

	Nombre del Documento: Procedimiento gobernador para el tratamiento de quejas emitidas por las partes interesadas		Código: BECENE-SGC-PG-11
			Revisión: 1
			Página: 1 de 5

1.0 Propósito

- 1.1 Establecer las directrices para el tratamiento de quejas emitidas por las partes interesadas.

2.0 Alcance

- 2.1 Este procedimiento es aplicable a todas las áreas y procesos definidos en el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de la Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado (BECENE).
- 2.2 Este procedimiento comienza desde la recepción de la queja, tratamiento, comunicación con la parte interesada (en caso de contar con la información) y termina con la declaración de cierre de la misma.

3.0 Políticas de operación.

- 3.1 Las quejas, sugerencias y/o felicitación pueden ser emitidas en el buzón virtual establecido por el área de Control de Documentos en el sitio del Sistema de Gestión de la Calidad o a través de otro medio de comunicación institucional establecido por las áreas.
- 3.2 La información recuperada del buzón de quejas será estrictamente confidencial y solo para usos del Sistema de Gestión de Calidad.
- 3.3 El tratamiento de quejas se realizará bajo un marco de confidencialidad a la información proporcionada por las partes interesadas.
- 3.4 Las quejas deberán ser consideradas como un indicador habitual de una baja satisfacción del cliente, la ausencia de las mismas no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente.
- 3.5 Las quejas serán improcedentes cuando el mensaje: No refiera a los trámites o servicios educativos declarados en el Sistema de Gestión de la Calidad, contenga una opinión subjetiva o denostativa dirigida a una persona en particular y/o atente contra la dignidad o vulnere los derechos humanos.
- 3.6 Es responsabilidad de la Alta Dirección y de las diversas las áreas y procesos definidos en el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, el tratamiento de las quejas emitidas por las partes interesadas de los productos o servicios educativos proporcionados o generados, según proceda.
- 3.7 Las quejas recibidas deberán ser atendidas en el área correspondiente en un plazo no mayor a 7 días hábiles posteriores a su recepción.
- 3.8 El análisis de la bitácora para el tratamiento de quejas será una entrada para aumentar la satisfacción de los clientes, para implementar acciones correctivas o para determinar y dar tratamiento a riesgos y oportunidades.
- 3.9 Es responsabilidad de la Alta Dirección, del Comité de calidad y de las diversas áreas definidas en el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, emitir y gestionar los requerimientos de acciones correctivas procedentes de quejas de las partes interesadas de acuerdo al procedimiento gobernador de acciones correctivas (BECENE-SGC-PG-06), o en su caso de la gestión de riesgos y oportunidades (BECENE-SGC-PG-12).
- 3.10 Las quejas de las partes interesadas serán incluidas, por parte del comité de calidad en el orden del día de las sesiones de revisión por la dirección.



Nombre del Documento:
Procedimiento gobernador para el
tratamiento de quejas emitidas por
las partes interesadas

