

 <p>GOBIERNO DEL ESTADO DE TABASCO</p>	 <p>SECRETARÍA DE EDUCACIÓN</p>	PAG 1 DE 4		
		REVISIÓN N°. 01		
		AÑO	MES	DÍA
		2009	05	11
PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE QUEJAS Y SUGERENCIAS		P-DAC-06		

I. OBJETIVO

Atender y solucionar las quejas y sugerencias recibidas de los clientes externos e internos de la SETAB

II. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todas las quejas y sugerencias de Usuarios recibidas, ya sea de manera escrita por el propio Usuario o percibida por el personal de la SETAB.

III.- ENFOQUE DE PROCESOS

Sección ISO 9001:2000 de referencia: 8.2.1 del Sistema de Gestión de la Calidad

Proveedor:	Entradas:	Salidas o resultados:	Cliente:
-Personal de la SETAB -Usuarios	-Sugerencias -Quejas	-Seguimiento a las líneas de acción generadas por las quejas y sugerencias. -Información a los usuarios sobre su inconformidad o sugerencias expresadas.	-Todas las áreas de la SETAB. -Usuarios
Requerimientos:	Indicadores:	Metas:	
-Atención oportuna a sus quejas y sugerencias. -Notificación de las acciones tomadas.	Número de áreas de oportunidad detectadas / Líneas de acción atendidas.	Evitar recurrencia en no conformidades y quejas para aumentar la satisfacción del usuario.	

IV.- INTERACCIÓN CON DOCUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS

Código	Documentos
P-DIR-01	Procedimiento para la revisión de la Dirección
P-DAC-03	Procedimiento para acciones correctivas y preventivas

	ELABORÓ:	REVISÓ CONTENIDO:	REVISÓ FORMA:	AUTORIZÓ:
PUESTO	RESIDENTE.	COORDINADOR DE CULTURA DE LA CALIDAD	DIRECTOR DE LA D.S.A. y A.C.	DIRECTOR DE LA D.S.A. y A.C.
Nombre Firma	Ing. Daniel Alberto Hernández Escobar	Profr. Leonel Córdova Escalante	Ing. José Manuel Beauregard Solís	Ing. José Manuel Beauregard Solís.

 <p>GOBIERNO DEL ESTADO DE TABASCO</p>	 <p>Trabajar para transformar</p> 	PÁGINA 2 de 4 REVISIÓN N°. 01						
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>AÑO</th> <th>MES</th> <th>DÍA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2009</td> <td>05</td> <td>11</td> </tr> </tbody> </table>	AÑO	MES	DÍA	2009	05	11
AÑO	MES	DÍA						
2009	05	11						
PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE QUEJAS Y SUGERENCIAS		P-DAC-06						

V. POLÍTICAS

- Toda queja será considerada como tal, siempre y cuando se haya incumplido con un requisito estipulado en el proceso de satisfacción del usuario, en caso contrario no procede como queja pero queda como sugerencia para su análisis y seguimiento.
- La solución de la queja y su acción correctiva (que es obligatoria para cada queja **justificada**) son prioridades absolutas de la SETAB. Estas serán atendidas por las áreas correspondientes donde se detectó la queja, mismas que serán las responsables de definir las líneas de acción, así como su solventación.
- Todo personal que realiza un servicio con los clientes o tiene relación directa con ellos, tiene la responsabilidad de informarle que en caso de tener una queja o sugerencia a los servicios y productos ofertados por la SETAB, pueden hacerlo por los siguientes canales:
Por escrito.- Se le proporciona el formato F-DAC-18 Quejas y Sugerencias
Por vía telefónica.- Se le proporciona los números telefónicos de la SETAB para comunicarse con el Director del SGC.
- Ya que algunos usuarios son reacios a quejarse por escrito y podrían dejar de confiar en nosotros sin avisarnos, es muy importante que el personal que está en contacto con los usuarios, transmita y documente como quejas, su **percepción** sobre los estados de ánimo negativos que pudieran presentarse, en relación con los servicios de la SETAB.
- Cualquier manifestación de un usuario que denote insatisfacción con los servicios (plazo de entrega, atención) de la SETAB debe ser transmitida y documentada inmediatamente por la persona que la conozca, y que haya atendido al usuario aún a riesgo de que no sea justificada (este procedimiento ya tiene mecanismos suficientes para analizar si cada queja está justificada o no).
- Este procedimiento también aplica para los clientes internos de la SETAB, para fomentar la comunicación en toda la organización, y que serán atendidas por medio de la Dirección del Sistema de Administración y Aseguramiento de la Calidad conforme al mecanismo de clima organizacional.
- Toda queja o sugerencia emitida por un cliente, deberá ser canalizada a través del procedimiento P-DAC-03 Acciones correctivas y preventivas para su seguimiento oportuno.



