

## PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (QUEJAS Y SUGERENCIAS).

OBJETIVO:		ALCANCE:	
Dar respuesta a las quejas que presenten los usuarios del SGC-ODAPAS en tiempo y forma.		Es aplicable a las quejas y sugerencias, cuando aplique.	
PROVEEDORES	ENTRADAS	SALIDAS	CLIENTES
- Usuarios del SGC	- Quejas y/o Sugerencias	- Atención a quejas y sugerencias - Reporte de Quejas y Sugerencias	- Usuarios - Organismo

### DESARROLLO O SECUENCIA DEL PROCEDIMIENTO (ATENCIÓN A QUEJAS DE USUARIOS)

PUNTO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Personal asignado de Contraloría	Coloca el formato FOR-RXD-02-A <b>Queja / Sugerencia</b> , en lugares que estén al alcance de los usuarios (buzones) y/o el usuario puede usar hojas blancas para cualquier tipo de reporte
2	Usuarios	Emite su Queja / Sugerencia a través de alguna de las opciones disponibles: Buzón, Vía Telefónica o Portal Web del organismo.
3	Personal asignado de Contraloría	Si es por Buzón, recoge semanalmente los registros de Quejas / Sugerencias emitidos y las entrega a Directora de Contraloría.
4	Dirección de Contraloría	Revisa si registros de Quejas / Sugerencias contienen datos suficientes: Nombre, Teléfono o Correo-e, Dirección para continuar atención. Si contiene datos suficientes, retorna registros a personal asignado de contraloría. No contiene datos suficientes, termina atención de queja / sugerencia.
5	Personal asignado de Contraloría	Recibe registros de quejas/sugerencias y las ratifica por medio de una llamada telefónica y/o visita al usuario, de acuerdo con los datos incluidos en el formato FOR-RXD-02-A. Si se ratifica(n) queja(s), entrega registro(s) a Dirección de Contraloría. Continúa en paso 8.
6	Personal asignado de Contraloría	Si es por vía telefónica, recibe Queja / Sugerencia y registra datos completos en formato FOR-RXD-02-A <b>Quejas / Sugerencias</b> , e indica a usuario que se atenderá e informará a la brevedad posible. Entrega Queja(s) a Directora de Contraloría. Continúa en paso 8.
7	Personal asignado de Contraloría	Si es por medio de correo electrónico, revisa diariamente en correo-e <a href="mailto:contacto@odapastecamac.com.mx">contacto@odapastecamac.com.mx</a> si existen registros de Quejas / Sugerencias. Si existen, las registra en base de datos de quejas/ sugerencias vía correo, e informa a Dirección de Contraloría. Continua en paso 8
8	Dirección de Contraloría	Clasifica las Quejas / Sugerencias por área y tipo, y solicita a Personal asignado de Contraloría que registre en base de Datos General de Quejas / Sugerencias, para su seguimiento.
9	Personal asignado de Contraloría	Da seguimiento con Responsable de área involucrada en la queja hasta la resolución de la queja, recabando evidencias. Si la queja tiene relación con el incumplimiento de requisitos del servicio, se evalúa su impacto y se decide si aplica la emisión de un plan de acción correctiva, según lo establecido en el procedimiento <b>PRO-PSG-04</b> y se registra en <b>Base de Datos de Quejas / Sugerencias</b> Las sugerencias quedan registradas en Base de Datos General para su posterior análisis mensual, en donde se decidirá su atención, quedando registrado en base

## PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (QUEJAS Y SUGERENCIAS).

		de datos General
10	Personal asignado de Contraloría	<p>Se comunica con Usuario emisor de queja y le comunica resolución, incluyendo, si aplica, acciones correctivas que se implementaron.</p> <p>El usuario emisor de la queja no queda satisfecho con la resolución: reinicia seguimiento.</p> <p>El usuario emisor de la queja queda satisfecho con la resolución: registra en Base de Datos General de Quejas y Sugerencias y emite oficio.</p> <p><b>Nota:</b> en caso de que el cliente no esté satisfecho por necesidad y por aspectos que no le competen al organismo esta queja se dará por concluida.</p>
11	Responsable de área involucrada	<p>Cerrada la queja, archiva registros de queja en carpeta de Quejas cerradas.</p> <p>Si se aplicaron acciones correctivas, entrega copia del o los Planes a Calidad</p>
12	Contraloría	<p>Emite mensualmente Concentrado de <b>Quejas y Sugerencias en el FOR-RXD-02-B</b> y entrega a Calidad.</p>
13	Contraloría / Calidad	<p>Al inicio de cada mes realizan y emiten análisis sobre recurrencias de quejas presentadas en el mes anterior.</p> <p>Si se presentan cinco o más casos de una misma queja en un área, sitio o zona, emiten un Plan de acción correctiva, solicitan a responsable de área involucrada su atención y dan seguimiento de acuerdo a lo establecido en el procedimiento <b>PRO-PSG-04</b> "Acción Correctiva".</p> <p>Igualmente analizan las sugerencias presentadas y definen la factibilidad o conveniencia de implementarla, consultado o exponiéndola en su caso a la Dirección General.</p> <p>Si existen felicitaciones, se comunican al área correspondiente, por el medio que se decida: Oficio, Tablero de información, etc.</p>

### TIPO DE PROCESO

Actividades de seguimiento del SGC



## PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (QUEJAS Y SUGERENCIAS).

DOCUMENTOS DE REFERENCIA		REGISTROS DE CALIDAD	
<b>Código</b>	<b>Título del documento</b>	<b>Código</b>	<b>Título del Documento</b>
N/A	Norma ISO 9001:2008	FOR-RXD-02-A	Quejas y Sugerencias
PRO-PSG-04	Acciones correctivas	FOR-RXD-02-B	Reporte de Quejas

### TABLA DE REVISIONES

Punto de la Norma ISO 9001:2008	Código:	Revisión:	Fecha
5.2, 7.2.3 y 8.2.1	PRO-RXD-02	04	08/01/2016

### AUTORIZACIÓN

ELABORÓ	AUTORIZÓ
Mauricio Morquecho Álvarez	Claudia Manzo