



A. Nombre del Formato:	<b>Procedimiento</b>
B. Código / Revisión; Fecha:	Fo-11-01/R1;281114
1. Código del Procedimiento	2. /Revisión; Fecha:

**Pro-11-04**

**/R4;290419**

3. Nombre del procedimiento:	<b>Atención a SQR y Servicio al Cliente</b>		
4. Responsable:	Residente de Calidad	5. Paginación:	1 de 3
6. Referencia en la norma:	ISO 9001:2015, 8.2.1, 9.1.2		

7.	<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ :</b>	<b>AUTORIZÓ:</b>
<b>FIRMA</b>			
<b>NOMBRE</b>	Lic. Blas Miguel Castillo Valles	Ing. Erick Daniel Cepeda Alcon	Lic. Nora Elena Bueno Gardea
<b>PUESTO</b>	Residente de Calidad	Auditor Líder	Rectora

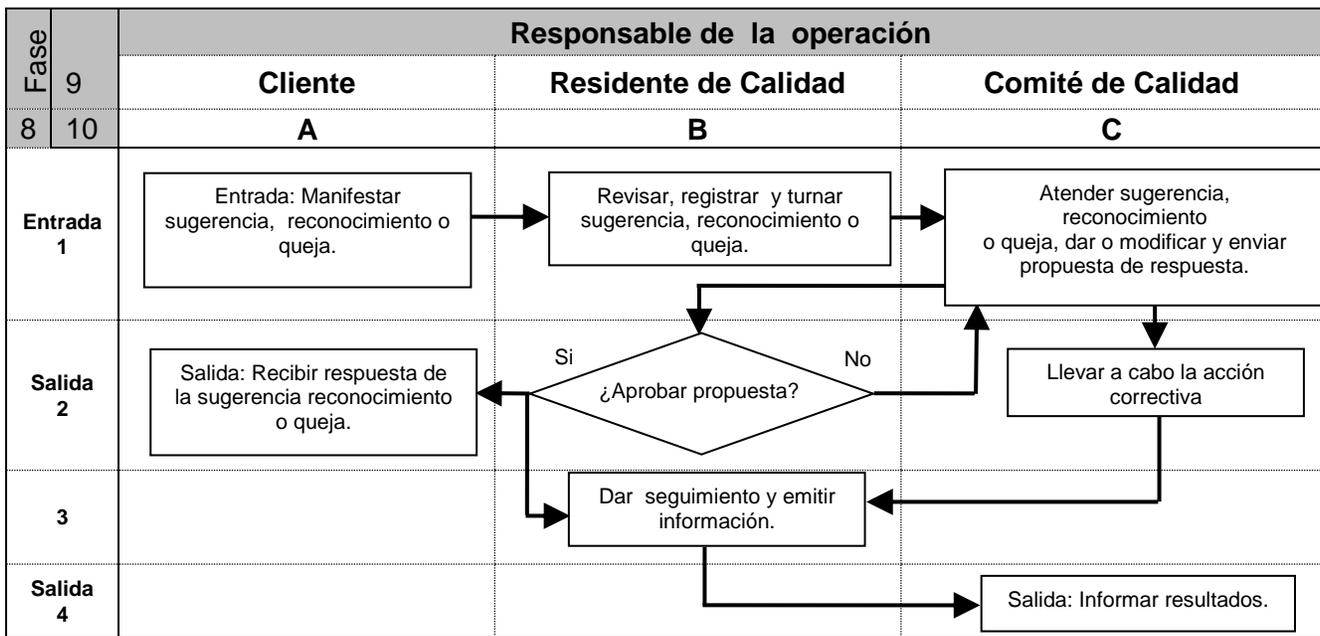
**I. OBJETIVO**

Dar respuesta a sugerencias, quejas o reconocimientos (SQR); así como documentar el servicio a los clientes.

**II. ALCANCE**

Aplica para todas las áreas de la Universidad.

