



MANUAL DE BUZÓN DE SUGERENCIAS Y QUEJAS

GRUPO RO

2025



ÍNDICE

• OBJETIVO	1
• ALCANCE	1
• DEFINICIONES	2
• LINEAMIENTOS	2
• REGISTRO, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SUGERENCIAS Y QUEJAS	3
• ESTRUCTURA	5
• PROCESO BUZÓN DE SUGERENCIAS Y QUEJAS	6
• ANEXOS	7



BUZÓN DE SUGERENCIAS Y QUEJAS

OBJETIVO

Establecer una comunicación eficaz y eficiente para los colaboradores, mediante una metodología que fomente y permita la gestión, revisión y solución de sugerencias y/o quejas del Corporativo Grupo RO.

Mediante la implementación de este buzón, se pretende establecer una invitación al diálogo y escucha activa como un camino hacia la mejora continua, así como proporcionar un espacio de participación de los colaboradores que propicie beneficios en una doble dirección, al ser constructivo para el corporativo y sus colaboradores, y motivar al personal para desarrollar su sentido de pertenencia.

ALCANCE

El buzón de sugerencias o quejas es un instrumento puesto a disposición de los colaboradores del Corporativo Grupo RO, para enviar observaciones, sugerencias o quejas que estimen convenientes dentro de su área o del Corporativo; para ser atendidas favorablemente por el o los comités correspondientes.



DEFINICIONES

Sugerencias

Toda aquella propuesta que tenga por finalidad promover la mejora del Corporativo mediante la aportación de ideas o iniciativas.

Quejas

Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se realice la correspondiente investigación disciplinaria, administrativa o sancionatoria.

LINEAMIENTOS PARA EL INGRESO AL BUZÓN DE LA PÁG. WEB

El procesamiento inicia con la presentación de la sugerencia o queja que emita el colaborador o usuario, vía correo electrónico.

Por internet, en el enlace de Buzón que se encuentra en la página web; el usuario deberá llenar y enviar los formatos correspondientes que serán enviados a las áreas responsables.

1. Ingresar a la siguiente liga: <http://gruporo.com.mx/ESR/>
2. Identificar e ingresar a la ventana de Buzón
3. Llenar el formato y adjuntar las evidencias correspondientes y enviar.

REGISTRO, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SUGERENCIAS Y QUEJAS

Con la finalidad de realizar un registro, seguimiento y control adecuado de los trámites, se realiza una clasificación de las entradas al buzón, una vez recibidas las notificaciones se procederá a un análisis inicial de las mismas, estimando si procede la tramitación, con base a los siguientes criterios:

Sugerencia

- Nombre de la persona demandante
- Dirección electrónica para recibir notificaciones
- Descripción de la aportación, propuesta o iniciativa original.
(Adjuntar documento)

Queja

- Nombre del quejoso o quejosa
- Dirección electrónica para recibir notificaciones
- Breve relato de los hechos
- Datos del o los colaboradores involucrados
- Medios probatorios de la conducta. (Adjuntar evidencia)

(Véase Anexos)

En caso de que se detecte que no se entregó evidencia, se notificará al interesado y contará este con un plazo de 5 días hábiles a partir de la notificación para completar su trámite. En caso contrario se dará por desistida la petición.

