requisitos y cualidades de los productos y servicios generados a través de la investigación.

COPIA NO CONTROLADA

3. ALCANCE.

El presente manual aplica para la recepción, atención y seguimiento de quejas y sugerencias reportadas por los clientes sobre los productos y servicios derivados de la Investigación, con la finalidad de dar atención y seguimiento a las mismas, emitiendo respuestas por cualquier medio de comunicación oficial para garantizar su solución satisfactoria de manera oportuna.

COPIA NO CONTROLADA

4. TERMINOLOGÍA Y DEFINICIONES.

- **CAU.** Es el Centro de Atención a Usuarios, servicio que ofrece la Coordinación de Planeación y Desarrollo, el cual proporciona soporte operacional a los responsables y corresponsables del registro, autorización y afectación en el Sistema Integral Nacional de Administración Sustantiva y Operativa de los proyectos técnico-científicos y sus componentes: demandas, instrumentos jurídicos, presupuestos, entregables y contribuciones, por otra parte, recibe las quejas y/o sugerencias de Clientes, reportando las incidencias a quién corresponda dar respuesta y monitoreando su resolución.
- **Emisor de queja o sugerencia.** El demandante o persona física o moral que manifiesta su queja o sugerencia por medio del mecanismo destinado para dicho fin.
- **Queja.** Comentario negativo que expresa el descontento ante una posible insatisfacción de una organización o persona con respecto a información, productos, servicios o a los procesos institucionales, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.
- **Reporte de incidencias.** Es la recopilación de número de quejas o sugerencias registradas, las cuales deben ser canalizadas y atendidas por las Unidades Administrativas Responsables.
- **Reporte estadístico.** Es la recopilación de la información en un sistema de cómputo que verifica el incremento o disminución de las quejas y/o sugerencias registradas durante determinado periodo.
- **Sugerencia.** Se refiere a la crítica constructiva que realiza el cliente con la finalidad de coadyuvar a la mejora de los productos y servicios que ofrece la institución.

5. MARCO JURÍDICO.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley de Ciencia y Tecnología.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
- Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.
- Ley Federal de Responsabilidad Patrimonial del Estado.
- Ley de Planeación.
- Ley Federal de Producción, Certificación y Comercio de Semillas.
- Ley de Desarrollo Rural Sustentable.
- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
- Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
- Ley de Firma Electrónica Avanzada.
- Ley Federal de Archivos.
- Código Fiscal de la Federación.
- Reglamento de la Ley Federal de Entidades Paraestatales.
- Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
- Reglamento de la Ley Federal de Variedades Vegetales.
- Reglamento del Código Fiscal de la Federación.
- Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal correspondiente.
- Programa Especial de Mejora de la Gestión en la Administración Pública Federal 2008-2012.
- Programa de Mediano Plazo del INIFAP 2009-2013.
- Acuerdo por el que se emite el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Transparencia y de Archivos.
- Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
- Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Recursos Financieros.
- Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Recursos Humanos.

- Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Recursos Materiales.
- Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal 2012.
- Políticas para la Administración de los Recursos Propios.
- Decreto por el que se crea el Instituto Nacional de Investigaciones Forestales, Agrícolas y Pecuarias.
- Estatuto Orgánico del Instituto Nacional de Investigaciones Forestales, Agrícolas y Pecuarias.
- Convenio de Administración por Resultados del INIFAP 2009-2014.
- Manual de Organización del INIFAP.
- Lineamientos para la conformación y funcionamiento de grupos colegiados científico – técnicos en el INIFAP.

6. DESCRIPCIÓN DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDADES.

Con la firme convicción de asegurar la transparencia y rendición de cuentas se ha puesto a disposición de las fuentes financieras, un micrositio en la página del INIFAP para que de manera imparcial, es decir sin conflictos de interés, se establezca un canal de comunicación confiable para que se transmitan las posibles quejas o sugerencias con la finalidad de proporcionarles atención puntual, y en su caso realizar acciones preventivas o correctivas que aseguren la satisfacción de los grupos de interés.

