



<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Buzón de quejas y sugerencias.</b>	
<b>CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 61-SPV-P06/Rev.03</b>	<b>Fecha de Emisión: 15 Mayo2012</b>

<b>I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO</b>
Disponer de un sistema de información interna que facilite a la Dirección y al equipo de Gestión de la Calidad, el conocimiento de las iniciativas, quejas y sugerencias del cliente y del personal para la aplicación de acciones correctivas y preventivas, según sea el caso, para la posterior toma de decisiones que aseguren la mejora continua del sistema.
<b>II. ALCANCE</b>
Aplica únicamente en el trámite de quejas y sugerencias.
<b>III. DEFINICIONES</b>
<b>Buzón:</b> Es un espacio físico o virtual, donde se depositan las quejas y sugerencias expresadas por los usuarios y trabajadores de la Institución.
<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 propuesta de solución planteada por cualquier interesado para colaborar en la mejora o solución de alguna inconformidad.
<b>Usuario:</b> Persona que formula una queja o sugerencia.
<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 necesarias para dar el curso que corresponda a las quejas y sugerencias hasta su conclusión.
<b>Resolver:</b> Comunicar al quejoso el trámite o solución de la queja o sugerencia.
<b>Inspector Universitario:</b> Alumno de esta Institución designado para coadyuvar en la apertura del buzón de quejas y sugerencias.
<b>IV. REFERENCIAS ESPECÍFICAS</b>
Decreto de Creación(Boletín Oficial # 30, 11 de Octubre de 2000) Reglamento Interior del I.T.S.P.P.( Boletín Oficial # 12 11 de Agosto de 2005) Norma ISO 9001:2008 Mc-CC-01 Manual de Calidad
<b>V. POLÍTICAS</b>
1. Se recibirán las quejas y sugerencias que formulen los usuarios y la comunidad del Instituto Tecnológico Superior de Puerto Peñasco, para su atención inmediata.



<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Buzón de quejas y sugerencias.</b>	
<b>CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 61-SPV-P06/Rev.03</b>	<b>Fecha de Emisión: 15 Mayo2012</b>

2. Se podrá abrir el buzón una vez por mes, en presencia de por lo menos un Inspector universitario.
3. Se tramitarán las quejas y sugerencias que sean llenadas en el formato oficial y las que sean plasmadas en papel distinto, siempre y cuando sean legibles.
4. Se resolverán las quejas y sugerencias en un plazo máximo de cinco días hábiles a partir del registro de la misma a excepción de los casos que ameriten un mayor tiempo de solución, lo cual podrá ser justificado.
5. Se dará respuesta al cliente que origina la queja y/o sugerencia.
6. Se llevarán a cabo las reuniones con la asistencia del representante de la dirección general y la de todos los jefes de división ò, en caso justificado, la de algún representante, para el conocimiento de las quejas y/o sugerencias para su inmediata atención.

#### **VI. FORMATOS E INSTRUCTIVOS**

- 61-SPV-P06-F01/Rev. 03 Formato de quejas y sugerencias.
- 61-SPV-P06-F02/ Rev. 01 Informe de resolución de quejas y sugerencias.

#### **VII. ANEXOS**

- 61-SPV-P06-G01/Rev.01 Diagrama de flujo de buzón de quejas y sugerencias.
- Inventario de registros del procedimiento.
- Verificación de la ejecución del procedimiento.

#### **VIII. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>	<b>REGISTRO</b>
Jefe de Departamento de Servicios Escolares	<p><b>1. Apertura de Buzones</b></p> <p>1.1 Se registran las quejas y sugerencias, elaboradas por el usuario en el formato depositado en los buzones.</p>	quejas y sugerencias
Jefe de Departamento de Servicios Escolares	<p><b>2. Verificación de datos</b></p> <p>2.1 Se Verifica que el formato de quejas y sugerencias contenga los datos que se solicitan.</p> <p>2.2 las quejas que no cuenten con los datos mínimos, también serán sujetas a verificación (anónimos) ya que podrían incluir información real, lo cual deberá ser investigado.</p>	quejas y sugerencias
Representante de la Dirección  Subdirector involucrados	<p><b>3. Verificación de quejas y sugerencias</b></p> <p>3.2 Las quejas se presentan ante el Representante de la Dirección y los Subdirectores para su revisión y análisis correspondientes.</p>	quejas y sugerencias



<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Buzón de quejas y sugerencias.</b>	
<b>CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 61-SPV-P06/Rev.03</b>	<b>Fecha de Emisión: 15 Mayo2012</b>

Representante de la Dirección  Subdirector involucrados	<p><b>4. Se evalúan las Quejas y/o Sugerencias conjuntamente con el representante de la Dirección y los Subdirectores Involucrados para su seguimiento y solución.</b></p> <p>4.1 Se registran los acuerdos y estrategias de solución tomados en la reunión con el área involucrada (responsables y acciones)</p> <p>4.2. Se asignan a los responsables de solventar la queja o sugerencia.</p>	
Subdirector involucrados	<p><b>5. Resolución de Quejas y/o Sugerencias</b></p> <p>5.1 Procede a la resolución de la queja y se informa al Representante de la Dirección y al jefe de División de Servicios Escolares, todo esto en un plazo máximo de 5 días hábiles.</p>	Informe de resolución de quejas y sugerencias
Jefe de Departamento de Servicios Escolares	<p><b>6.- Entrega de resolución</b></p> <p>6.1 Se entrega al usuario la respuesta a su queja y/o sugerencia.</p>	
Representante de la Dirección	<p><b>7.- Registra los resultados y evalúa mensualmente el Índice de quejas.</b></p> <p>7.1 la responsabilidad es reducir paulatinamente los indicadores de quejas al mínimo posible</p>	
	<b>Fin del procedimiento</b>	

**Elaboró:**

**Revisó:**

**Aprobó:**

**Lic. Alonso Muñoz López.**  
Jefe de Departamento de Servicios Escolares.

**C.P. Jorge Ariel Rivera Montijo.**  
Subdirector de Planeación y Vinculación

**Lic. Rafael Lara Mungarro.**  
Director General.