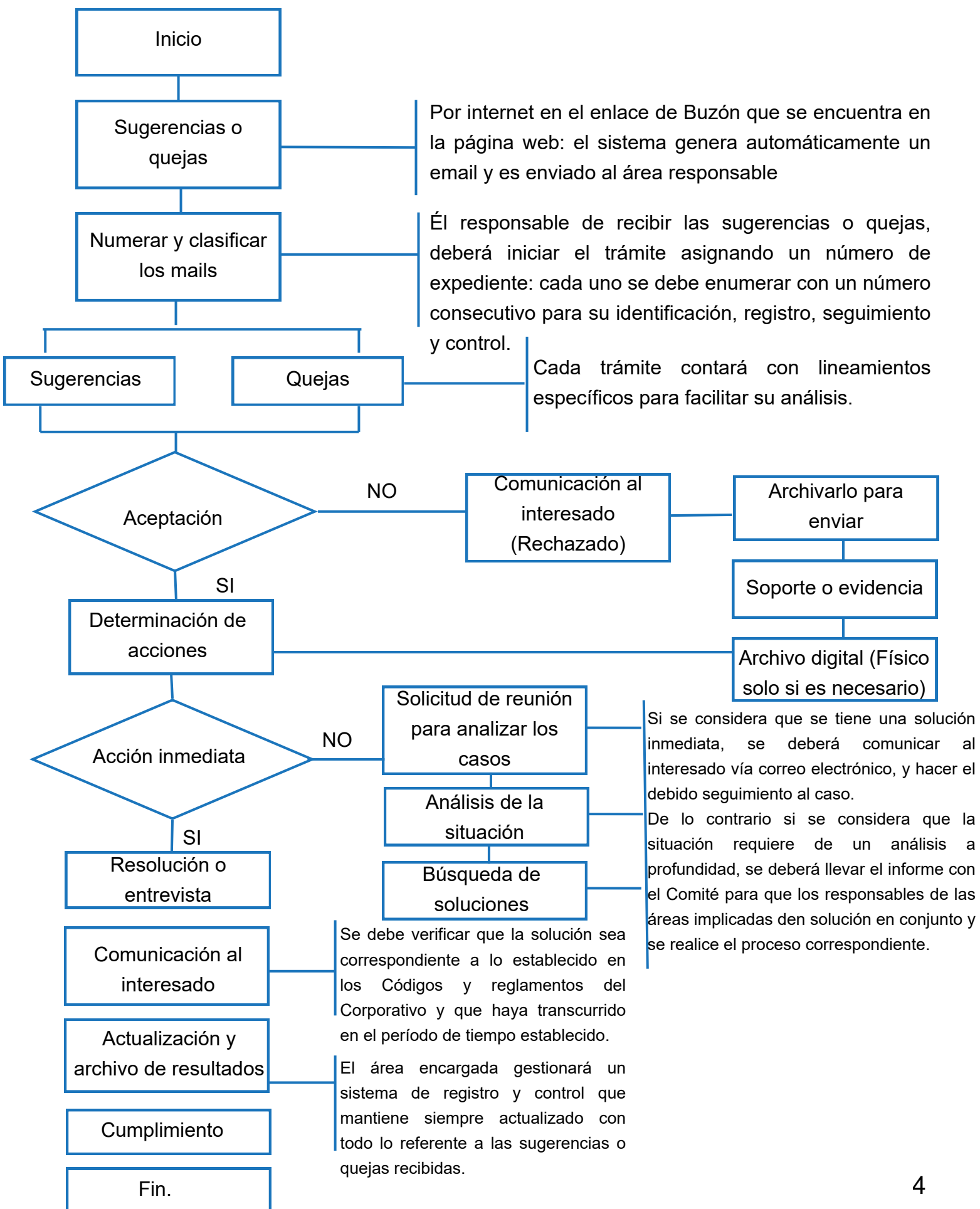
Cualquier omisión de información, respecto a los campos solicitados, podrá ser objeto de inadmisión.

Bajo ningún concepto se admitirá las descalificaciones personales, ni juicios de valor, ni otras afirmaciones si no aparecen debidamente justificadas, respetando, en cualquier caso, la dignidad personal y profesional.

En caso de que procedan las sugerencias o quejas; se le dará seguimiento para una resolución favorable y conciliatoria.

(Véase Anexos)

Proceso Buzón de sugerencias y Quejas





Corporativo: Grupo RO	Fecha de Elaboración: 29/Enero/2020		Fecha de actualización:
Elaborado por: Comité de ESR	Versión: 00	Código: Grupo RO/ESR/MBSQ/04	Control: 4 ESR/Manual de Buzón de sugerencias y Quejas

ANEXOS



Corporativo: Grupo RO	Fecha de Elaboración: 29/Enero/2020	Fecha de Actualización:
Elaborado por: Comité de ESR	Versión: 00	Código: Grupo RO/ESR/MBSQ/04
Control: 4 ESR/Manual de Buzón de Sugerencias y Quejas		

(Anexo 1) Formato sugerencias **SA** (Por problemas físicos).

Datos de la	°Sugerencia	N° de Expediente: SA-01
Fecha de recepción: _____		
Medio de presentación: _____		
Datos de la persona de contacto:		
Nombre: _____		
Email: _____		
Redacción de la sugerencia o queja		
Resolución de las sugerencias o quejas		
Resolución requerida:		
Acción a tomar:		



Corporativo: Grupo RO	Fecha de Elaboración: 29/Enero/2020		Fecha de actualización:
Elaborado por: Comité de ESR	Versión: 00	Código: Grupo RO/ESR/MBSQ/04	Control: 4 ESR/Manual de Buzón de sugerencias y Quejas

(Anexo 2) Control de Evaluación de la sugerencia **SA**.

