

<b>REVISIONES Y ACTUALIZACIONES</b>				
No. de Rev.	Fecha de Modificación	Hoja modificada	Descripción de la revisión o actualización	Elaboró, Nombre y Firma

Este Procedimiento deberá ser actualizado conforme a los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora, a partir de la fecha de emisión o última revisión; para aumentar la eficacia de su cumplimiento.

<b>ELABORÓ:</b> DIR. INNOV. Y CALIDAD/TRC 28 DE AGOSTO DE 2008.	<b>REVISÓ:</b> DIC/TRC 28 DE AGOSTO DE 2008.	<b>AUTORIZÓ:</b> REC/CCS 30 DE SEPTIEMBRE DE 2008.
---	--	--

<b>CONTROL DE COPIAS</b>		
Puesto	No. de copias controladas	Fecha y firma de recibido
Dirección de Innovación y Calidad	1	
Rectoría	1	

La dirección electrónica en donde se encuentra ubicado este procedimiento es: [www.utgutierrezzamora.edu.mx](http://www.utgutierrezzamora.edu.mx) para consulta general. Los documentos electrónicos están firmados digitalmente por las entidades respectivas. Las firmas digitales corresponden de la siguiente manera:

Área	Firma Electrónica
Rectoría	Rectoría
Jurídico	Jurídico
Vinculación	Área de Vinculación
Planeación y Evaluación	Área de Planeación y Evaluación
Innovación y Calidad	Innovación y Calidad
Administración y Finanzas	Área de Administración y Finanzas
Académico	Área Académica

ELABORÓ: DIR. INNOV. Y CALIDAD/TRC 28 DE AGOSTO DE 2008.	REVISÓ: DIC/TRC 28 DE AGOSTO DE 2008.	AUTORIZÓ: DIC/TRC 28 DE AGOSTO DE 2008.	REC/CCS 30 DE SEPTIEMBRE DE 2008.
--	---	---	--------------------------------------

## ÍNDICE

Contenido	Página
1. Propósito.....	4
2. Alcance.....	4
3. Referencias.....	4
4. Definiciones.....	4
5. Políticas de Operación.....	4
6. Descripción del Procedimiento.....	5
7. Registros.....	7
8. Diagrama de Flujo.....	8
9. Anexos.....	9

ELABORÓ:

DIR. INNOV. Y CALIDAD/TRC  
28 DE AGOSTO DE 2008.

REVISÓ:

DIC/TRC  
28 DE AGOSTO DE 2008.

AUTORIZÓ:

DIC/TRC  
28 DE AGOSTO DE 2008.

REC/CCS  
30 DE SEPTIEMBRE DE 2008.

HOJA  
3 DE 10

## 1. Propósito.

Establecer la metodología que permite atender las Quejas y/o Sugerencias de los Alumnos y Parte Interesada; para elevar la Calidad del Servicio Educativo, fomentando los valores de la UTGZ.

## 2. Alcance.

Este procedimiento aplica a todas las áreas y servicios que se ofrecen en la UTGZ.

## 3. Referencias.

Manual de Calidad.

Plan de Calidad.

SEE-PG-03 Procedimiento del SGC para Acciones Preventivas.

SEE-PG-04 Procedimiento del SGC para Acciones Correctivas.

## 4. Definiciones.

**Mejora de la Calidad:** Parte de la Gestión de la Calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la Calidad.

**Parte Interesada:** Persona o grupo que tenga interés en el desempeño o éxito de la Organización.

**Queja:** Disgusto o inconformidad ante una situación anómala acerca del Servicio Educativo.

**Solución:** Resolver el problema.

**Sugerencia:** Propuesta de mejora realizada por un Cliente o Parte Interesada.

## 5. Políticas de Operación.

### 5.1. Frecuencia.

**5.1.1.** Este procedimiento es aplicable de manera continua.

### 5.2. Disposiciones generales.

**5.2.1.** La Queja y/o Sugerencia deberá ser por escrito, utilizando para ello el SGC-PO-03-01 Formato para Quejas y/o Sugerencias, en el cual la parte inferior será desprendida para ser darle atención a la descripción de la Queja y/o Sugerencia.

**5.2.2.** La parte superior del SGC-PO-03-01 Formato para Quejas y/o Sugerencias será resguardada por el Director de Innovación y Calidad para garantizar su confidencialidad. Servirá esta información para notificarle por correo electrónico lo procedente respecto a su Queja y/o Sugerencia.

**5.2.3.** La Queja y/o Sugerencia deberá ser depositada en los buzones que para ello expresamente se encuentran instalados en la UTGZ.

**5.2.4.** Los buzones deberán estar debidamente cerrados con llave, la cual permanecerá bajo resguardo del Abogado General de la UTGZ.

