

PROCEDIMIENTOS DE LA  
UNIDAD DE MICRORREGIONES



FO-DGPEO-001

Presentación

<b>Procedimiento</b>
Quejas y Sugerencias
Código: 212-PR-SGC-07

<b>Área responsable del procedimiento:</b> Dirección de Información de Programas Sociales
<b>Objetivo(s):</b>  Establecer la metodología a seguir para atender y dar solución a las quejas y sugerencias que se reciban por medio de los buzones o por correo electrónico.
<b>Alcance:</b> El proceso de Quejas y Sugerencias aplica a todas las áreas que integran la Unidad de Microrregiones. Comprenden las etapas de emisión, revisión, atención, seguimiento y clausura de las opiniones que reciba el buzón y se apegan a la normatividad del este procedimiento.

<b>Fecha de documentación:</b>	29 de Enero de 2014
<b>Revisión número:</b>	09

FO-DGPEO-002

Responsables

Quejas y Sugerencias

Código: 212-PR-SGC-07

Responsables:

	Rol:	Denominación del Puesto en la Estructura Orgánica Vigente:
1.	<i>Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad</i>	<i>Personal que integra la Dirección de Información de Programas Sociales.</i>
2.	<i>Responsable</i>	<i>Responsable de atender la Queja y/o Sugerencia.</i>

FO-DGPEO-002

Responsables

Quejas y Sugerencias

Código: 212-PR-SGC-07

**Glosario:**

1.	Acción Correctiva	Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseada
2.	Acción Preventiva	Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable
3.	Buzón	Receptáculo instalado en los pisos 10 y 12 del edificio Reforma 51, acoplado a un muro con una ranura por donde se depositan los formatos de quejas y/o sugerencias.
4.	No Conformidad	Incumplimiento de un requisito.
5.	Quejas	Inconformidad manifestada de un cliente referente a un producto y/o servicio que no cumple con sus expectativas.
6.	Qy/o S	Queja y/o Sugerencia.
7.	Sugerencia	Opinión emitida por un cliente referente a un producto y/o servicio, con la finalidad de que sus expectativas se cumplan.
8.	UMR	Unidad de Microrregiones

FO-DGPEO-003

Descripción de Actividades

Quejas y Sugerencias

Código: 212-PR-SGC-07

Núm.	Rol Responsable	Actividad	Documento de trabajo y tiempo de ejecución
1	<i>Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad</i>	<p>Recibe la queja y/o sugerencia del cliente mediante los siguientes canales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Formato de quejas y sugerencias (FO-212-SGC-07-02), revisa diariamente (días hábiles) los buzones del piso 10 y 12.</li> <li>❖ Por correo electrónico a las siguientes direcciones: <ul style="list-style-type: none"> <li><a href="mailto:nadia.moralesu@sedesol.gob.mx">nadia.moralesu@sedesol.gob.mx</a></li> <li><a href="mailto:juan.nunez@sedesol.gob.mx">juan.nunez@sedesol.gob.mx</a></li> </ul> </li> </ul> <p>Nota1: En caso de recibir la queja o sugerencia vía correo electrónico la archiva en el disco duro para mantenerla como evidencia.</p> <p>Nota 2: Los buzones se encuentran ubicados estratégicamente en los pisos 10 y 12 debido a que el ascensor para únicamente en los pisos pares.</p>	<p>Formato de Quejas y Sugerencias</p> <p>FO-212-SGC-07-02</p> <p>Correo electrónico</p> <p>2 días</p>

