
 EL SABER DE MIS HIJOS HARÁ MI GRANDEZA	Control de Quejas y Sugerencias	Clave	PSGC05	
		Revisión	4	
		Fecha	04/11/13	
		Página	1 de 2	
	Revisado por: María Magdalena González Agramón Coordinadora del SGC	Aprobado por: María Magdalena González Agramón Coordinadora del SGC		

1.- PROPÓSITO: Establecer lineamientos para el tratamiento de las sugerencias y quejas proporcionadas por los clientes.

2.- ALCANCE: Todos los procesos de prestación de servicio, gestión de recursos y de soporte del SGC.

3.- REFERENCIAS:

NA

4.- DEFINICIONES:

SGC.- Sistema de Gestión de Calidad.

Coordinador del SGC.- Persona designada para representar al Comité de Calidad en lo relativo al SGC.

Sugerencia: Idea u opinión del cliente respecto al proceso o servicio recibido

Queja: Reclamación del cliente respecto al servicio recibido

NA: No Aplica



5.- DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

5.1 Los responsables 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.

5.2 El cliente puede externar su comentario de forma verbal o escrita a cualquier persona involucrada en el proceso, a través del teléfono, email, llenando el formato PSGC05/A "Registro de Quejas y Sugerencias" o a través de la encuesta de satisfacción del cliente.

5.3 La persona designada para la atención de quejas y sugerencias revisa los comentarios recibidos para evaluar si son procedentes como quejas o sugerencias, 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 cliente. Las acciones tomadas se comunican al cliente que presentó la queja o sugerencia; cuando el cliente 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 PSGC05/B.



5.4 El personal encargado de aplicar este procedimiento entrega un reporte mensual al responsable del proceso correspondiente para su análisis; quien determina la

 EL SABER DE MIS HIJOS HARÁ MI GRANDEZA	Control de Quejas y Sugerencias	Clave	PSGC05	 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD UNISON 9001:2008
		Revisión	4	
		Fecha	04/11/13	
		Página	2 de 2	
Revisado por: María Magdalena González Agramón Coordinadora del SGC		Aprobado por: María Magdalena González Agramón Coordinadora del SGC		

necesidad de emprender alguna acción de acuerdo a la cantidad y recurrencia de las quejas o sugerencias.

- 5.5 El responsable del proceso envía un reporte mensual al Coordinador del SGC con la información resultante del análisis del punto anterior, para que se integre en el seguimiento del desempeño del proceso y del SGC.

6.- ANEXOS

PSGC05/A: Registro de Quejas y Sugerencias 
 PSGC05/B: Seguimiento de Quejas/ Sugerencias 

7.- HISTORIAL DE CAMBIOS

Revisión No.	Fecha	Elaborado/ Modificado por	Descripción del cambio
4	04/11/2013	Xochitl Valencia Analista de Calidad	En el punto 5.2 se agrega la encuesta de satisfacción como medio para captar quejas y sugerencias.

DOCUMENTO VÁLIDO SOLO PARA CONSULTA EN WEB