El cliente se encuentra en plena libertad de expresar sus inconformidades a través de cartas, oficios u otro medio que considere conveniente enviándolas al Director General, Director de Centro o directamente al personal investigador, dándoles el mismo tratamiento que las recibidas por el canal establecido a través de la página del INIFAP.

6.1. Responsabilidades del Director General, Coordinación de Investigación, Innovación y Vinculación, Direcciones de Centros de Investigación, e Investigadores

- a) Dirigir y supervisar la atención oportuna de las posibles quejas o sugerencias de clientes, socios, usuarios y beneficiarios para su atención oportuna, recibiendo y canalizándolas a quién corresponda emitir la respuesta de acuerdo a sus atribuciones y funciones.
- b) En el caso de recibir directamente las quejas y sugerencias por cualquier medio, deberán reportarlas al Responsable de Calidad para ofrecerle el tratamiento correspondiente para su atención.
- c) Analizar y validar la pertinencia de las respuestas que se emitirán a las quejas o sugerencias recibidas y autorizarlas, de lo contrario, solicitar al responsable de la misma su revisión y corrección hasta que sea contundente y se dé solución a la desviación detectada.

6.2. Instancias de intervención

6.2.1. Responsable de Calidad

- a) A través del Centro de Atención a Usuarios (CAU), recibir las quejas y/o sugerencias de manera directa (cliente), indirecta (informante), a través de la aplicación ubicada en la página oficial del INIFAP, la cual genera una base de datos que debe ser revisada frecuentemente por el personal del CAU para asegurar la recepción y atención oportuna de las mismas.
- b) Documentar todas las quejas o sugerencias provenientes de clientes, socios, usuarios y beneficiarios.
- c) Dar atención a las quejas o sugerencias, canalizándolas al titular de la Unidad Administrativa involucrada, dando seguimiento hasta su solución.

- d) Proponer Acciones Correctivas o Preventivas pertinentes para su erradicación, en caso necesario.
- e) Verificar que los responsables de las emisiones de las respuestas a las quejas o sugerencias, establezcan los mecanismos necesarios para evitar su repetición.

6.3. Responsabilidades de los investigadores responsables de proyectos

- a) Dar seguimiento y proponer soluciones a las quejas o sugerencias que le sean canalizadas.
- b) Proponer acciones correctivas o preventivas para evitar posibles inconformidades del cliente.
- c) Emitir conjuntamente con el Director de Centro de su adscripción la respuesta oficial para la atención de las quejas y sugerencias a los Clientes.

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

Los clientes, socios, usuarios y beneficiarios del macroproceso de investigación, podrán presentar una no conformidad o sugerencia mediante los distintos medios de comunicación establecidos, invariablemente los Directores de Centro o el Director de Vinculación con Unidades Operativas evaluarán y clasificarán la queja o sugerencia para darle la atención debida.

7.1. Emisión

Al percibir que algún momento de cualquier proceso, producto o servicio puede mejorar, el cliente deberá llenar de manera preferente el formulario que se encuentra a su disposición en la página del INIFAP de quejas o sugerencias correspondiente para dar a conocer su punto de vista o inquietud.

7.1.1. Descripción del procedimiento

Responsable	Procedimiento	No.	Actividad	Trámite	Requisito
Emisor de la queja o sugerencia	Emisión	1	Capturar y registrar la queja o sugerencia	Formato de registro de queja o sugerencia	Datos de emisor de la queja o sugerencia

7.2. Recepción

Al revisar la base de datos generada, con el formulario capturado por los clientes, el personal del Centro de Atención a Usuarios (CAU) dará el tratamiento requerido y notifica al Responsable de Calidad para su análisis. Asimismo, si cualquier otra instancia interna canaliza alguna queja o sugerencia, deberá proporcionársele la atención requerida.

