

# 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 Pecuaria



ER-0054/2014



ER-0054/2014

## CONTROL DE CAMBIOS

Control de Cambios		
Revisión afectada	Descripción del cambio	Fecha de emisión
003	Se anexa el punto 0. Control de cambios y hoja de firmas, página 3.	09/12/2014
	Se modifica la definición de Queja, página 7.	
	Se cambia el nombre del Manual de Procedimientos de Acciones correctivas y de mejora (P-APC-008)	
	En el apartado 8. Referencias, se agregaron los procedimientos:  Manual de Procedimientos para la Publicación de Información en página Web (P-PIPW-016)	
	Manual de Procedimientos para la Publicación de Información en Redes Sociales (P-PIRS-017)	
	Manual de Procedimientos para la Elaboración del Boletín INIFAP (P-EBI-018)	
	Manual de Procedimientos para la Publicación de Información en el UNO-INIFAP (P-PIU-019)	
004	Manual de Procedimientos para la Comercialización de productos y servicios (P-COPS-020)	31/05/2018
	Se sustituye el Formato F-AQS-001 por el Formato F-AQS-002.	
	Se actualiza la portada del documento.	
	En todo el documento, se actualiza la leyenda del pie de página.	
	En todo el documento, se elimina la marca de agua "Copia controlada".	
	En todo el documento, se actualiza el logotipo de AENOR e IQNet.	
Se actualiza el logotipo correspondiente a Agricultura, Secretaría de Agricultura y Desarrollo Rural.		
	Se elimina el Anexo A y Anexo B.	

Handwritten signatures and initials in blue ink.



Instituto Nacional de Investigaciones Forestales, Agrícolas y Pecuarias

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

Código: P-AQS-010

Versión:005

Página

Fecha de Autorización:  
08/09/2023

3 de 22

**Control de Cambios**

Revisión afectada	Descripción del cambio	Fecha de emisión
004	Pág. 9, se mejora la redacción en la definición del CAU.	31/05/2018
	Pág. 10, Marco Jurídico, se actualiza de acuerdo a las actualizaciones de la normatividad Institucional y pública.	
	Pág. 13, Descripción de autoridad y responsabilidades, se integra la participación de la Dirección de Área Homóloga y Autorización Específica.	
	Pág. 21, Referencias, se elimina el Manual de Procedimientos para la Elaboración del Boletín INIFAP, P-EBI-018.	



El documento para consulta fuera de la plataforma SGC (en soporte a papel o electrónico) se considera copia no controlada, por lo que queda bajo la responsabilidad del usuario asegurarse de estar utilizando la versión vigente

Manual de Procedimientos de Atención a Quejas y Sugerencias

ES-2014/2014

ES-2014/2014



Instituto Nacional de Investigaciones  
Forestales, Agrícolas y Pecuarias

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

Código: P-AQS-010

Versión:005

Página

Fecha de Autorización:  
08/09/2023

4 de 22

Elaboró

M.E. Silvia Dolores Hurbina Hinojosa  
Directora de Planeación

Revisó

Lic. Edmundo de Jesús Gerónimo Márquez  
Santana  
Director de Intercambio y Cooperación  
Científica  
Responsable de Calidad

Aprobó

Dr. Luis Ortega Reyes  
Coordinador de Planeación y Desarrollo



El documento para consulta fuera de la plataforma SGC (en soporte a papel o electrónico) se considera copia no controlada, por lo que queda bajo la responsabilidad del usuario asegurarse de estar utilizando la versión vigente

Manual de Procedimientos de  
Atención a Quejas y Sugerencias

<b>Código: P-AQS-010</b>	
<b>Versión:005</b>	<b>Página</b>
<b>Fecha de Autorización:</b> 08/09/2023	5 de 22

## ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN .....	6
2. OBJETIVO .....	7
3. ALCANCE .....	8
4. TERMINOLOGÍA Y DEFINICIONES.....	9
5. MARCO JURÍDICO .....	10
6. DESCRIPCIÓN DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDADES .....	13
6.1. Director General, Coordinación de Investigación, Innovación y Vinculación, Direcciones de Centros de Investigación e Investigadores.....	13
6.2. Dirección de Área Homóloga de Autorización Específica.....	13
6.3. Responsable de Calidad .....	14
6.4. Directores de Investigación e investigadores responsables de proyectos .....	14
7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO .....	15
7.1. Emisión .....	15
7.2. Recepción .....	15
7.3. Análisis y validación .....	16
7.4. Atención y seguimiento .....	17
7.5. Control.....	18
7.6. Emisión de la respuesta .....	18
8. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTOS .....	20
9. REFERENCIAS.....	21
10. ANEXOS .....	22

*J*

*D*

*[Signature]*

## 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 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 es importante evitar su recurrencia, mientras que de las sugerencias pueden derivar acciones de mejora. Es así, como el Instituto adopta estas buenas prácticas y las documenta en el presente manual.