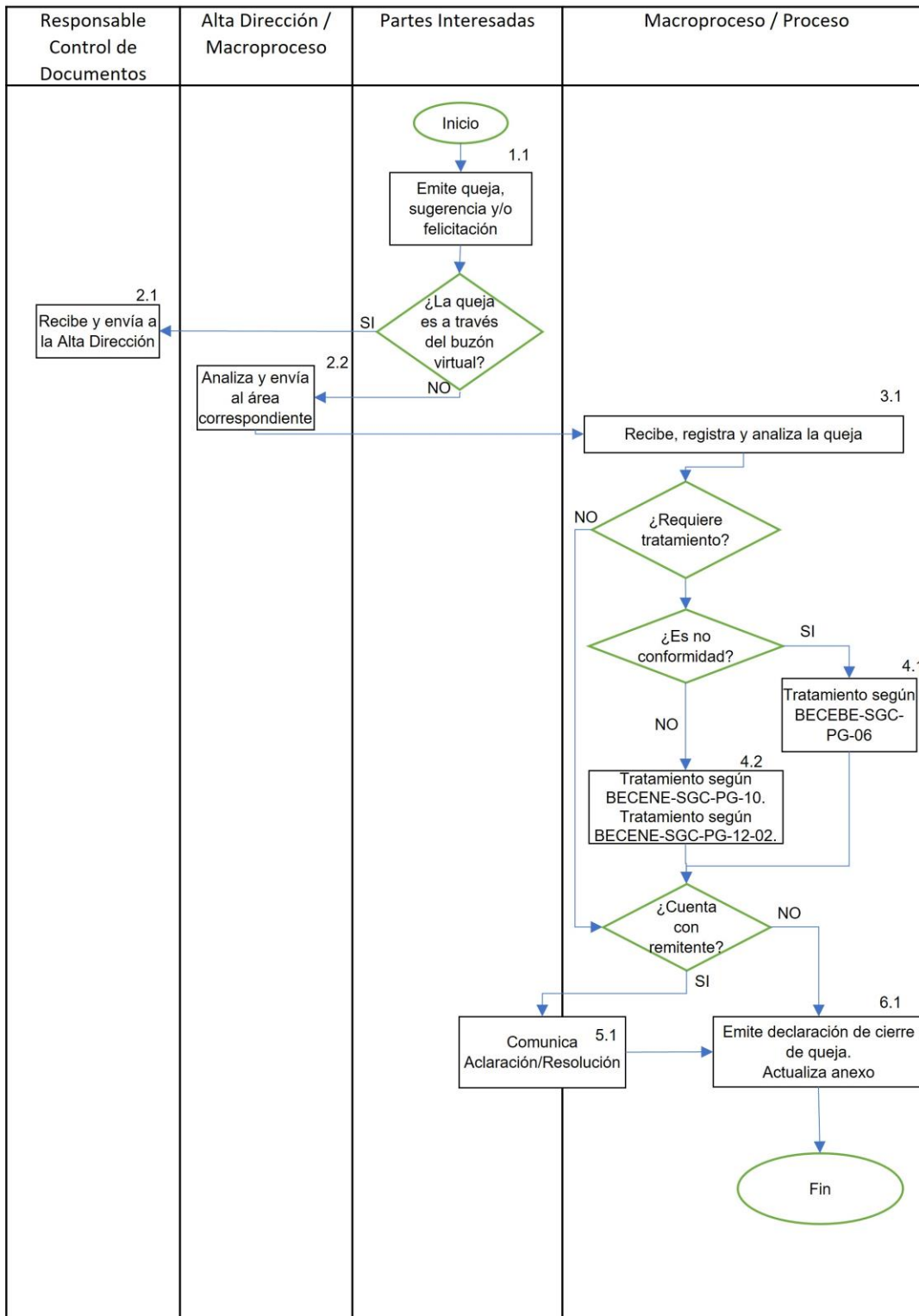




Código:
BECENE-SGC-PG-11

Revisión: 1

Página: 2 de 5


4.0 Diagrama del proceso.



	Nombre del Documento: Procedimiento gobernador para el tratamiento de quejas emitidas por las partes interesadas		Código: BECENE-SGC-PG-11
			Revisión: 1
			Página: 3 de 5

5.0 Descripción del procedimiento

SECUENCIA DE ETAPAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1. Emite queja, comentario y/felicitación	1.1 Emite queja o sugerencia del producto o servicio recibido. Si, la queja es a través del buzón virtual https://www.sgc.beceneslp.edu.mx/ pasa al 2.1. No, la queja es emitida a través de otro canal de comunicación institucional pasa al 2.2.	Partes interesadas
2. Recibe, registra y envía queja.	2.1 Recibe, registra y envía queja a la Alta Dirección para su valoración. 2.2 Analiza y envía al proceso o macroproceso responsable de atender la queja.	Responsable de Comunicación Digital y Control de Documentos Alta Dirección
3. Analiza y envía la queja al área correspondiente.	3.1 Recibe, registra en el anexo "Bitácora para el tratamiento de quejas emitidas por las partes interesadas" BECENE-SGC-PG-11-01 y analiza la queja. ¿Requiere tratamiento? Sí, es no conformidad o un riesgo, pasa al punto 4.0 No, es una aclaración. Pasa al punto 5.0	Responsable del Macroproceso (Dirección de área) Responsable del proceso (Departamento, coordinación, responsable de área)
4. Da tratamiento a la queja y comunica el resultado.	¿Es no conformidad? 4.1 Si, el tratamiento de la queja es una acción correctiva aplica el procedimiento gobernador para acciones correctivas, BECENE-SGC-PG-06. 4.2 No, cuando el tratamiento de la queja sea una corrección, utiliza el procedimiento gobernador para el producto o servicio educativo no conforme y registra en el anexo Bitácora para el control del producto o servicio educativo no conforme BECENE-SGC-PG-10-01. 4.3 Cuando la queja implique un riesgo o una oportunidad, aplica el procedimiento gobernador para la gestión de riesgos y oportunidades y registra en el anexo BECENE-SGC-PG-12-02.	Responsable del Macroproceso (Dirección de área) Responsable del proceso (Departamento, coordinación, responsable de área)
5. Comunica a la parte interesada la aclaración.	¿Se cuenta con información de contacto del remitente de la queda? 5.1 Si, comunica a través del medio establecido a la parte interesada la aclaración correspondiente. 5.2 No, pasa a punto 6.1	Responsable del proceso (Departamento, coordinación, responsable de área)
6. Da seguimiento y verifica cierre de la queja.	6.1 Emite declaración del cierre de la queja. 6.2. Actualiza el anexo "Bitácora para el tratamiento de quejas emitidas por las partes interesadas". BECENE-SGC-PG-11-01 Fin de procedimiento	Responsable del Macroproceso (Dirección de área)