**5.2.5.** El Buzón de Quejas y/o Sugerencias deberá ser abierto por la Dirección de Innovación y Calidad y el Departamento de Análisis y Tratamiento de la

ELABORÓ:	REVISÓ:	AUTORIZÓ:
DIR. INNOV. Y CALIDAD/TRC 28 DE AGOSTO DE 2008.	DIC/TRC 28 DE AGOSTO DE 2008.	REC/CCS 30 DE SEPTIEMBRE DE 2008.

Información, con una periodicidad de una vez al mes, levantando para ello una acta en la que se registre el número de quejas y/o sugerencias asignándoles un folio, fecha y omitiendo el nombre, omitiendo el nombre de la persona que interpone la queja y/o sugerencia.

- 5.2.6. El Director de Innovación y Calidad es el responsable de abrir e informar al resto del Comité de Calidad para convocar a reunión mediante oficio o correo electrónico.
- 5.2.7. La Queja y/o Sugerencia que se encuentren en el buzón, deberán ser analizada por el Comité de Calidad, el cual propondrá acciones para de solución quedando asentadas en un acta.
- 5.2.8. La respuesta al quejoso no debe exceder de un mes una vez que se determina la acción a implementar por el Área Responsable.
- 5.2.9. Las acciones de solución se publicarán en el tablero del SGC para notificación del Alumno y/o Partes Interesadas.

## 6. Descripción del Procedimiento.

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Emite Queja y/o Sugerencia	1.1 Cuando considere que sus requisitos no se están cumpliendo el Alumno o Parte Interesada emite su Queja y/o Sugerencia en caso de que considere que contribuye a la mejora de la calidad en el Servicio Educativo que ofrece la UTGZ. 1.2 Requisita el SGC-PO-03-01 Formato para Quejas y/o Sugerencias.	Alumno y/o Parte Interesada
2. Abre Buzón de Quejas y/o Sugerencias	2.1 Abren el Buzón de Quejas y/o Sugerencias. 2.2 Se levanta una acta indicando la fecha y cantidad de registros encontrados.	Dirección de Innovación y Calidad/Depto. De Análisis y Tratamiento de la Información
3. Recibe y analiza la Queja y/o Sugerencia	3.1 En reunión del Comité de Calidad, el Director de Innovación y Calidad muestra las Quejas y/o Sugerencias así como el acta respectiva. 3.2 El Director de Innovación y Calidad informa a los miembros del Comité de Calidad acerca de las Quejas y/o Sugerencias omitiendo la información del quejoso, procurando mantener el anonimato de éste. 3.3 El Comité de Calidad analiza las Quejas y/o Sugerencias y determina: <b>Sí procede:</b> Pasa a la etapa 5. <b>No procede:</b> Informa al Alumno y/o Parte Interesada las causas de la improcedencia. NOTA 1: Los criterios para considerar si la queja y/o sugerencia procede o no, está en función del cumplimiento del contrato con el Alumno, en cuanto a los compromisos de la UTGZ y lo relacionado a la proporción del Servicio Educativo. NOTA : Sólo se analizarán quejas que no transgredan el respeto y que esté debidamente requisitadas.	Comité de Calidad

ELABORÓ: DIR. INNOV. Y CALIDAD/TRC 28 DE AGOSTO DE 2008.	REVISÓ: DIC/TRC 28 DE AGOSTO DE 2008.	AUTORIZÓ: REC/CCS 30 DE SEPTIEMBRE DE 2008.
--	---	---

4. Recibe información de causa de Improcedencia	4.1 Recibe información por escrito acerca de las causas por las que no procedió su Queja y/o Sugerencia y termina.	Alumno y/o Parte Interesada
5. Clasifica Quejas y/o Sugerencia e informa	5.1 Clasifica las Quejas y/o Sugerencias y registra el folio correspondiente. Separa la parte inferior del SGC-PO-03-01 Formato para Quejas y/o Sugerencias y se lo envía al Director de Área.	Comité de Calidad
6. Determina acciones	6.1 Recibe las Quejas y/o Sugerencias que son de su competencia y dependiendo de la naturaleza de estas determina las Acciones a implementar. 6.2 Aplica el procedimiento SGC-PG-04 Procedimiento del SGC para Acciones Correctivas y el SGC-PG-03 Procedimiento del SGC para Acciones Preventivas 6.3 Informa al Director de Innovación y Calidad acerca de las acciones para solucionar o atender la Queja y/o Sugerencia.	Director de Área.
7. Recibe resultados e Informa al Interesado	7.1 Recibe resultados de la atención a la Queja y/o Sugerencia e informa por escrito al Interesado. NOTA: El único que conoce la identidad del quejoso es el la Dirección de Innovación y Calidad, motivo por el cual es el único responsable de dar respuesta por escrito.	Dirección de Innovación y Calidad
8. Recibe Resultados por Escrito	8.1 Recibe resultados por escrito acerca de la solución de su Queja y/o Sugerencia vía correo electrónico.	Alumno y/o Parte Interesada
Fin del Procedimiento		