<b>Código:</b> P-AQS-010	
<b>Versión:</b> 005	<b>Página</b>
<b>Fecha de Autorización:</b> 08/09/2023	7 de 22

**2. OBJETIVO**

Establecer un mecanismo de atención, solución oportuna y eficiente a las posibles incidencias potenciales 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.

*J*

*J*  
*[Signature]*

<b>Código:</b> P-AQS-010	
<b>Versión:</b> 005	<b>Página</b>
<b>Fecha de Autorización:</b> 08/09/2023	8 de 22

### 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.

#### 4. TERMINOLOGÍA Y DEFINICIONES

- **CAU.** Es el Centro de Atención a Usuarios que proporciona soporte operacional a los responsables y corresponsables del registro, autorización y afectación en el Sistema Institucional de la Gestión Integral (SIGI) 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 quien 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.** 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.
- **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

- Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones en las materias de Recursos Humanos y del Servicio Profesional de Carrera, así como el Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Recursos Humanos y Organización y el Manual del Servicio Profesional de Carrera.
- Acuerdo por el que se modifica el diverso por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Recursos Financieros.
- Acuerdo por el que se modifica el diverso por el que se establecen las disposiciones en Materia de Recursos Materiales y Servicios Generales.
- Acuerdo por el que se modifican las políticas y disposiciones para la Estrategia Digital Nacional, en materia de tecnologías de la información y comunicaciones, y en la de seguridad de la información, así como el Manual Administrativo de Aplicación General en dichas materias.
- Acuerdo que tiene por objeto emitir las Disposiciones Generales en las materias de Archivos y de Gobierno Abierto para la Administración Pública Federal y su Anexo Único.
- Código Fiscal de la Federación.
- Compromisos e Indicadores del INIFAP con relación al Programa Nacional de Combate a la Corrupción y a la Impunidad, y de Mejora de la Gestión Pública 2019-2024.
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- 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.
- Ley de Desarrollo Rural Sustentable.
- Ley de Firma Electrónica Avanzada.
- Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

- Ley de Planeación.
- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
- Ley Federal de Producción, Certificación y Comercio de Semillas.
- Ley Federal de Responsabilidad Patrimonial del Estado.
- Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley Federal de Variedades Vegetales.
- Ley General de Archivos.
- Ley General en Materia de Humanidades, Ciencias, Tecnologías e Innovación.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
- Lineamientos para la conformación y operación de las Comisiones Mixtas de Planeación, Evaluación y Seguimiento de la Investigación CONAPESI y COPESI, vigente.
- Manual de Organización del INIFAP.
- Matriz de Indicadores para Resultados del Programa presupuestario E006 "Generación de Proyectos de Investigación".
- Políticas para la Administración de los Recursos Propios y fondos de terceros en administración.
- Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal, vigente.
- Programa Anual de Trabajo, vigente.
- Programa Institucional del Instituto Nacional de Investigaciones Forestales, Agrícolas y Pecuarias, vigente.
- 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 Producción, Certificación y Comercio de Semillas.
- Reglamento de la Ley Federal de Variedades Vegetales.
- Reglamento del Código Fiscal de la Federación.
- Reglamento del Programa de Estímulos al Desempeño del Personal Investigador.

## 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 correo electrónico institucional 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 correctivas o de mejora 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. 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. Dirección de Área Homóloga de Autorización Específica

- a) Recibir las quejas o sugerencias de manera directa (cliente), indirecta a través del correo electrónico ubicado en la página oficial del INIFAP, el cual se revisa diariamente para asegurar la recepción y atención oportuna de las mismas.
- b) Dar atención a las quejas o sugerencias, canalizándolas al titular de la Unidad Administrativa involucrada, dando seguimiento hasta su solución.

- c) Notificar al Responsable de Calidad de las quejas o sugerencias recibidas.