7.2.1. Descripción del procedimiento

Responsable	Procedimiento	No.	Actividad	Trámite	Requisito
Responsable de calidad	Recepción	2	Revisar la base de datos generados u oficios, cartas, mails, entre otros, y documentar las quejas o sugerencias recibidas	Contactar al cliente para obtener mayor información y confirmar la situación expresada	N/A

7.3. Análisis y validación

El Responsable de Calidad valida la situación determinando al responsable de la unidad administrativa que le corresponde la atención de la queja o sugerencia, que a su vez analizará las causas raíz que provocaron las mismas.

7.3.1. Descripción del procedimiento

Responsable	Procedimiento	No.	Actividad	Trámite	Requisito
Responsable de Calidad.	Análisis y Validación	3	Validar y canalizar al responsable de la atención de la queja y/o sugerencia para su resolución	N/A	N/A
Director de Centro de Investigación, Coordinador de Investigación, Innovación y Vinculación o Personal Investigador.		4	Analizar las causas raíz que originaron la situación presentada	N/A	N/A
		5	Proponer las características y términos de la respuesta que se emitirá al cliente.	N/A	N/A
Responsable de Calidad		6	Supervisar la atención oportuna de las posibles queja o sugerencia	N/A	N/A

7.4. Atención y seguimiento

Por cada una de las quejas o sugerencias recibidas, el Titular del Área Administrativa asignado para su análisis deberá proporcionar el visto bueno de las respuestas y soluciones que se ofrecerán por escrito a los clientes y en su caso generará propuestas de mejora para evitar las posibles desviaciones o incidencias detectadas en la operación del Sistema de Gestión de Calidad.

7.4.1 Descripción del procedimiento

Responsable	Procedimiento	No.	Actividad	Trámite	Requisito
Director de Centro de Investigación, Coordinador de Investigación, Innovación y Vinculación o Personal Investigador.	Atención y seguimiento	7	Validar la propuesta de respuesta y en su caso emitir retroalimentación	N/A	N/A
		8	Autorizar la resolución	N/A	N/A
		9	Proponer acciones de mejora para evitar la repetición de quejas y/o sugerencias recibidas	Formalizar propuesta de acciones correctoras o preventivas a través del formato F-APC-001	Enviar propuesta de acciones preventivas o correctivas al Responsable de Calidad
Responsable de Calidad		10	Analizar la viabilidad de la acción correctora o preventiva propuesta	Proporcionar el tratamiento establecido en el manual de Procedimiento de Acciones Preventivas y Correctivas	N/A

7.5. Control

El Responsable de Calidad, registrará el inventario de todas y cada una de las quejas y sugerencias presentadas, en el formato F-AQS-001, Anexo B. Cada una de ellas deberá contar con un número de control que le permitirá al administrador de las mismas, consultar el estatus de cualquier queja o sugerencia.

7.5.1. Descripción del procedimiento

Responsable	Procedimiento	No.	Actividad	Trámite	Requisito
Responsable de Calidad	Control	11	Registrar en el inventario el seguimiento a las quejas o sugerencias recibidas	N/A	El registro se llevará a cabo en el Formato F-AQS-001