	Nombre del Documento: Procedimiento gobernador para el tratamiento de quejas emitidas por las partes interesadas	 BECENE Sistema de Gestión de la Calidad	Código: BECENE-SGC-PG-11
			Revisión: 1
			Página: 4 de 5

6.0 Documentos de referencia



Documentos	Código (cuando aplique)
Manual de la calidad	BECENE-DG-MC-01
Norma ISO 9001:2015 / NMX-CC-9001-IMNC-2015. Sistemas de gestión de la calidad- Requisitos	N/A
Norma. ISO 9000:2005. Sistemas de gestión de la calidad- Fundamentos y vocabulario.	N/A
Procedimiento gobernador para acciones correctivas.	BECENE-SGC-PG-06
Procedimiento gobernador para el control del producto o servicio educativo no conforme.	BECENE-SGC-PG-10
Procedimiento gobernador para la gestión de riesgos y oportunidades.	BECENE-SGC-PG-12

7.0 Registros

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
Análisis, Seguimiento y Revisión de Acciones Correctivas	3 años	Responsable de Macroproceso	BECENE-SGC-PG-06-01
Bitácora para el control del producto y/o servicio no conforme	3 años	Responsable de Macroproceso	BECENE-SGC-PG-10-01
Bitácora para el tratamiento de quejas emitidas por las partes interesadas	3 años	Responsable de Macroproceso	BECENE-SGC-PG-11-01

8.0 Glosario

- 8.1 Aclaración:** Proceso descriptivo mediante el cual se le da a conocer a las partes interesadas que sus requerimientos se encuentran fuera del alcance de los productos y/o servicios ofrecidos y declarados por la BECENE.
- 8.2 BECENE:** Benemérita y Centenaria Escuela Normal del Estado.
- 8.3 Comentario.** Expresión en la que las partes interesadas dan una opinión u observación de mejora en relación a un producto o servicio educativo que ofrece la BECENE.
- 8.4 Felicitación.** Expresión de satisfacción de las partes interesadas en relación a un producto o servicio educativo que cumple o supera las expectativas.
- 8.5 No conformidad:** incumplimiento de un requisito
- 8.6 Queja.** Expresión de insatisfacción o inconformidad de las partes interesadas en relación a un producto o servicio educativo que ofrece la BECENE.
- 8.7 Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).** Es la gestión de servicios que se ofrecen, y que incluye planear, controlar, y mejorar, aquellos elementos de una organización, que de alguna manera afectan o influyen en la satisfacción del cliente y en el logro de los resultados deseados por la organización.

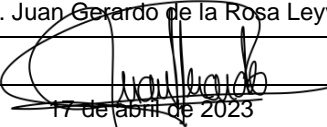
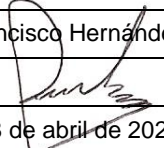
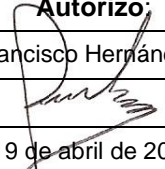
	Nombre del Documento: Procedimiento gobernador para el tratamiento de quejas emitidas por las partes interesadas		Código: BECENE-SGC-PG-11
			Revisión: 1
			Página: 5 de 5

9.0 Anexos

9.1 Bitácora para el tratamiento de quejas emitidas por las partes interesadas (BECENE-SGC-PG-11-01).

10.0 Cambios de esta versión

Número de Revisión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio
1	19 de abril de 2023	Ver Solicitud de Modificación BECENE-SGC-PG-01-02 rev.1 No. 0 correspondiente a la ALTA de este mismo procedimiento gobernador.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre	Mtro. Juan Gerardo de la Rosa Leyva	Dr. Francisco Hernández Ortiz	Dr. Francisco Hernández Ortiz
Firma			
Fecha	17 de abril de 2023	18 de abril de 2023	19 de abril de 2023