FO-DGPEO-003

Descripción de Actividades

Quejas y Sugerencias

Código: 212-PR-SGC-07

Núm.	Rol Responsable	Actividad	Documento de trabajo y tiempo de ejecución
2	<i>Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad</i>	Registra la queja y/o sugerencia en la Bitácora de Quejas y/o Sugerencias FO-212-SGC-07-01.	Bitácora de Quejas y/o Sugerencias. FO-212-SGC-07-01 2 días
3	<i>Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad</i>	Envía por correo electrónico la queja y/o sugerencia al área responsable, con el objetivo de que esta se atienda.  Las quejas y/o sugerencias se clasifican de acuerdo a su contenido, éstas son las áreas susceptibles a recibir y atender quejas y/o sugerencias: a) Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad b) Mantenimiento c) Sistemas d) Seguridad	Formato de Quejas y Sugerencias FO-212-SGC-07-02 2 días
4	<i>Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad y/o Responsable</i>	Determina si se requiere de algún Plan de acción y/o análisis de información, basándose en su experiencia y/o sentido común.  ¿Se requiere documentar alguna acción correctiva o preventiva?  SI, ir al paso 7 No, ir al paso 5	5 días

FO-DGPEO-003

Descripción de Actividades

Quejas y Sugerencias

Código: 212-PR-SGC-07

Núm.	Rol Responsable	Actividad	Documento de trabajo y tiempo de ejecución
5	<i>Responsable</i>	Establece las medidas correspondientes para dar solución a la queja y/o sugerencia presentada.	5 días
6	<i>Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad</i>	Verifica si fue efectiva la o las medidas, y lo registra en la Bitácora de Quejas y/o Sugerencias FO-212-SGC-07-01. ¿La medida implementada fue Efectiva? Si: Continuar en la actividad 10 No: Ir a la actividad 4 Nota: Se considera efectiva en el momento que el responsable del área soluciona la problemática, puede ser que por la naturaleza del problema la solución solo sea a corto plazo.	Bitácora de Quejas y/o Sugerencias. FO-212-SGC-07-01 2 días
7	<i>Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad y/o Responsable</i>	Documenta las acciones correctivas o preventivas (según sea el caso) que se requieran para dar solución a la queja y/o sugerencia basándose en el procedimiento de Acciones Correctivas ó Acciones Preventivas según corresponda. Dichas Acciones se registran en los formatos: 1.- Reporte de Acción Correctiva FO-212-SGC-06-01 2.- Reporte de Acción Preventiva FO-212-SGC-05-01	Reporte de Acción Preventiva, FO-212-SGC-05-01 Reporte de Acción Correctiva FO-212-SGC-06-01 2 días

FO-DGPEO-003

Descripción de Actividades

Quejas y Sugerencias

Código: 212-PR-SGC-07

Núm.	Rol Responsable	Actividad	Documento de trabajo y tiempo de ejecución
8	<i>Responsable</i>	Implementa la acción que da solución a la queja y/o sugerencia y da aviso a la <i>Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad</i>	Reporte de Acción Preventiva, FO-212-SGC-05-01 Reporte de Acción Correctiva FO-212-SGC-06-01 5 días
9	<i>Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad</i>	Verifica si la acción fue efectiva, la registra en la Bitácora de Quejas y/o Sugerencias. FO-212-SGC-07-01  ¿La acción implementada fue Eficaz? SI: Continuar con la actividad 10 No: Ir a la actividad 8	Bitácora de Quejas y/o Sugerencias FO-212-SGC-07-01  2 días
10	<i>Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad</i>	Informa a la persona interesada el tratamiento que se le dio a la Queja y/o Sugerencia presentada, vía correo electrónico.	Correo electrónico 2 días

FO-DGPEO-003

Descripción de Actividades

Quejas y Sugerencias

Código: 212-PR-SGC-07

Núm.	Rol Responsable	Actividad	Documento de trabajo y tiempo de ejecución
11	<i>Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad</i>	<p>Realiza anualmente un análisis a las Quejas y Sugerencias.</p> <p>Nota: Si al realizar el análisis de quejas y sugerencias se encuentran algunas sin respuesta y/o solución efectiva, se incluirá una nota aclaratoria en dicho análisis, ya que la solución no siempre está al alcance de la UMR.</p>	<p>Reporte Anual FO-212-SGC-07-03</p> <p>5 días</p>
Fin del Procedimiento			
		<p><b>TIEMPO TOTAL.-</b> 34 días hábiles, el tiempo puede variar dependiendo la complejidad de la queja y/o sugerencia.</p>	



