



# INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR ZACATECAS SUR

<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b> Procedimiento para Quejas y Sugerencias	<b>CÓDIGO:</b> P-SPI-01
<b>RESPONSABLE:</b> Subdirección de Planeación y Vinculación	<b>HOJA:</b> 1 de 3
<b>REFERENCIA NORMA ISO 9001:</b> 7.2.3 <b>ISO 14001:</b> 4.4.3	<b>REVISIÓN:</b> 5

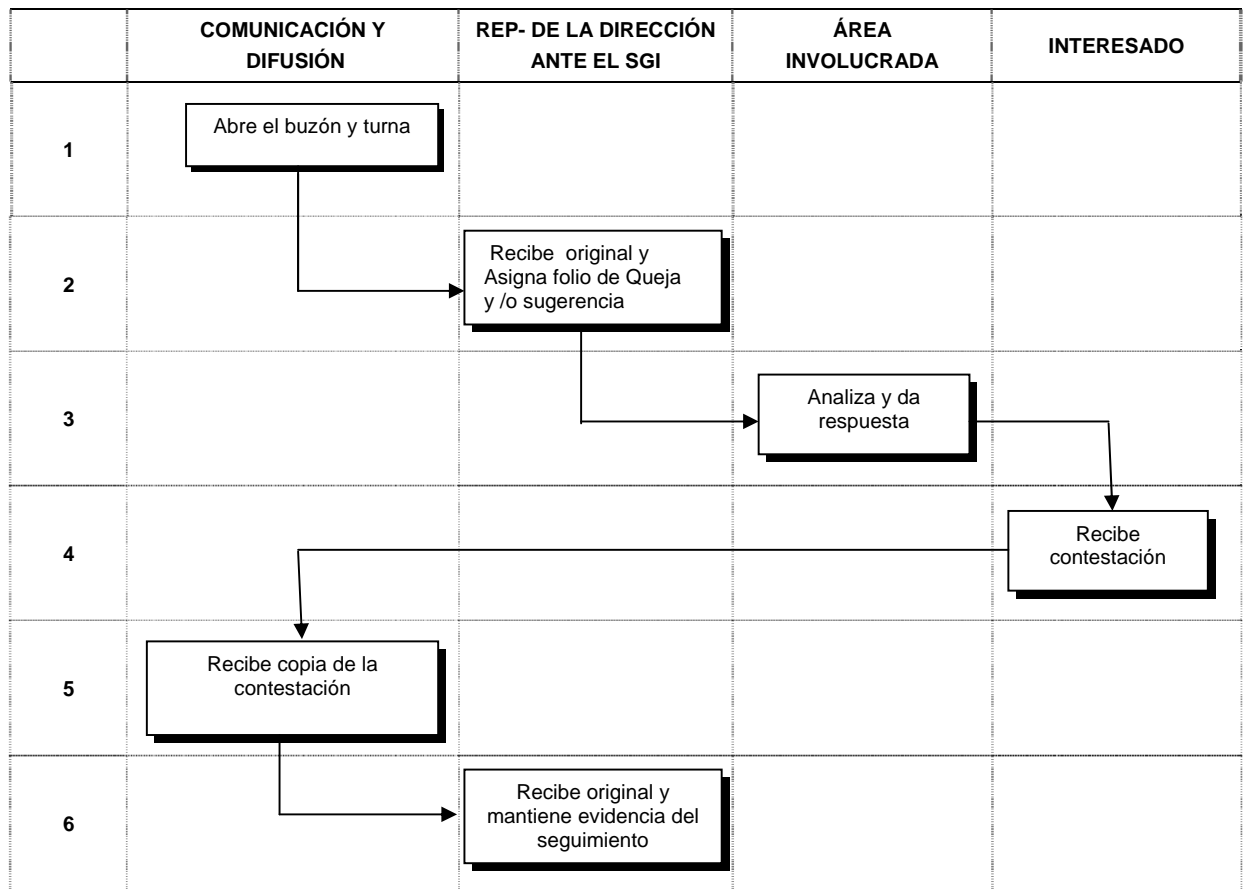
## I. OBJETIVO

Atender las quejas y sugerencias relacionadas con el servicio que presta el Instituto.


## II. ALCANCE

Aplica a los usuarios de los servicios que brinda el Instituto.