### 6.3. Responsable de Calidad

- a) Documentar todas las quejas o sugerencias provenientes de clientes, socios, usuarios y beneficiarios.
- b) Proponer Acciones Correctivas o de Mejora pertinentes para su erradicación, en caso necesario.
- c) Verificar que los responsables de las emisiones de las respuestas a las quejas o sugerencias, establezcan los mecanismos necesarios para evitar su recurrencia.

### 6.4. Directores de Investigación e investigadores responsables de proyectos

- a) Dar seguimiento y proponer soluciones a las quejas o sugerencias que le sean canalizadas.
- b) Proponer acciones correctivas o de mejora para evitar posibles inconformidades del cliente.
- c) Emitir conjuntamente con el Director del 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 en algún momento de cualquier proceso, producto o servicio puede mejorar, el cliente deberá enviar sus comentarios a través del correo de contacto que se ha establecido en la página oficial del INIFAP, 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	Enviar a través de correo electrónico la queja o sugerencia	N/A	Utilizar el correo electrónico de la página web <a href="mailto:webmaster@inifap.gob.mx">webmaster@inifap.gob.mx</a>

### 7.2. Recepción

La Dirección de Área Homóloga de Autorización Específica, al revisar diariamente el correo electrónico, realizará el direccionamiento correspondiente para el tratamiento requerido. Asimismo, si cualquier otra instancia interna canaliza alguna queja o sugerencia, se le deberá proporcionar la atención requerida por parte de las Direcciones de los Centros de Investigación.

#### 7.2.1. Descripción del procedimiento

Responsable	Procedimiento	No.	Actividad	Trámite	Requisito
Dirección de Área Homóloga de Autorización Específica Director de	Recepción	2	Revisar el correo electrónico u oficios, cartas, entre otros, y documentar las quejas o	Contactar al cliente para obtener mayor información y confirmar la	El registro se llevará a cabo en la plataforma del SGC

Responsable	Procedimiento	No.	Actividad	Trámite	Requisito
Centro de Investigación			sugerencias recibidas	situación expresada	

### 7.3. Análisis y validación

La Dirección de Área Homóloga de Autorización Específica o el Director del Centro de Investigación, validará la situación determinando al responsable de la unidad administrativa que le corresponde la atención de la queja o sugerencia, que a su vez analizará la causa o causas raíz que provocaron la misma.

#### 7.3.1. Descripción del procedimiento

Responsable	Procedimiento	No.	Actividad	Trámite	Requisito
Dirección de Área Homóloga de Autorización Específica o Director de Centro de Investigación	Análisis y Validación	3	Validar y canalizar al responsable de la atención de la queja o sugerencia para su resolución	N/A	N/A
Coordinador de Investigación, Innovación y Vinculación, Director de Investigación 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
Dirección de Área Homóloga de Autorización Específica o Director de Centro de Investigación		6	Supervisar la atención oportuna de la posible 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 la Calidad (SGC).

### 7.4.1 Descripción del procedimiento

Responsable	Procedimiento	No.	Actividad	Trámite	Requisito
Coordinador de Investigación, Innovación y Vinculación, Director de Investigación 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 recurrencia de quejas o sugerencias recibidas	Formalizar propuesta de acciones correctivas o de mejora a través del registro en la plataforma SGC	Enviar propuesta de acciones correctivas o de mejora al Responsable de Calidad
Responsable de Calidad o Director de Centro de Investigación		10	Analizar la viabilidad de la acción correctiva o de mejora propuesta	Proporcionar el tratamiento establecido en el Manual de Procedimientos de Acciones Correctivas o de Mejora	Manual de Procedimientos de Acciones Correctivas o de Mejora P-ACM-008

## 7.5. Control

El Responsable de Calidad y el Director del Centro de Investigación, registraran el inventario de todas y cada una de las quejas y sugerencias presentadas en el apartado de Quejas en la plataforma del SGC. Cada una de ellas contará 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 o Director del Centro de Investigación	Control	11	Registrar en la plataforma SGC las quejas o sugerencias recibidas	N/A	Plataforma SGC