7.6. Emisión de la respuesta

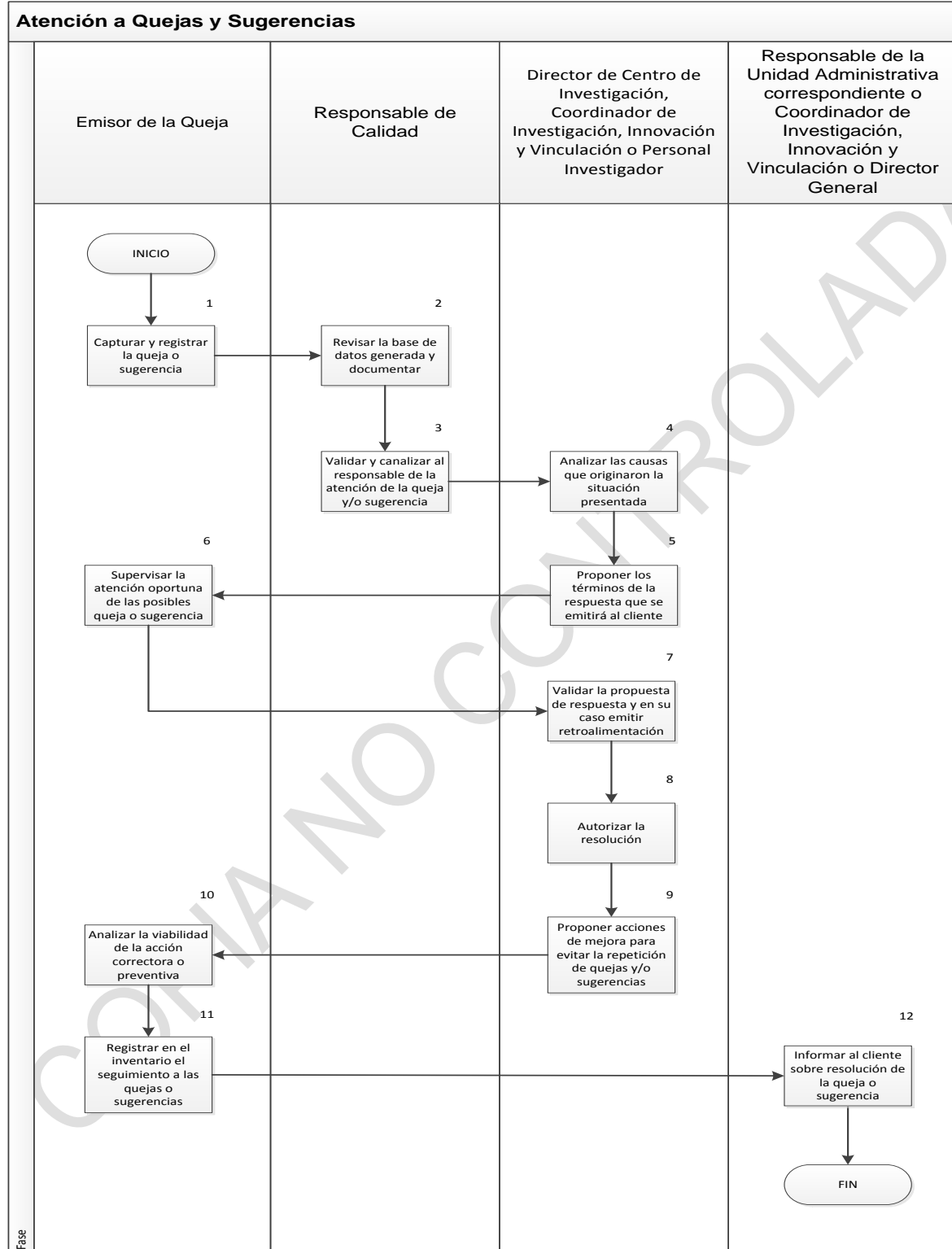
Una vez que haya sido resuelta, el titular de la Unidad Administrativa que le correspondió atender el caso emitirá por escrito la respuesta y solución ofrecida al cliente, asegurando que el cliente quede enterado y a la medida de lo posible satisfecho con la misma.

Dependiendo del grado de importancia o riesgo en la emisión de la respuesta, o bien si la queja o sugerencia fue recibida por la Dirección General, se deberá validar con el Coordinador de Investigación, Innovación y Vinculación los términos en los que se debe emitir por escrito la respuesta.

7.6.1. Descripción del procedimiento

Responsable	Procedimiento	No.	Actividad	Trámite	Requisito
Responsable de la Unidad Administrativa correspondiente o Coordinador de Investigación, Innovación y Vinculación o Director General	Emisión de la respuesta	12	Informar al cliente sobre resolución de la queja o sugerencia	Autorización de los términos y condiciones en que se debe emitir la respuesta	N/A

7. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTOS.



