


Nombre del Documento: PROCEDIMIENTO GOBERNADOR PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES.		Código: PG-7.2.3-AQ	 Consejo Nacional de Fomento DELEGACIÓN MICHOACÁN
		Revisión: 1	
Elaboró:	Encargado (a) de Contraloría Social	Autorizó:	Delegado Estatal
Firma:	SOLO SE FIRMA EN ORIGINAL	Firma:	SOLO SE FIRMA EN ORIGINAL
Fecha de autorización: 15 de diciembre de 2010.			

1.0 RESPONSABLE

Encargado (a) de Contraloría Social

2.0 PROPÓSITO

Establecer un sistema que permita atender, resolver y dar seguimiento a las quejas, denuncias sugerencias y/o felicitaciones derivadas de la atención que reciben la Apec, figuras docentes, proveedores, personal del CONAFE y otras partes interesadas, con el fin de elevar la calidad del servicio educativo.

3.0 ALCANCE

Aplica al personal adscrito a la Delegación, figuras docentes, proveedores, Apec. y otras partes interesadas.

4.0 OBJETIVO E INDICADORES DEL PROCESO

N/A

5.0 BENEFICIARIO, REQUISITOS DEL BENEFICIARIO

N/A

6.0 REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS

N/A

7.0 PRODUCTO Y REQUISITOS DEL PRODUCTO


N/A

8.0 POLÍTICAS DE OPERACIÓN

8.1 Las quejas, denuncias, sugerencias y/o felicitaciones podrán ser presentadas por la Apec, proveedores, figuras docentes, y otras partes interesadas.

Los usuarios podrán presentar sus quejas, denuncias, sugerencias y/o felicitaciones a través de las siguientes formas:

Personal. En los domicilios que corresponda a las oficinas regionales adscritas a la Delegación. En la Delegación del CONAFE de Michoacán, con domicilio en Av. Francisco I. Madero Oriente # 4525 Col. Cd. Industrial; Morelia, Michoacán, directamente con el Delegado Estatal, los Jefes de Área, con el coordinador de calidad o con la persona encargada de Contraloría Social.

Nombre del Documento: PROCEDIMIENTO GOBERNADOR PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES.	Código:	PG-7.2.3-AQ	 Consejo Nacional de Fomento Educativo DELEGACIÓN MICHOACÁN
	Revisión:	1	
	Fecha de Autorización:	15 de diciembre de 2010	

• **Telefónica.** A los números 01(443) 314-53-44, 01 (443) 3231524. y/o al servicio gratuito 01-800-830-63-20.

• **Buzón Electrónico.** A los siguientes correos: contraloriasocial_mich@hotmail.com, buzondequejas@hotmail.com y sgc_mich@yahoo.com

• **Escrito.** Las quejas, denuncias, sugerencias y/o felicitaciones se podrán presentar por escrito en el formato **FO-7.2.3-AQ-01** preferentemente, sin omitir ningún dato, sin embargo, por razones de proteger la integridad física del quejoso, se puede omitir el nombre recomendando que la queja este siempre sustentada con datos básicos que permitan el seguimiento.

• **Buzones.** Instalados en la delegación estatal y en las oficinas regionales, los cuales deben colocarse en un lugar visible de fácil identificación y acceso. La apertura de los buzones la realizará el/la responsable de Contraloría Social y/o personal de la delegación que acuda a las sedes regionales, en presencia de dos testigos preferentemente el auxiliar de operación, el coordinador de académico y/o alguna figura docente, levantando una acta circunstanciada formato **FO-7.2.3-AQ-02**. Se realizará la apertura de los buzones por lo menos una vez cada bimestre llevando el control correspondiente el/la responsable de contraloría social quien además cuenta con las llaves de los buzones de cada una de las regiones.


8.2 Quien recibe la queja, denuncia, sugerencia y/o felicitación; la turna a la persona encargada de Contraloría Social.

8.3. Se recibe la queja, denuncia, sugerencia y/o felicitación, se le asigna un número, se registran los datos en el formato **FO-7.2.3-AQ-03**, la turna y le da seguimiento.