**III. DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO**



**IV. POLÍTICAS DE OPERACIÓN.**

- Las sugerencias, quejas o reconocimientos (SQR) se podrán recibir y enviar por medio escrito o electrónico por medio de las redes sociales o correo electrónico calidadtparral.edu.mx y por medio de intermediarios como Profesores de asignatura y/o tutores.
- El cliente puede obtener el formato Fo-11-06 "Servicio al cliente" en el área de calidad o en los puntos de acceso (buzones) y deberá cumplir con la información solicitada en el mismo, de lo contrario no será aceptada.
- En caso que las SQR sean de tipo oral, quien reciba, orientará al cliente para que lo manifieste por escrito en el formato Fo-11-06.
- Por medio escrito, las SQR se recibirán al ser depositadas en un BUZÓN SQR (Buzón destinado para depositar las sugerencias, quejas o reconocimientos) y en la oficina del



<b>A. Nombre del Formato:</b>	<b>Procedimiento</b>
<b>B. Código / Revisión; Fecha:</b>	Fo-11-01/R1;281114
<b>1. Código del Procedimiento</b>	<b>2. /Revisión; Fecha:</b>

**Pro-11-04**

**/R4;290419**

<b>3. Nombre del procedimiento:</b>	<b>Atención a SQR y Servicio al Cliente</b>		
<b>4. Responsable:</b>	Residente de Calidad	<b>5. Paginación:</b>	2 de 3
<b>6. Referencia en la norma:</b>	ISO 9001:2015, 8.2.1, 9.1.2		

Residente de Calidad. Los buzones SQR, están localizados en: los vestíbulos de los edificios de la Universidad.

5. Por vía electrónica, las SQR se enviarán a través de la página de la Universidad en el menú contacto y en el submenú quejas y sugerencias.
6. El Residente de Calidad turnará la SQR del cliente en el formato Fo-11-06 "Servicio al cliente" a los titulares de las áreas involucradas; en caso de que la queja aluda a un titular intervendrá el Rector(a).
7. El Residente de Calidad junto con el Titular de la Unidad Involucrada o en su caso el Rector(a) validará e indicará si procede una acción correctiva en el formato de servicio al cliente y la Unidad Involucrada tendrá un máximo de 8 días hábiles para contestar al cliente.
8. Se procederá a agruparse en un solo folio y formato de canalización, aquellas quejas o sugerencias que sean destinadas a un área por igual, para elaborar las acciones correctivas consultar el procedimiento Pro-11-06 "Acciones Correctivas".
9. El Residente de Calidad dará respuesta al cliente de la SQR en el formato Fo-11-10 "Respuesta al cliente"; Si la SQR se recibió de forma electrónica se enviara por el mismo medio, y dependiendo de su contestación la respuesta de satisfacción se podrá omitir.
10. El Residente de Calidad resguardará el formato Fo-11-11 "Reporte de SQR" del estado que guardan las SQR.
11. No procederán todas aquellas quejas y sugerencias que no incluyan datos personales (Nombre, matrícula y grupo) así como aquellas que empleen vocabulario soez.

## V. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

12. Responsable	13. Secuencia	14. Actividades	15. Formato.
Cliente	Entrada 1A	Manifiesta sugerencia, queja o reconocimiento (SQR) en el Fo-11-06 "Servicio al Cliente" y lo deposita en los buzones SQR o lo envía por medio electrónico, de acuerdo a este procedimiento en su política 1.	Fo-11-06
Residente de Calidad.	1B	Revisa y registra en el Fo-11-11 "Reporte de SQR", la SQR y turna el Fo-11-06 al área responsable.	Fo-11-06, Fo-11-11
Comité de Calidad.	1C	El titular de unidad responsable (integrante del Comité de Calidad) atiende la SQR, y en caso de que proceda, deberá realizar una Acción Correctiva según el caso (Pro-11-06 "Acción Correctiva") y a continuación realiza y envía la propuesta de respuesta al cliente bajo el Fo-11-10 "Respuesta al cliente"	Pro-11-06, Fo-11-10
Residente de Calidad.	2B	Si la propuesta es aprobada, se procede a dar respuesta al cliente en el Fo-11-10, se pasa a la secuencia 2A. Si la propuesta no es aprobada, se solicita al director(a) del área responsable de la SQR, modificar la propuesta de respuesta al cliente, se pasa a la secuencia 1C.	Fo-11-10
Cliente	Salida 2A	Recibe respuesta a su SQR, en el Fo-11-10 "Respuesta al cliente", aplica política 9.	Fo-11-10
Comité de Calidad.	2C	Ejecuta la acción correctiva e informa de los resultados al Residente de Calidad.	---
Residente de Calidad.	3B	Recibe, firma de responsable del seguimiento e informa el avance y resultado de las SQR en el Fo-11-11 "Reporte de SQR".	Fo-11-11
Comité de Calidad	Salida 4C	Recibe informe general de sugerencias, quejas o reconocimientos en cada reunión de revisión de la dirección en el formato Fo-11-11 "Reporte de SQR".	Fo-11-11