## 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.

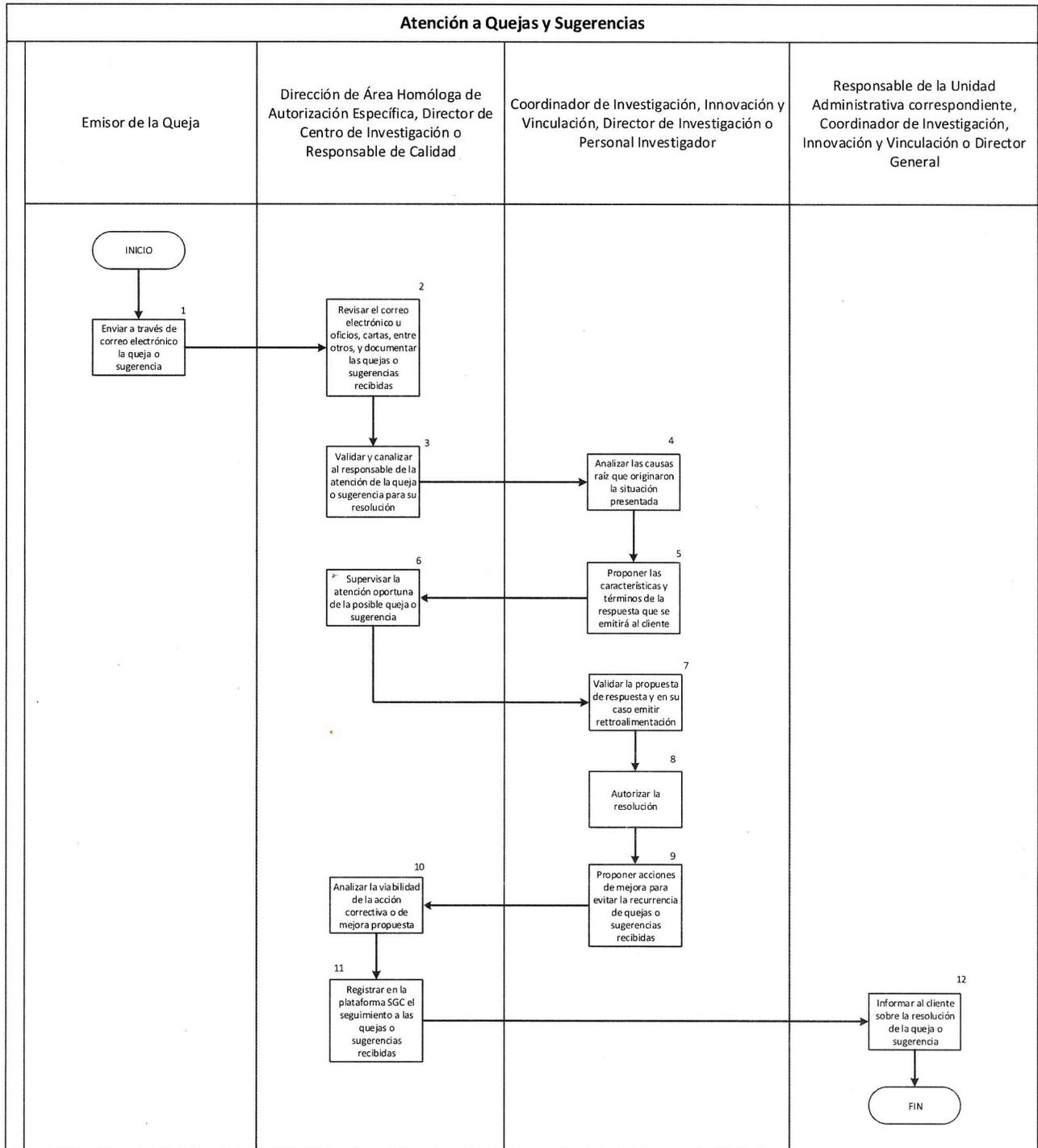
7.6.1. Descripción del procedimiento

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

J

J

**8. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTOS**



## 9. 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 Salidas No Conformes P-SNC-007.*
- *Manual de Procedimientos de Acciones Correctivas y de Mejora P-ACM-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 para el Diseño de Proyectos de Investigación 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.*
- *Manual de Procedimientos para la Publicación de Información en Página Web, P-PIPW-016.*
- *Manual de Procedimientos para la Publicación de Información en Redes Sociales (Facebook y Twitter), P-PIRS-017.*
- *Manual de Procedimientos para la Publicación de Información en el UNO-INIFAP, P-PIU-019.*
- *Manual de Procedimientos para la Comercialización de Productos y Servicios P-COPS-020.*

**10. ANEXOS**

N/A

*J*  
*D*