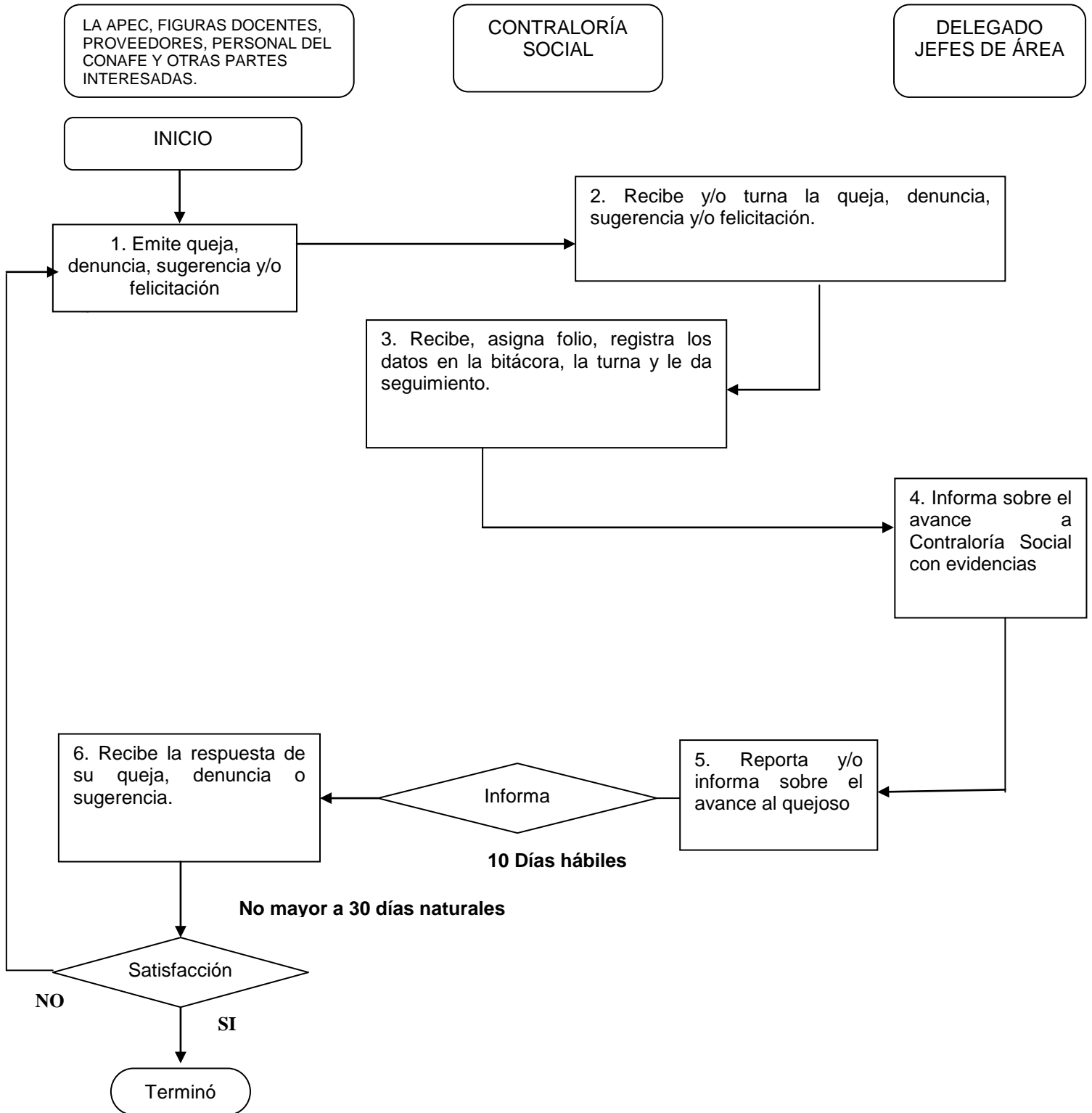
8.4. El responsable de solventar la queja, denuncia o sugerencia; informa sobre el avance de la atención a las mismas a contraloría social.


8.5. Contraloría social y/o el responsable de solventar la queja, denuncia, sugerencia y/o felicitación, envía al quejoso por correo electrónico, teléfono ó personalmente; información sobre el tratamiento de su asunto dentro de un plazo de 10 días hábiles, posteriores al registro de la misma.

8.6. El quejoso recibe por escrito, correo electrónico, vía telefónica o por cualquier otro medio, la respuesta sobre su queja, denuncia, felicitación o sugerencia; firma de recibido cuando aplique y puede emitir inconformidad dentro de un plazo no mayor a 30 días naturales. En caso de no ser favorable, reinicia diagrama de flujo.

Nombre del Documento: PROCEDIMIENTO OPERATIVO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES.	Código:	PG-7.2.3-AQ	 Consejo Nacional de Fomento Educativo DELEGACIÓN MICHOACÁN
	Revisión:	1	
	Fecha de Autorización:	15 de diciembre de 2010	

9.0 DIAGRAMA DE FLUJO




Nombre del Documento: PROCEDIMIENTO GOBERNADOR PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES.	Código:	PG-7.2.3-AQ	 Consejo Nacional de Fomento Educativo DELEGACIÓN MICHOACÁN
	Revisión:	1	
	Fecha de Autorización:	15 de diciembre de 2010	