<b>A. Nombre del Formato:</b>	<b>Procedimiento</b>		
<b>B. Código / Revisión; Fecha:</b>	Fo-11-01/R1;281114		
<b>1. Código del Procedimiento</b>	<b>2. /Revisión; Fecha:</b>		
<b>Pro-11-04</b>	<b>/R4;290419</b>		
<b>3. Nombre del procedimiento:</b>	<b>Atención a SQR y Servicio al Cliente</b>		
<b>4. Responsable:</b>	Residente de Calidad	<b>5. Paginación:</b>	3 de 3
<b>6. Referencia en la norma:</b>	ISO 9001:2015, 8.2.1, 9.1.2		

## VI. GLOSARIO

**Cliente:** Organización o persona que recibe un producto; en el caso del sistema de calidad de la Universidad, cliente es el alumno en el proceso educativo.

**Servicio al cliente** es “proporcionar asistencia a los clientes de tal forma que esto redunde en un mayor grado de satisfacción con su programa. Se basa en la preocupación constante por las preferencias de los clientes, tanto a nivel de la interacción con los clientes como del diseño de servicios. Sostiene que el personal es responsable ante los clientes por las decisiones que éstos toman y que los clientes tienen derechos que el personal debe respetar”.

**SQR:** Sugerencia, Queja ó Reconocimiento

**Sugerencia:** es “Inspirar a alguien alguna idea”.

**Reconocimiento:** es “distinguir a una persona o cosa”.

**Queja:** es “manifestar resentimiento contra una persona o cosa”

## VII. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

16. Documentos	17. Código
Norma ISO 9001:2015.	NI-11-01
Control de Información Documentada	Pro-11-02
Control de Información Mantenido	Pro-11-03
Acciones Correctivas	Pro-11-06

## VIII. REGISTROS

18. Registros	19. Tiempo mínimo de conservación	20. Responsable de conservarlo	21. Código
Servicio al Cliente	1 año	Residente de Calidad	Fo-11-06
Respuesta al cliente	1 año	Residente de Calidad	Fo-11-10
Reporte de SQR	1 año	Residente de Calidad	Fo-11-11

## IX CONTROL DE CAMBIOS

22.No. Página	23. Sección	24. Descripción del cambio
2	Políticas	La política 8 se complementa y surgen las políticas 11 y 12 (R1)
1	Encabezado	Se actualiza el logotipo institucional R1
1,2	Políticas	Se complementa la política 2 y se elimina la política 12 R2
1,2,3	Encabezado general / Responsables / Referencias de la norma / Descripción del procedimiento y diagrama / Política N.8 / Documentos de referencia	Se actualiza la revisión, nombre de la rectora, se cambia el termino Representante de la dirección por residente de calidad, de actualiza la referencia de la norma a ISO 9001:2015 en el procedimiento y diagrama así como en la política n.8 se actualiza el procedimiento Pro-11-06 el cual ahora refiere solo a acciones correctivas, finalmente en documentos de referencia se actualiza la norma a ISO 9001:2015, actualización al termino de control de información documentada y mantenida en documentos de referencia (R3)
1	Políticas	Se complementa la política 1 (R4)