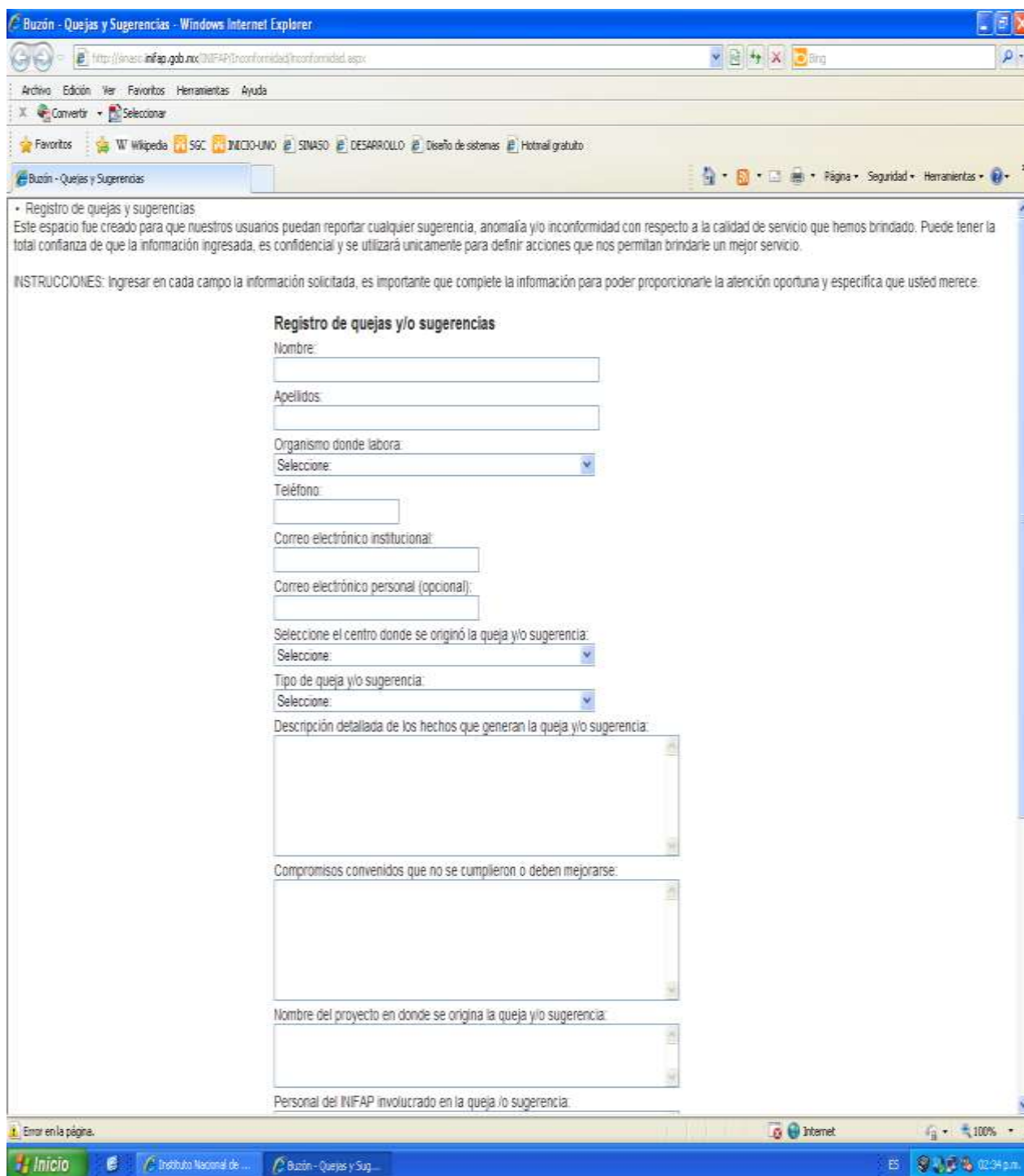
Fase

8. REFERENCIAS.

- *Manual de Calidad P-MC-001.*
- *Manual de Procedimientos Maestro P-PM-002.*
- *Manual de Procedimientos de Responsabilidades de la Dirección P-RD-003.*
- *Manual de Procedimientos de Control de Documentos P-CD-004.*
- *Manual de Procedimientos de Control de Registros de Calidad P-CRC-005.*
- *Manual de Procedimientos de Auditorías Internas P-AI-006.*
- *Manual de Procedimientos de Producto No Conforme P-PNC-007.*
- *Manual de Procedimientos de Acciones Preventivas y Correctivas P-APC-008.*
- *Manual de Procedimientos de Encuestas a Clientes P-EC-009.*
- *Manual de Procedimientos de Gestión de la Demanda P-GD-011.*
- *Manual de Procedimientos de Diseño de Propuestas de Proyectos P-DPP-012.*
- *Manual de Procedimientos de Vinculación P-VI-013.*
- *Manual de Procedimientos de Operación de Proyectos P-OP-014.*
- *Manual de Procedimientos de Cumplimiento Institucional P-CI-015.*

9. ANEXOS.

Anexo A: Módulo de Atención a Fuentes Financieras de Proyectos Técnico-Científicos. Página INIFAP.



Buzón - Quejas y Sugerencias - Windows Internet Explorer

http://sinaso.inifap.gob.mx/INIFAP/Inconformidad/Inconformidad.aspx

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Convertir Seleccionar

Favoritos W Wikipedia SGC INICIO-UNO SINASO DESARROLLO Diseño de sistemas Hotmail gratuito

Buzón - Quejas y Sugerencias

• Registro de quejas y sugerencias
Este espacio fue creado para que nuestros usuarios puedan reportar cualquier sugerencia, anomalía y/o inconformidad con respecto a la calidad de servicio que hemos brindado. Puede tener la total confianza de que la información ingresada, es confidencial y se utilizará únicamente para definir acciones que nos permitan brindarle un mejor servicio.