FO-DGPEO-004

Descripción de Documentos de Trabajo

Quejas y Sugerencias

Código: 212-PR-SGC-07

Clave	Nombre del Documento de Trabajo	Responsable de Retención	Tiempo de Retención	Tipo de Documento
FO-212-SGC-07-01	Bitácora de Quejas y/o Sugerencias	<i>Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad</i>	2 años	Registro
FO-212-SGC-07-02	Formato de Quejas y Sugerencias	<i>Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad</i>	2 años	Registro
FO-212-SGC-05-01	Reporte de Acción Preventiva	<i>Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad</i>	2 años	Registro
FO-212-SGC-06-01	Reporte de Acción Correctiva	<i>Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad</i>	2 años	Registro
N/A	Correo Electrónico	<i>Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad</i>	2 años	Registro

FO-DGPEO-004

Descripción de Documentos de Trabajo

Quejas y Sugerencias

Código: 212-PR-SGC-07

Clave	Nombre del Documento de Trabajo	Responsable de Retención	Tiempo de Retención	Tipo de Documento
FO-212-SGC-07-03	Reporte Anual	<i>Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad</i>	2 años	Registro

FO-DGPEO-005

Historial de cambios

Quejas y Sugerencias

Código: 212-PR-SGC-07

Revisión núm.	Fecha de aprobación	Descripción del cambio	Motivo(s)
1	11-10-08	Creación del Proceso	-----
2	12-01-10	Se incluye la Bitácora de Quejas y/o Sugerencias para dar seguimiento. Además se incluye la actividad de informar al Interesado el estatus de la misma.	Observación de Auditoría Interna
3	07-05-10	Se incluyen notas en la actividad no. 2 y 11, donde se especifica la ubicación del archivo "Bitácora de Quejas y/o Sugerencias", y la nota aclaratoria en caso de quejas y sugerencias sin respuesta y/o solución efectiva.	Seguimiento a Observación de Auditoría Interna
4	19-11-2010	Dentro de la act. 4 se establece la circunstancia en que se hará uso del análisis de la queja mediante las Herramientas Estadísticas por parte del responsable de atender la queja, act.6 se estableció el criterio de solución efectiva y en la act. 11 se estableció el periodo de realización del análisis de quejas por parte de CSGC.	Observación de Auditoría Interna

FO-DGPEO-005

Historial de cambios

Quejas y Sugerencias

Código: 212-PR-SGC-07

Revisión núm.	Fecha de aprobación	Descripción del cambio	Motivo(s)
5	11/04/2011	Mejora General al Procedimiento.	Revisión y actualización del procedimiento.
6	12/09/2011	Se anexan correos electrónicos para recibir la Qy/o S.  Se elimina la opción de recepción telefónica.  Se determina el periodo ó frecuencia en que revisará el buzón y se dará seguimiento a las Qy/o S.  En la actividad 9 se sustituye la palabra efectiva por eficaz conforme al cambio en la Norma ISO 9001:2008.	Revisión y actualización del procedimiento en atención a la acción correctiva No. 67
7	30/05/2012	Se determina en la actividad 1 la frecuencia en que revisará el buzón.  En la actividad 10 se especifica la manera en que se informa al interesado el tratamiento que se le dio a la Qy/o S.	Oportunidad de mejora observada por la auditoría interna

FO-DGPEO-005

Historial de cambios

Quejas y Sugerencias

Código: 212-PR-SGC-07

Revisión núm.	Fecha de aprobación	Descripción del cambio	Motivo(s)
		<p>Se elimina la actividad 10 ya que el seguimiento de las acciones se dan en la actividad 9 y se divide en dos la actividad 11.</p> <p>En la actividad 11 se elimina la firma de enterado del tratamiento de la Qy/o S. del interesado, ya que se informa vía correo electrónico.</p>	
8	30-05-2013	Mejora general al procedimiento y actualización de la imagen institucional.	Como parte de la mejora continua e implementación de los Lineamientos vigentes
9	29-01-2014	En la actividad 1 se realizó el cambio de correos electrónicos a los cuales pueden enviarse las Qy/o S.	Como parte de la actualización del procedimiento.