



CONTROL DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

PROCEDIMIENTO

Código : PO-QyS-01

Revisión : 1 | Página 1 de 4

Fecha de Publicación: Abril 2014

Con fundamento en la Ley Orgánica de la Universidad Autónoma de Chiapas (Artículo 4 Fracción I, Artículo 18, Fracción III y V, Artículo 25, Fracción XIV), se expide el presente documento, el cual tiene como objetivo servir de instrumento de consulta y guía para la toma de decisiones.

Mtro. Carlos Eugenio Ruíz Hernández
Rector

Atendiendo al amplio respaldo de la Rectoría hacia el SGC-UNACH, establezco mi compromiso con el desarrollo e implementación del mismo, así como con la mejora continua de su eficacia, teniendo como referencia el capítulo V de la norma mexicana NMX-CC-9001-IMNC-2008.

Mtro. Roberto Sosa Rincón
Secretario Académico

Mtra. Rosa Laura Vázquez Grajales
Representante de la Dirección y
Directora de Gestión de la Calidad

Departamento de Gestión de la Calidad Administrativa
Responsable de procedimiento



CONTROL DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

PROCEDIMIENTO

Código : PO-QyS-01

Revisión : 1 | Página 2 de 4

Fecha de Publicación: Abril 2014

1. Propósito

Establecer lineamientos para el tratamiento de las sugerencias y quejas proporcionadas por los usuarios.

2. Alcance.

Todos los procesos de prestación de servicio del SGC.

3. Procesos que interactúan.

Todos procesos y subprocesos que integran el SGC-UNACH.

4. Proceso

Descripción de las Actividades:

- a) El líder y el responsable de los procesos de prestación de servicios designan al personal encargado de aplicar este procedimiento, asimismo, se aseguran de establecer políticas y objetivos específicos respecto a la atención de las quejas y sugerencias, así como gestionar los recursos necesarios que se requieran para atenderlas.
- b) Los medios utilizados para la recepción de quejas y sugerencias son de fácil acceso, disponibles y notoriamente visibles para el usuario. Las sugerencias y quejas se registran en el formato FO-QYS-01, el cual puede llenarse directamente por el usuario o por la persona que recibe la queja o sugerencia.
- c) Las quejas y sugerencias recibidas se revisan para evaluar si son procedentes, de tal manera que se eliminen aquellas que no tienen relación con el proceso o servicio proporcionado. En caso de que sean procedentes, se analizan para tomar las acciones necesarias de acuerdo a su severidad, complejidad y factibilidad, procurando siempre dejar satisfecho al usuario. Las acciones tomadas se comunican.
- d) Al usuario que presentó la queja o sugerencia; cuando el usuario no proporciona sus datos, las acciones realizadas se publican en un lugar visible. El seguimiento de la queja o sugerencia se registra en el formato FO-QyS-02.
- e) El personal encargado de aplicar este procedimiento entrega un reporte mensual al líder y al responsable del proceso correspondiente para su análisis; quienes, en caso de considerarlo pertinente, levantan una acción correctiva o preventiva de acuerdo a los procedimientos Metodología de análisis para Servicios No Conformes, Acción Preventiva y Correctiva PO-MA-01
- f) El líder del proceso envía un reporte mensual al Coordinador de Gestión de la Calidad Administrativa del SGC-UNACH con la información resultante del análisis del punto anterior, para que se integre en el seguimiento del desempeño del proceso y del SGC-UNACH.



CONTROL DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

PROCEDIMIENTO

Código : PO-QyS-01

Revisión : 1 | Página 3 de 4

Fecha de Publicación: Abril 2014

5. Registros

Código y nombre del formato	Almacenamiento y Protección	Recuperación	Tiempo de Retención	Disposición
FO-QyS-01 REGISTRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	Recopilador de pasta dura en el archivo de la dependencia	Papel y/o electrónico	12 meses	Trituración
FO-QyS-02 SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	Recopilador de pasta dura en el archivo de la dependencia	Papel y/o electrónico	3 años	Trituración

6. Documentación relacionada con la realización de la actividad

Código	Título	Tipo de Documento para el SGC-UNACH (Interno o Externo)
MSGC-UNACH-01	Manual del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Autónoma de Chiapas	Interno
PO-MA-01	Metodología de análisis de Servicio No Conforme, Acción Preventiva y Correctiva	Interno

7. Definiciones y terminología

Concepto	Definición
SGC-UNACH	Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Autónoma de Chiapas.
Manual de Calidad	Documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una Organización.
Coordinador de Gestión de la Calidad Administrativa	Persona designada para atender los trabajos relacionados al SGC-UNACH, con autorización de la Secretaría Auxiliar de Gestión de la Calidad
Queja	Expresión de la insatisfacción hecha a una organización, relacionado con sus productos o hacia el mismo proceso de manejo de los reclamos, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.
Sugerencia	Supone plantear ideas para mejorar la prestación o calidad de los servicios que se prestan.
Acción inmediata	Acción tomada para eliminar una no conformidad
Acción correctiva	Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
Acción preventiva	Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.



CONTROL DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

PROCEDIMIENTO

Código : PO-QyS-01

Revisión : 1 | Página 4 de 4

Fecha de Publicación: Abril 2014

8. Identificación de cambios

Revisión No.	Descripción del cambio	Responsable	Fecha del cambio
1	Actualización de la referencia hacia los documentos de registro	DGCA	Abril 2014

DOCUMENTO NO CONTROLADO SOLO PARA SU CONSULTA