



## INSTITUTO CAMPECHANO

### PROCEDIMIENTO DE: QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

<b>Código:</b> DGPLAN-SGC-P06
<b>Fecha de Emisión:</b> 15/06/2017
<b>Responsable:</b> Dirección General de Planeación y Calidad
<b>Referencia de Norma:</b> 8.2.3.

#### 1. Objetivo

Disponer de un sistema de información interna que facilite el conocimiento de las iniciativas, quejas, sugerencias y felicitaciones con motivo de la atención prestada.

#### 2. Alcance

El procedimiento aplica a todas las escuelas y/o áreas involucradas en cualquier situación de quejas, sugerencias y felicitaciones.

#### 3. Políticas de operación

##### 3.1 Sobre las Quejas

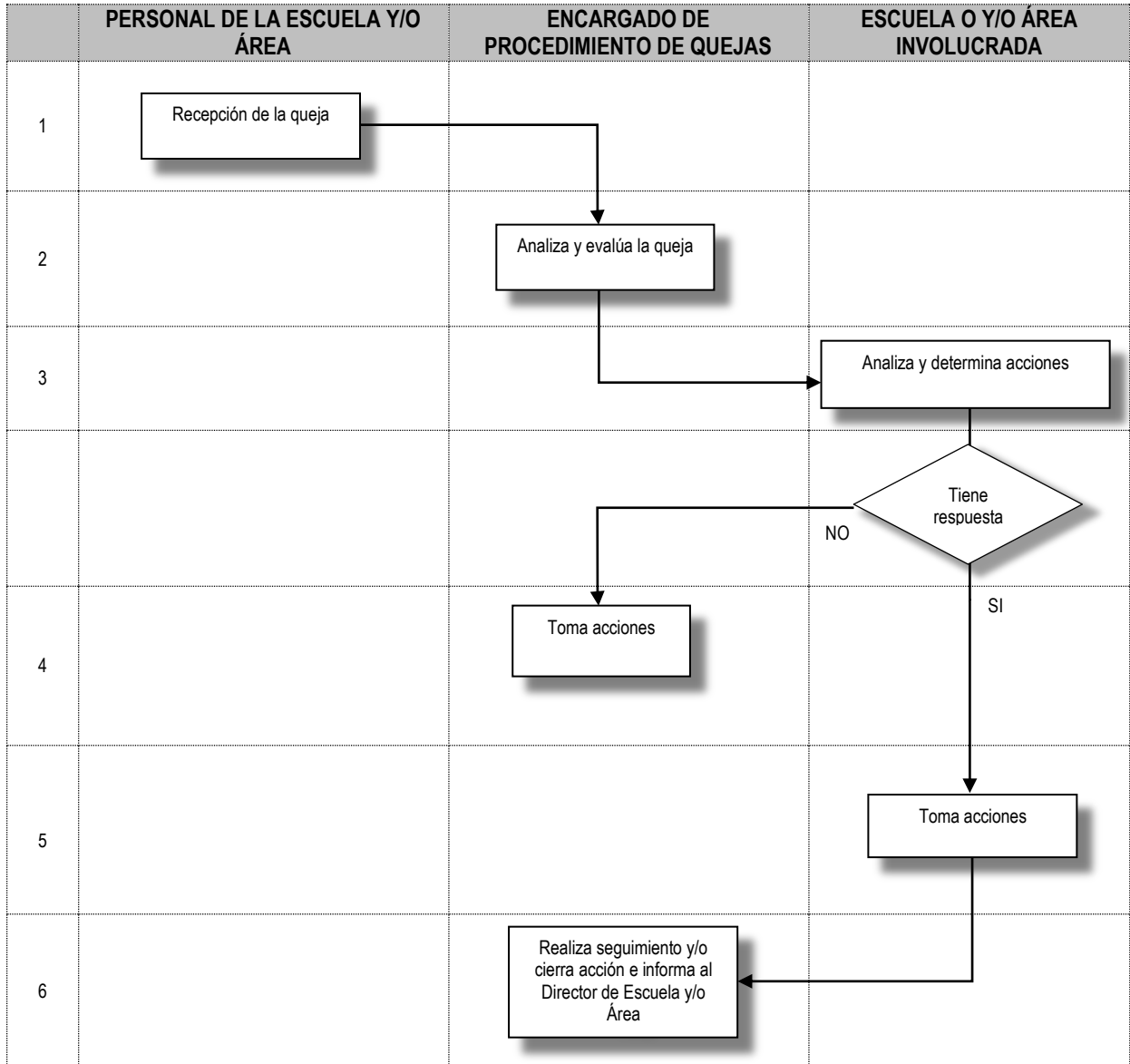
- Se recibirán las quejas y/o sugerencias que formulen los usuarios con ocasión del no cumplimiento del servicio prestado por el personal de la Institución
- Las quejas se podrán recibir por los siguientes medios: por el correo electrónico, vía telefónica y por parte de los usuarios del servicio de manera presencial.
- Se deberán de atender mediante el procedimiento las quejas que sean planteadas fuera del ámbito de su competencia que sean consideradas importantes de su atención y serán canalizadas a la dependencia, departamento, dirección correspondiente
- En la atención de quejas o sugerencias individuales o colectivas, promovida o presentadas por el aval ciudadano o grupos organizados de la sociedad civil, con relación a la atención prestada.
- Presentación de manera personal en forma verbal o escrita referente a la atención recibida
- Las quejas y/o sugerencias deberán ser resueltas en un plazo máximo de cinco días hábiles a partir del registro de la misma.
- El usuario, podrá depositar la queja, sugerencia y/o felicitación que considere oportuna de manera anónima o identificándose cuando deseen realizarlo.