ELABORÓ: DIR. INNOV. Y CALIDAD/TRC 28 DE AGOSTO DE 2008.	REVISÓ: DIC/TRC 28 DE AGOSTO DE 2008.	AUTORIZÓ: DIC/TRC 28 DE AGOSTO DE 2008.	REC/CCS 30 DE SEPTIEMBRE DE 2008.
--	---	---	--------------------------------------

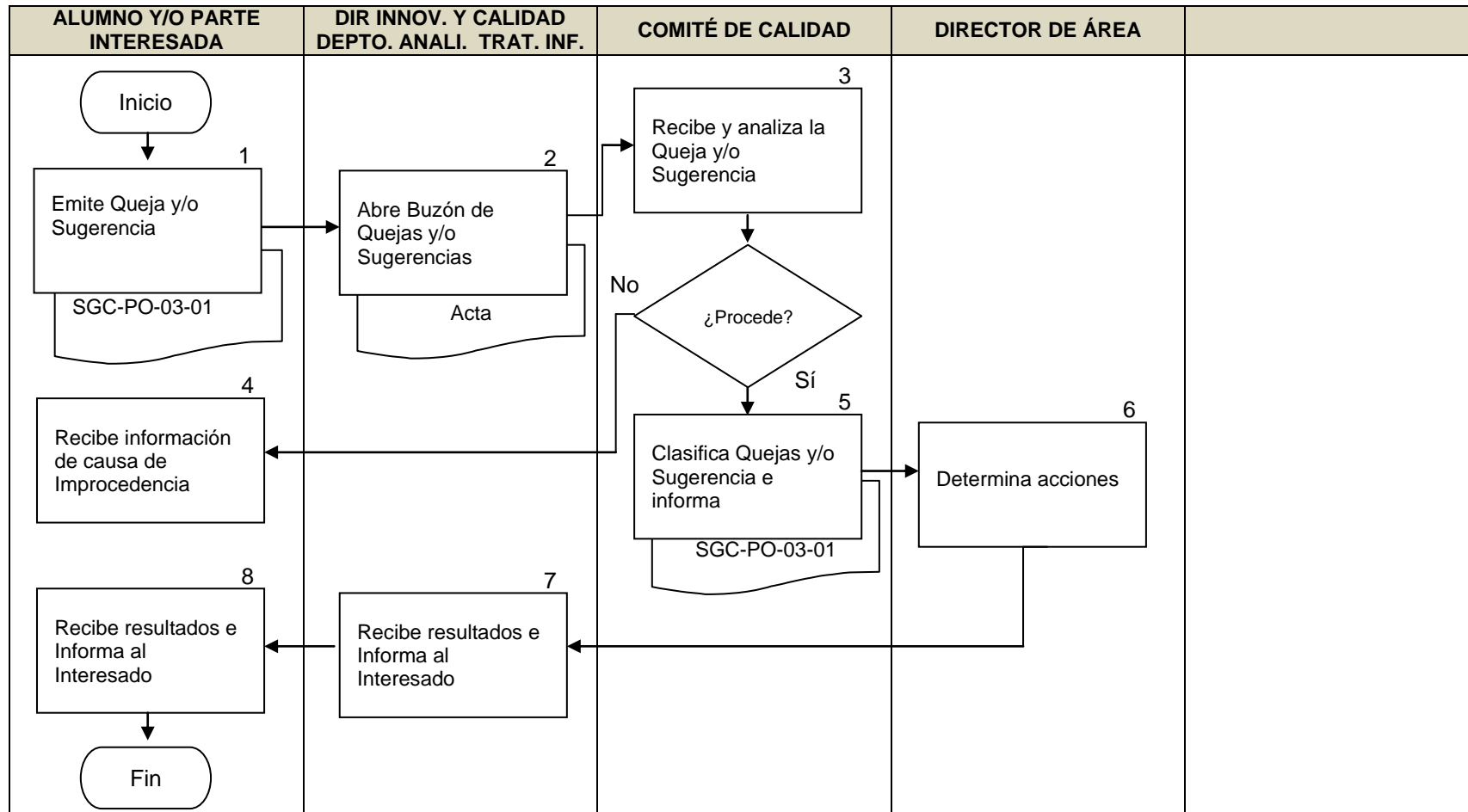
## 7. Registros.

