



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Instituto Tecnológico Superior de Puerto Peñasco

Subdirección de Planeación y Vinculación

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Buzón de quejas y sugerencias

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 61-SPV-P06/Rev.00

FECHA DE EMISIÓN: 15/11/2017

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

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.

II.- ALCANCE

Aplica únicamente en el trámite de quejas y sugerencias.

III.- DEFINICIONES

Buzón: Es un espacio físico o virtual, donde se depositan las quejas y sugerencias expresadas por los usuarios y trabajadores de la Institución.

Quejas: Describen algún tipo de inconformidad en cuanto a los servicios que se ofrecen en la institución: centro de cómputo, biblioteca, instalaciones, procesos académicos, etc.

Sugerencia: Es una propuesta de solución planteada por cualquier interesado para colaborar en la mejora o solución de alguna inconformidad.

Usuario: Persona que formula una queja o sugerencia.

Recibir: Registrar las quejas y sugerencias que presenten todos los requisitos establecidos en el formato.

Tramitar: Realizar el conjunto de acciones e interacciones necesarias para dar el curso que corresponda a las quejas y sugerencias hasta su conclusión.

Resolver: Comunicar al quejoso el trámite o solución de la queja o sugerencia.

Inspector Universitario: Alumno de esta Institución designado para coadyuvar en la apertura del buzón de quejas y sugerencias.

IV.- REFERENCIAS

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

V.- POLITICAS

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.

VI.- FORMATOS E INSTRUCTIVOS			
Clave de Formato/Instructivo		Nombre del Formato/Instructivo	
61-SPV-P06-F01/Rev.00		QUEJAS Y/O SUGERENCIA	
61-SPV-P06-F02/Rev.00		INFORME RESOLUCIÓN DE LA QUEJA O SUGERENCIA	
VII.- ANEXOS			
Clave de Anexo		Nombre	
61-SPV-P06-A01/Rev.00		DIAGRAMA DE FLUJO DEL BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	
VIII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1		Apertura de Buzones	
1.1	Jefe de Departamento de Servicios Escolares	Se registran las quejas y sugerencias, elaboradas por el usuario en el formato depositado en los buzones	Quejas y Sugerencias
2		Verificación de datos	
2.1	Jefe de Departamento de Servicios Escolares	Verificación de datos Se Verifica que el formato de quejas y sugerencias contenga los datos que se solicitan.	Quejas y Sugerencias
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	
3		Verificación de quejas y sugerencias	
3.1	Representante de la Dirección Subdirectores Involucrados	Las quejas se presentan ante el Representante de la Dirección y los Subdirectores para su revisión y análisis correspondientes.	Quejas y Sugerencias
4		Se evalúan las Quejas y/o Sugerencias conjuntamente con el representante de la Dirección y los Subdirectores Involucrados para su seguimiento y solución.	
4.1	Representante de la Dirección Subdirector involucrados	Se registran los acuerdos y estrategias de solución tomados en la reunión con el área involucrada (responsables y acciones)	
4.2		Se asignan a los responsables de solventar la queja o sugerencia.	
5		Resolución de Quejas y/o Sugerencias	
5.1	Subdirector involucrados	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.	Informe de Resolución de Quejas y Sugerencias
6		Registra los resultados y evalúa mensualmente el índice de quejas.	
7.1	Jefe de Departamento de Servicios Escolares	La responsabilidad es reducir paulatinamente los indicadores de quejas al mínimo posible	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

L.A. Nadia Margarita Orantes
Limón
Jefa de Departamento de
Servicios Escolares

Revisó:

L.S.C.A. Juan Ignacio Vanegas
Meza
Subdirector de Planeación y
Vinculación

Aprobó:

L.E. María Jesús Reyes Ortiz
Directora General Del ITSP

DOCUMENTO SIN VALOR