10.0 DESCRIPCIÓN

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Emite queja, denuncia, sugerencia y/o felicitación.	1.1 Emite su queja, denuncia, sugerencia y/o felicitación, FO-7.2.3-AQ-01, cuando consideren que sus necesidades no se están cumpliendo y apoye a contribuir a la mejora del servicio educativo.	La Apec, proveedores, figuras docentes, partes interesadas y el personal del CONAFE.
2. Recibe y/o turna la queja, denuncia, sugerencia y/o felicitación.	2.1 Se turnará la queja, denuncia, sugerencia o felicitación; a la persona encargada de Contraloría Social, cuando no sea quien la reciba de manera directa.	Delegado Estatal y/o Jefes de Área. Encargado/a de Contraloría Social.
3. Recibe, asigna folio, registra los datos en la bitácora, la turna y le da seguimiento.	3.1 Le asigna un número, registra los datos en la bitácora FO-7.2.3-AQ-03, la turna y le da seguimiento.	Encargado/a Contraloría Social.
4. Informa sobre el avance a Contraloría Social con evidencias	4.1 Recibe, queja, denuncia, sugerencia y/o felicitaciones que son de su competencia y dependiendo de la naturaleza de estas determina las acciones a implementar. 4.2 Aplica acciones correctivas. 4.3 Informa a Contraloría Social sobre el avance de la atención a la queja, denuncia, sugerencia y/o felicitación a través de evidencias.	Delegado Estatal y/o Jefe de Área.
5. Reporta y/o informa sobre el avance al quejoso.	5.1 Envía al quejoso por correo electrónico, teléfono ó personalmente, información del avance de su queja dentro de un plazo de 10 días hábiles posteriores a la recepción.	Encargado/a Contraloría Social
6. Recibe la respuesta de su queja, denuncia o sugerencia.	6.1 Recibe resultados por escrito, correo electrónico, vía telefónica o por cualquier otro medio, la respuesta sobre su queja, denuncia y/o sugerencia. 6.2 Firma de recibido cuando aplique y puede emitir inconformidad dentro de un plazo no mayor a 30 días naturales. En caso de No ser favorable pasa al punto número 1.	La Apec, proveedores, figuras docentes, partes interesadas y el personal del CONAFE.

11.0 RECURSOS, REQUISITOS DE LOS RECURSOS Y PROVEEDORES

N/A

Nombre del Documento: PROCEDIMIENTO OPERATIVO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES.	Código:	PG-7.2.3-AQ	 Consejo Nacional de Fomento Educativo DELEGACIÓN MICHOACÁN
	Revisión:	1	
	Fecha de Autorización:	15 de diciembre de 2010	

12.0 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

No.	Nombre y/o identificación.	Responsable de control y distribución	Personal con acceso al documento	Código (cuando aplique)
01	Formato de atención a quejas, denuncias, sugerencias y/o felicitaciones.	Contraloría Social.	Apec, Figuras docentes, Proveedores, Personal de Conafe y partes interesadas.	FO-7.2.3-AQ-01
02	Bitácora para el registro de quejas, sugerencias y/o felicitaciones.	Contraloría Social.	Contraloría Social y responsables del tratamiento de la(s) queja(s).	FO-7.2.3-AQ-03

13.0 PUNTOS DE CONTROL

N/A

14.0 REGISTROS

Registro	Tiempo de conservación	Responsable de conservación	Lugar de almacenamiento	Código (cuando aplique)	Disposición
Formato de atención a quejas, denuncias, sugerencias y/o felicitaciones.	Un año	Contraloría Social	Coordinación de Calidad	FO-7.2.3-AQ-01	Se envía a archivo
Acta circunstanciada	Un año	Contraloría Social	Coordinación de Calidad	FO-7.2.3-AQ-02	Se envía a archivo
Bitácora para el registro de quejas, sugerencias y/o felicitaciones.	Un año	Contraloría Social	Coordinación de Calidad	FO-7.2.3-AQ-03	Se envía a archivo


15.0 GLOSARIO

APEC: Asociación Promotora de Educación Comunitaria, organismo representativo de la comunidad atendida por el CONAFE, la cual interviene en la definición de la modalidad educativa, la organización e instalación del aula escolar, el hospedaje y alimentación de la o el instructor comunitario.

DENUNCIA: Es la manifestación de hechos presuntamente irregulares que involucran a un servidor público en ejercicio de sus funciones que afectó a tu persona y tus derechos, o a otras personas y sus derechos.

FELICITACIÓN: Expresar satisfacción sobre suceso favorable.

PARTE INTERESADA: Persona o grupo que tenga interés en el desempeño o éxito de la Organización.

Nombre del Documento: PROCEDIMIENTO GOBERNADOR PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES.	Código:	PG-7.2.3-AQ	 Consejo Nacional de Fomento Educativo DELEGACIÓN MICHOACÁN
	Revisión:	1	
	Fecha de Autorización:	15 de diciembre de 2010	

QUEJA: Manifiesto del beneficiario al incumplimiento de los servicios ofrecidos por el Conafe.

SOLUCIÓN: Resolver el problema

SUGERENCIAS: Propuesta de mejora.

16 CAMBIOS EN ESTA VERSIÓN

Número de revisión inmediata anterior	Fecha de autorización de la versión inmediata anterior	Descripción del cambio
0	13 de octubre de 2009.	<ul style="list-style-type: none"> De Procedimiento Operativo cambia a Procedimiento Gobernador por considerarse de aplicación a todo el Sistema de Gestión de la Calidad. En la política de operación 8.1 referente al apartado de buzones, se adiciona a personal de la Delegación como responsable en la apertura de buzones cuando realice alguna comisión, así como el control del cumplimiento de parte de el/la responsable de contraloría sobre la apertura de buzones una vez por bimestre. <p>En el diagrama de flujo, se amplia la responsabilidad en la actividad 2 hacia contraloría social referente a: Recibe y/o turna la queja, denuncia, sugerencia y/o felicitación.</p>