Los registros que se utilizan son los siguientes:

Registros	Tiempo de retención	Responsable de conservarlo	Código del Registro
Formato para Quejas y/o Sugerencias	1 año	Dirección de Innovación y Calidad	SGC-PO-03-01
Requisición de Acción Correctiva y/o Correcciones (RAC)	1 año	Dirección de Innovación y Calidad	SEE-PG-04-01
Requisición de Acción Preventiva (RAP)	1 año	Dirección de Innovación y Calidad	SGC-PG-03-01

ELABORÓ: DIR. INNOV. Y CALIDAD/TRC 28 DE AGOSTO DE 2008.	REVISÓ: DIC/TRC 28 DE AGOSTO DE 2008.	AUTORIZÓ: DIC/TRC 28 DE AGOSTO DE 2008.	REC/CCS 30 DE SEPTIEMBRE DE 2008.
--	---	---	--------------------------------------

### 8. Diagrama de Flujo



ELABORÓ:

DIR. INNOV. Y CALIDAD/TRC  
28 DE AGOSTO DE 2008.

REVISÓ:

DIC/TRC  
28 DE AGOSTO DE 2008.

REVISÓ:

DIC/TRC  
28 DE AGOSTO DE 2008.

AUTORIZÓ:

REC/CCS  
30 DE SEPTIEMBRE DE 2008.

**9. Anexos.**

9.1 Formato para Quejas y/o Sugerencias.

Folio: 1) Fecha: 2)

Para validar tu queja y/o sugerencia deberás requisitar algún dato que nos permita localizarte para darte respuesta, esta información es de carácter CONFIDENCIAL. Sólo llena hasta la parte de la los recuadros QUEJA y/o DESCRIPCIÓN.

Nombre: 3) Correo electrónico: 4)

Alumno: 5) Sí No Tel.          Cel. 6)

En caso de ser alumno, llena los siguientes datos:

No. De Control: 7) Carrera: 8)

Cuatrimestre 9) Grupo: 10)

(Esta parte será desprendida por la Dirección de Innovación y Calidad y resguardada para garantizar tu confidencialidad y poder darte respuesta). No llenar la parte sombreada.



Folio: 11) Fecha: 12)

Describe aquí tu

QUEJA 13)	SUGERENCIA 14)

Esta sección será llenada por el Director del Área Responsable:

Respuesta: 15)

ATENTAMENTE 16)

RECIBIDO POR 17)

SGC-PO-03-01

ELABORÓ:

DIR. DE INNOV. Y CALIDAD/TRC  
28 DE AGOSTO DE 2008.

REVISÓ:

DIC/TRC  
21 DE ENERO DE 2010.

AUTORIZÓ:

REC/CCS  
28 DE ENERO DE 2010.

HOJA  
9 DE 10

### INSTRUCTIVO DE LLENADO

NÚMERO	ACTIVIDAD
1	En este campo el Director de Innovación y Calidad, asigna un número de folio consecutivo al momento de abrir el Buzón.
2	Este campo lo llena el Alumno o Parte Interesada con la fecha de entrega de la queja y/o sugerencia.
3	Este campo lo llena el Alumno o Parte Interesada con su nombre.
4	Este campo lo llena el Alumno o Parte Interesada con su correo electrónico.
5	En este campo se tacha Sí cuando se trate de un Alumno o se tacha No si se trata de una Parte Interesada.
6	En este campo se debe anotar el número de celular por parte del Alumno o Parte Interesada.
7	En este campo se anota el número de control si se trata de un Alumno.
8	En este campo se anota el nombre de la carrera que cursa si se trata de un Alumno.
9	En este campo se anota el nombre del cuatrimestre que cursa si se trata de un Alumno.
10	En este campo se anota el grupo en el cual está inscrito si se trata de un Alumno.
11	En este campo el Director de Innovación y Calidad, asigna el mismo número de folio del campo 1 al momento de abrir el buzón.
12	Este campo lo llena el Director de Innovación y Calidad al momento de abrir el Buzón.
13	En este campo se describe la Queja por parte del Alumno o Parte Interesada.
14	En este campo se describe la Sugerencia por parte del Alumno o Parte Interesada.
15	En este campo se indican las acciones que se tomen para resolver la Queja y/o Sugerencia.
16	En este campo se anota el nombre y firma del Alumno o Parte Interesada que pone la Queja y/o Sugerencia.
17	Anotar en este campo el nombre y firma del responsable de Área que atenderá la Queja y/o Sugerencia.

ELABORÓ:

DIR. DE INNOV. Y CALIDAD/TRC  
28 DE AGOSTO DE 2008.

REVISÓ:

DIC/TRC  
21 DE ENERO DE 2010.

AUTORIZÓ:

REC/CCS  
28 DE ENERO DE 2010.

HOJA  
10 DE 10