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

PÁGINA 3 de 4
REVISIÓN N°. 01

AÑO	MES	DÍA
2009	05	11

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

P-DAC-06

VI. DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO

Usuarios	Personal de la SETAB	Director del Sist. De Admón. y Aseg. de la Calidad.	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES
<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> 1[1] 1 --> 2[2] 2 --> 3[3] 3 --> 4[4] 4 --> 5[5] 5 --> 6[6] 6 --> Fin([Fin]) </pre>			<p>Inicia Procedimiento</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Expresa su inconformidad o sugerencia por los mecanismos establecidos en las políticas de este procedimiento. 2.- Canaliza las quejas o sugerencias recibidas de los usuarios a la Dirección del Sistema de Admón. Y Aseg. De la Calidad para su registro y posterior análisis. 3.- En caso de que el usuario tome la decisión de realizar sus comentarios vía telefónica, la Dirección del Sistema de Admón. Y Aseg. De la Calidad registra la queja o sugerencia en el formato F-DAC-18 Quejas y Sugerencias 4.- Reúne las quejas y sugerencias clasificándolas y enviándolas a las áreas correspondientes para su atención, seguimiento y solventación. Realizando un informe para notificar el estatus al comité de calidad en las reuniones de revisión de la dirección. 5.- En reunión del Comité de Calidad se presenta el estatus de las quejas y sugerencias recibidas, considerando los siguientes puntos: <ul style="list-style-type: none"> • La identificación de responsables • La identificación de recursos • Líneas de acción considerando si es acción correctiva, preventiva o de mejora. • Tiempos de ejecución Mecanismos de comunicación con los clientes para que conozcan el estatus de sus quejas o sugerencias expresadas 6.- Recibe notificación de la solución y estatus que mantiene su queja o sugerencia de acuerdo con los mecanismos definidos en el punto anterior. <p>Termina procedimiento</p>

 GOBIERNO DEL ESTADO DE TABASCO	 TABASCO <i>Trabajar para transformar</i> SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	PÁGINA 4 de 4 REVISIÓN N°. 01						
		<table border="1"> <tr> <th>AÑO</th> <th>MES</th> <th>DÍA</th> </tr> <tr> <td>2009</td> <td>05</td> <td>11</td> </tr> </table>	AÑO	MES	DÍA	2009	05	11
AÑO	MES	DÍA						
2009	05	11						
PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE QUEJAS Y SUGERENCIAS		P-DAC-06						

VII. CONTROL DE REGISTROS

CODIGO	NOMBRE	RETENCION	ALMACENAJE	DISPOSICIÓN FINAL
F-DAC-18	Formato de quejas y sugerencias	3 años	Controlador de documentos	Archivo muerto

VIII. CONTROL DE CAMBIOS

REVISION	FECHA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
00	30/07/2007	Ing. Daniel Alberto Hernández Escobar	Versión original
01	11/05/2009	Ing. Daniel Alberto Hernández Escobar	Ver Notificación de cambios No. 06 - 09

IX.- LISTA DE DISTRIBUCIÓN

ÁREA RESPONSABLE	COPIA CONTROLADA
Titular de la Secretaría de Educación	01
Subsecretaría de Educación Básica	02
Subsecretaría de Planeación de Servicios Educativos y Descentralización	03
Subsecretaría de Coordinación y Desarrollo de la Educación Media y Superior	04
Coordinación General de Administración	05
Coordinación General de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones	07

X.- ANEXOS

F-DAC-18 Formato de Quejas y Sugerencias