## III. DIAGRAMA DEL PROCESO



	ELABORÓ:	REVISÓ:	AUTORIZÓ:
<b>PUESTO</b>	Comunicación y Difusión	RD ante el SGI	Director
<b>NOMBRE Y FIRMA</b>	LEM Antonia Castañeda Flores	Ing. Joel Salinas Hermosillo	Lic. José Inés Carrillo Romo
<b>FECHA</b>	09 de Octubre de 2009	11 de Octubre de 2009	12 de Octubre de 2009

	<b>INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR ZACATECAS SUR</b>	
	<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b> Procedimiento para Quejas y Sugerencias	<b>CÓDIGO:</b> P-SPI-01
	<b>RESPONSABLE:</b> Subdirección de Planeación y Vinculación	<b>HOJA:</b> 2 de 3
	<b>REFERENCIA NORMA ISO 9001:</b> 7.2.3 <b>ISO 14001:</b> 4.4.3	<b>REVISIÓN:</b> 5

#### IV. FUNDAMENTOS LEGALES


No aplican.

#### V. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. Se dará contestación a todas las quejas o sugerencias recibidas, excepto a aquellas que se presenten en forma anónima y las que se presenten con palabras altisonantes.
2. El buzón se abrirá el primer día hábil de cada semana por el personal de la oficina de comunicación y difusión, haciéndose acompañar de una persona, que atestiguará la apertura del buzón, y se llenará la Bitácora de apertura del buzón de quejas y sugerencias (FP-SPI-01-002).
3. Todas las quejas y sugerencias recibidas se analizarán en el comité de calidad para conocer el status que guardan.
4. La contestación y seguimiento se hará como se establece en el procedimiento de acciones correctivas y preventivas (P-SGI-02) y el formato FP-SGI-02-001.
5. Si en el mismo formato se presentan más de una queja o sugerencia y en éstas se involucra a más de una área, entonces se le asigna otro folio o los que sean necesarios de acuerdo al número de quejas y sugerencias presentadas y áreas involucradas.
6. Si en diferentes ocasiones se presentan quejas/sugerencias en relación al mismo tema ya con un folio, no se dará nuevo folio, sino que se asignará el mismo folio seguido de una clasificación en orden alfabético (Ejemplo: Folio 613A, 613B, 614C etc.).

#### VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLES	SECUENCIA	ACTIVIDADES
Oficina de Comunicación y Difusión	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abre el buzón, recoge las quejas o sugerencias presentadas (FP-SPI-01-001) y llena la bitácora de apertura de quejas y sugerencias (FP-SPI-01-002).</li> <li>• Entrega original al RD ante el SGI</li> </ul>
Rep. De dirección Ante el SGC	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Canaliza una copia de las quejas y sugerencias recibidas al área o áreas involucradas.</li> <li>• Recibe original y asigna folio de la queja/sugerencia.</li> </ul>
Área involucrada	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibe la queja o sugerencia, la analiza y da contestación a ésta mediante el formato FP-SGI-02-001 en el cual plasmará, un plan de acción a seguir.</li> <li>• Entrega originales del plan de acción (FP-SGI-02-001) al interesado y al Rep. de la dirección ante el SGI, y copia a la Oficina de comunicación y difusión.</li> </ul>
Interesado	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibe el formato FP-SGI-02-001 donde se le da contestación a su queja o sugerencia.</li> <li>• Firma de recibido y anota fecha en que recibió el plan de acción (FP-SGI-02-001)</li> </ul>
Comunicación y Difusión	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reciben copia del formato FP-SGI-02-001</li> </ul>
Representante de la Dir. Ante el SGI	6	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibe original y concentra la evidencia del seguimiento que se les está dando a las Quejas y Sugerencias.</li> </ul>

	<b>INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR ZACATECAS SUR</b>	
	<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b> Procedimiento para Quejas y Sugerencias	<b>CÓDIGO:</b> P-SPI-01
	<b>RESPONSABLE:</b> Subdirección de Planeación y Vinculación	<b>HOJA:</b> 3 de 3
	<b>REFERENCIA NORMA ISO 9001:</b> 7.2.3 <b>ISO 14001:</b> 4.4.3	<b>REVISIÓN:</b> 5

## VII. GLOSARIO

## VIII. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

DOCUMENTOS	CÓDIGO
• Manual de Calidad	M-SGI-01
• Norma ISO 9001:2000	No aplica

## IX. REGISTROS

REGISTROS	TIEMPO MÍNIMO DE CONSERVACIÓN	LUGAR DE CONSERVACIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVARLO	CÓDIGO
Formato de presentación de Quejas y sugerencias	1 año	RD ante SGI	RD ante SGI	FP-SPI-01-001
Formato de Bitácora de apertura de buzón de quejas y sugerencias	1 año	Oficina De Comunicación y Difusión	Titular de Oficina de comunicación y Difusión	FP-SPI-01-002