ELABORÓ	VERIFICÓ ELABORACIÓN	VALIDÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
L.a.e. Sandy Omar Villamonte Saravia. Coordinador del SGC	Ing. Abdier Roberto Cetina León. Director General de Planeación y Calidad.	Ing. Abdier Roberto Cetina León. Director General de Planeación y Calidad	Ing. Abdier Roberto Cetina León. Director General de Planeación y Calidad.	Dr. Fernando José Sandoval Castellanos. Rector.
FIRMA	FIRMA	FIRMA	FIRMA	FIRMA
FECHA: 05/06/2017	FECHA: 05/06/2017	FECHA: 05/06/2017	FECHA: 05/06/2017	FECHA: 05/06/2017



Código: DGPLAN-SGC-P06
Fecha de Emisión: 15/06/2017
Responsable: Dirección General de Planeación y Calidad
Referencia de Norma: 8.2.3.

4. Diagrama de procedimiento





## INSTITUTO CAMPECHANO

### PROCEDIMIENTO DE: QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Código: DGPLAN-SGC-P06
Fecha de Emisión: 15/06/2017
Responsable: Dirección General de Planeación y Calidad
Referencia de Norma: 8.2.3.

#### 5. Descripción del procedimiento

SECUENCIA	RESPONSABLES	ACTIVIDADES	CUÁNDO
1	Personal de la Escuela y/o Área.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibe la queja ya documentada por los medios designados</li> <li>Vía telefónica, por parte de los usuarios del servicios de manera presencial y la documenta en Bitácora Diaria de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (<b>DGPLA-SGC-P06-F01</b>) por medio de la apertura del Buzón.</li> </ul>	<p>Los días lunes</p> <p>Al momento de recibirla</p>
2	Encargado de procedimiento de Quejas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibe y analiza la queja en Bitácora Diaria de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (<b>DGPLA-SGC-P06-F01</b>) y la evalúa en términos de su severidad, implicaciones de Seguridad, complejidad, impacto ,necesidad y posibilidad de acción inmediata</li> <li>Remite la queja al área correspondiente para Solución</li> <li>La registra utilizando un código de identificación único Lista maestra de seguimiento a la implantación de acciones correctivas (<b>DGPLA-SGC-P04-F02</b>)</li> <li>Notifica al reclamante inmediatamente el acuse de recibo de dicha queja, sugerencia o felicitación vía E-mail.</li> </ul>	<p>Máximo dos días después de recibida la queja.</p>
3	Escuela/Área involucrada	<ul style="list-style-type: none"> <li>Investiga las circunstancias y recaba la información pertinente referente a la queja.</li> <li>Solicita una acción correctiva según el formato (<b>DGPLA-SGC-P04-F01</b>)</li> <li>Realiza el análisis causa raíz del porqué se dio la situación que propició la queja del cliente según lo documenta.</li> <li>Propone el plan de acción</li> <li>Envía al Coordinador del SGC para registro en la <b>DGPLA-SGC-P04-F02</b></li> <li><b>Respuesta:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Si tiene respuesta el Director toma la decisión adecuada a la magnitud para el plan de acción en base a su responsabilidad, autoridad y define a los responsables de ejecutar las acciones.</li> <li>Si no se refiere a su área la canaliza a la dirección encargado del procedimiento de quejas.</li> </ul> </li> </ul>	<p>Inmediatamente después de recibida la queja</p>
