



**INSTRUCCIÓN DE TRABAJO
PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y
SUGERENCIAS
UTSV-SGC-IT-02**



HISTORIAL DE REVISIONES

REVISIÓN Nº	FECHA DE REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
0	02/09/14	Emisión inicial.
1	15/12/14	Se anexa en el punto 5.1, Realiza un muestreo de forma personalizada con los alumnos, cada dos meses, en el "Formato de Quejas y Sugerencias" (UTSV-SGC-F-18).
2	03/07/2015	Se anexa en el punto 5.1, se realiza un muestreo de forma personalizada con los alumnos, una vez al principio de cada año, utilizando el "Formato de Quejas y Sugerencias" (UTSV-SGC-F-18).
3	08/03/2016	Modificación en el formato UTSV-SGC-F-19; "Reporte de Quejas y Sugerencias".
4	15/08/2016	Se anexa en el punto 5.1, la ubicación y mecanismo del uso del "Formato de Quejas y Sugerencias" en el Portal de la Universidad.
5	13/10/2017	Modificación en el "Formato de Quejas y Sugerencias" (UTSV-SGC-F-18)

Elaboró	Revisó	Autorizó	Rev.5
Jefe del Departamento de Calidad	Representante de la Dirección	Rector	Fecha: 13/10/2017



**INSTRUCCIÓN DE TRABAJO
PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y
SUGERENCIAS
UTSV-SGC-IT-02**



5. DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD Y RESPONSABILIDADES.

En la Universidad Tecnológica del Sureste de Veracruz, es necesario conocer la percepción del cliente (alumno, administrativo y académico), con la finalidad de satisfacer las necesidades y expectativas de los servicios que se les ofrece. Por tal razón, en la Universidad Tecnológica del Sureste de Veracruz, se determina el mecanismo de atención de quejas y sugerencias; con el fin de obtener información que permita la toma de decisiones a la Alta Dirección.

1. Las Quejas y Sugerencias se insertarán en los buzones de quejas y sugerencias, que se encuentran ubicados en los puntos que a continuación se mencionan:
 - Edificio “A”, al lado del auditorio.
 - Edificio “B”, frente al auditorio.
 - Edificio de la Biblioteca, entrando a mano izquierda.
 - En el Portal de la Universidad, ubicado en la sección “CONTACTO”:
<http://www.utsv.edu.mx/quejas.php>

Es responsabilidad del Coordinador de Calidad, realizar el levantamiento de las quejas y sugerencias de forma semanal.

5.1. RESPONSABILIDADES DEL COORDINADOR DE CALIDAD.

- I. Se encarga de garantizar que los formatos estén disponibles en la parte externa del buzón de atención de quejas y sugerencias, al inicio de la semana.
- II. Realiza el levantamiento cada lunes de la semana, en el “Formato de Quejas y Sugerencias” (UTSV-SGC-F-18), de cada uno de los buzones y realiza el reporte de quejas y sugerencias del portal de la Universidad.
- III. El Coordinador de Calidad concentra las quejas y sugerencias para el análisis de datos correspondiente.
- IV. El Jefe del Departamento de Calidad clasifica las quejas y sugerencias y determina las áreas involucradas; posteriormente el Jefe del Departamento de Calidad turna al Coordinador de Calidad para que asigne un folio único a la queja o sugerencia, para su seguimiento y control.
- V. El Coordinador registra las quejas y sugerencias en el formato UTSV-SGC-F-19 (Reporte de Quejas y Sugerencias), posteriormente se entrega dicho reporte al Jefe del Departamento de Calidad para su revisión.
- VI. El Jefe del Departamento de Calidad envía el Reporte de Quejas y Sugerencias al Rector para que dé instrucciones a los responsables de las áreas, y estos puedan determinar las acciones a realizar y las fechas de compromiso para atender y solventar las mismas en el formato “Solicitud de Acción” UTSV-SGC-F-15.
- VII. Posteriormente el Jefe del Departamento de Calidad presentará los resultados obtenidos en la Revisión por la Dirección.

6. REGISTROS.

- “Formato de Quejas y Sugerencias” (UTSV-SGC-F-18).
- “Reporte de Quejas y Sugerencias” (UTSV-SGC-F-19).

7. ANEXOS

Elaboró	Revisó	Autorizó	Rev.5
Jefe del Departamento de Calidad	Representante de la Dirección	Rector	Fecha: 13/10/2017



INSTRUCCIÓN DE TRABAJO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS UTSV-SGC-IT-02



“Reporte de Quejas y Sugerencias” (UTSV-SGC-F-19).

REPORTE DE QUEJAS Y SUGERENCIAS					
		UTSV-SGC-F-19			
Reporte de Quejas y Sugerencias, del mecanismo de buzón, correspondientes al mes de XXXXX del año XXX					
QUEJAS					
FOLIO	QUEJA EMITIDA POR	MEDIO DE RECEPC	DESCRIPCIÓN	CAUSA/SERVICIO	ÁREA INVOLUCRADA
TOTAL DE QUEJAS		#			
SUGERENCIAS					
FOLIO	SUGERENCIA EMITIDA POR	MEDIO DE RECEPCIÓN DE	DESCRIPCIÓN	CAUSA/SERVICIO	ÁREA INVOLUCRADA
TOTAL DE		#			
Elaboró		Revisó		Autorizó	
				Rev.1	
				Fecha: 08/02/2016	

Elaboró	Revisó	Autorizó	Rev.5
Jefe del Departamento de Calidad	Representante de la Dirección	Rector	Fecha: 13/10/2017