Acción tomada	Fecha	Nombre y Apellidos	Observaciones
Acuse de recibo al interesado			
Evaluación de la solicitud			
Investigación de la solicitud			
Solución de la solicitud			
Información al interesado			
Entrevista			
Cierre de la solicitud			



Corporativo: Grupo RO	Fecha de Elaboración: 29/Enero/2020	Fecha de Actualización:
Elaborado por: Comité de ESR	Versión: 00	Código: Grupo RO/ESR/MBSQ/04
Control: 4 ESR/Manual de Buzón de Sugerencias y Quejas		

(Anexo 3) Formato Sugerencias **SB** (Por problemas psicológicos, éticos y morales).

Datos de la	°Sugerencia	N° de Expediente: SB-01
Fecha de recepción: _____		
Medio de presentación: _____		
Datos de la persona de contacto:		
Nombre: _____		
Email: _____		
Redacción de la sugerencia o queja		
Resolución de las sugerencias o quejas		
Resolución requerida:		
Acción a tomar:		

Corporativo: Grupo RO	Fecha de Elaboración: 29/Enero/2020		Fecha de actualización:
Elaborado por: Comité de ESR	Versión: 00	Código: Grupo RO/ESR/MBSQ/04	Control: 4 ESR/Manual de Buzón de sugerencias y Quejas

(Anexo 4) Control de Evaluación de la sugerencia **SB**.

Acción tomada	Fecha	Nombre y Apellidos	Observaciones
Acuse de recibo al interesado			
Evaluación de la solicitud			
Investigación de la solicitud			
Solución de la solicitud			
Información al interesado			
Entrevista			
Cierre de la solicitud			



Corporativo: Grupo RO	Fecha de Elaboración: 29/Enero/2020	Fecha de Actualización:
Elaborado por: Comité de ESR	Versión: 00	Código: Grupo RO/ESR/MBSQ/04
Control: 4 ESR/Manual de Buzón de Sugerencias y Quejas		

(Anexo 5) FORMATO QUEJAS **QA** (Por problemas físicos).

Datos de la	°Queja	N° de Expediente: QA-01
Fecha de recepción: _____		
Medio de presentación: _____		
Datos de la persona de contacto:		
Nombre: _____		
Email: _____		
Redacción de la sugerencia o queja		
Resolución de las sugerencias o quejas		
Resolución requerida:		
Acción a tomar:		

Corporativo: Grupo RO	Fecha de Elaboración: 29/Enero/2020		Fecha de actualización:
Elaborado por: Comité de ESR	Versión: 00	Código: Grupo RO/ESR/MBSQ/04	Control: 4 ESR/Manual de Buzón de sugerencias y Quejas

(Anexo 4) Control de Evaluación de la queja **QA**.

Acción tomada	Fecha	Nombre y Apellidos	Observaciones
Acuse de recibo al interesado			
Evaluación de la solicitud			
Investigación de la solicitud			
Solución de la solicitud			
Información al interesado			
Entrevista			
Cierre de la solicitud			



Corporativo: Grupo RO	Fecha de Elaboración: 29/Enero/2020	Fecha de Actualización:
Elaborado por: Comité de ESR	Versión: 00	Código: Grupo RO/ESR/MBSQ/04
Control: 4 ESR/Manual de Buzón de Sugerencias y Quejas		

(Anexo 5) FORMATO QUEJAS **QB** (Por problemas físicos).

Datos de la	°Queja	N° de Expediente: QB-01
Fecha de recepción: _____		
Medio de presentación: _____		
Datos de la persona de contacto:		
Nombre: _____		
Email: _____		
Redacción de la sugerencia o queja		
Resolución de las sugerencias o quejas		
Resolución requerida:		
Acción a tomar:		

Corporativo: Grupo RO	Fecha de Elaboración: 29/Enero/2020		Fecha de actualización:
Elaborado por: Comité de ESR	Versión: 00	Código: Grupo RO/ESR/MBSQ/04	Control: 4 ESR/Manual de Buzón de sugerencias y Quejas

(Anexo 6) Control de Evaluación de la queja **QB**.

Acción tomada	Fecha	Nombre y Apellidos	Observaciones
Acuse de recibo al interesado			
Evaluación de la solicitud			
Investigación de la solicitud			
Solución de la solicitud			
Información al interesado			
Entrevista			
Cierre de la solicitud			