INSTRUCCIONES: Ingresar en cada campo la información solicitada, es importante que complete la información para poder proporcionarle la atención oportuna y específica que usted merece.

Registro de quejas y/o sugerencias

Nombre:

Apellidos:

Organismo donde labora:
Seleccione:

Teléfono:

Correo electrónico institucional:

Correo electrónico personal (opcional):

Seleccione el centro donde se originó la queja y/o sugerencia:
Seleccione:

Tipo de queja y/o sugerencia:
Seleccione:

Descripción detallada de los hechos que generan la queja y/o sugerencia:

Compromisos convenidos que no se cumplieron o deben mejorarse:

Nombre del proyecto en donde se origina la queja y/o sugerencia:

Personal del INIFAP involucrado en la queja y/o sugerencia:

Entrar en la página. Internet 100%

Inicio Instituto Nacional de ... Buzón - Quejas y Sug... ES 02:34 p.m.



**MANUAL DE
PROCEDIMIENTO DE
ATENCIÓN A QUEJAS Y
SUGERENCIAS**

Código: P-AQS-010

Versión:003

Página

Fecha de Autorización:
09/12/2014

18 de 18

Anexo B: Control y seguimiento a quejas y sugerencias recibidas

F-AQS-001



Instituto Nacional de Investigaciones
Forestales, Agrícolas y Pecuarias

Instituto Nacional de Investigaciones Forestales, Agrícolas y Pecuarias

Formato para el control seguimiento a quejas y sugerencias recibidas

CÓDIGO: F-AQS-001

VERSIÓN: 001

Fecha de elaboración:

Número de control	Nombre del cliente o usuario	Motivo de la queja o sugerencia	Unidad (es) administrativa (s) responsable (s) de dar atención	Síntesis de la respuesta	Fecha de recepción	Fecha de respuesta	Medio de recepción