4	Encargado de procedimiento de Quejas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Canaliza a la dirección que corresponda la magnitud de la queja.</li> </ul>	<p>Máximo dos días después de recibida</p>
5	Escuela/Área involucrada	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementan las acciones planificadas con sus responsables</li> </ul>	<p>Inmediatamente</p>
6	Encargado de procedimiento de Quejas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realiza seguimiento a lo largo de todo el proceso de solución de la queja desde el inicio y hasta que quede satisfecho el cliente o la decisión final haya sido tomada.</li> <li>Debe de realizar el seguimiento y enviar al Coordinador del SGC para anotar el avance de la solución para resolver la queja en el formato de Lista maestra de seguimiento a la implantación de acciones correctivas (<b>DGPLA-SGC-P04-F02</b>).</li> <li>Si la acción ya fue concluida cierra el reporte de acciones correctivas y genera el reporte mensual</li> </ul>	<p>A través de todo el proceso de solución</p>



## INSTITUTO CAMPECHANO

### PROCEDIMIENTO DE: QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Código: DGPLAN-SGC-P06
Fecha de Emisión: 15/06/2017
Responsable: Dirección General de Planeación y Calidad
Referencia de Norma: 8.2.3.

#### 6. Documentos de referencia

CÓDIGO	TÍTULO	TIPO DE DOCUMENTO
DGPLA-SGC-P04	Procedimiento de Acciones Correctivas	Interno
N/A	ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad — Requisitos	Externo

#### 7. Registros

REGISTROS	CODIGO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVARLO	LUGAR DE ALMACENAMIENTO
Bitácora Diaria de Quejas, Sugerencias y Felicidades	DGPLA-SGC-P06-F01	6 meses	1 año	Dirección General de Planeación y Calidad
Acciones Correctivas y/o Preventivas	DGPLA-SGC-P04-F01	6 meses	1 año	Dirección General de Planeación y Calidad
Lista Maestra de Seguimiento a acciones correctivas preventivas	DGPLA-SGC-P04-F02	6 meses	1 año	Dirección General de Planeación y Calidad

#### 8. Glosario

<b>Buzón</b>	Es un espacio físico o virtual, donde se depositan las quejas y sugerencias expresadas por los usuarios
<b>Quejas</b>	Describen algún tipo de inconformidad en cuanto a los servicios que se ofrecen en la institución: centro de cómputo, biblioteca, instalaciones, procesos académicos, etc.
<b>Sugerencia</b>	Es una alternativa de solución, propuesta por cualquier interesado, para colaborar en la mejora o solución de alguna inconformidad.
<b>Recibir</b>	Registrar las quejas y sugerencias que presenten todos los requisitos establecidos en el formato.
<b>Tramitar</b>	Realizar el conjunto de acciones e interacciones, que han de llevarse a cabo para dar, a las quejas y sugerencias, el curso que corresponde hasta su conclusión.
<b>Resolver</b>	Comunicar al quejoso el trámite o solución de la queja o sugerencia.

#### 9. Anexos

Bitácora Diaria de Quejas, Sugerencias y Felicidades.	DGPLA-SGC-P06-F01
Acciones Correctivas y/o Preventivas	DGPLA-SGC-P04-F01
Lista Maestra de Seguimiento a acciones correctivas preventivas	DGPLA-SGC-P04-F02

#### 10. Control de cambios

NÚMERO DE REVISIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO