



Nombre del Documento: Procedimiento para Atención de Quejas o Sugerencias.	Código: ITA-CA-PO-001
	Revisión: 0
Referencia a la Norma ISO 9001:2008 5.2, 7.2.3	Página 1 de 5

1. Propósito

Establecer la metodología que permita atender las Quejas o Sugerencias de los Estudiantes para elevar la calidad del servicio educativo.

2. Alcance

Todas las quejas y/o sugerencias que se reciban en el buzón físico y electrónico del Instituto Tecnológico de Acapulco.

3. Políticas de operación

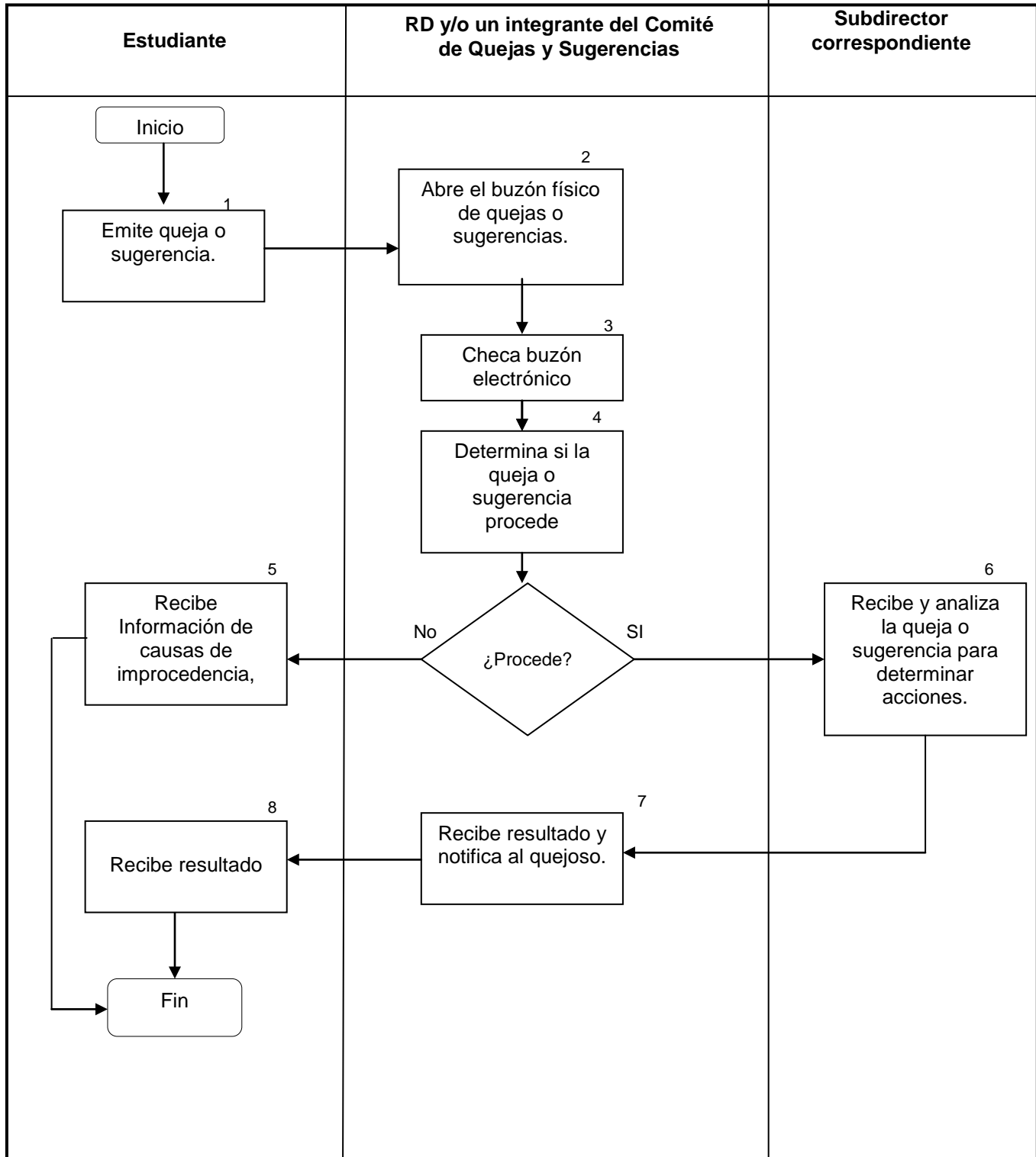
- 3.1 La Queja y/o Sugerencia deberá ser por escrito y colocada en el buzón físico, utilizando para ello el formato ITA-CA-PO-001-01 o bien en el buzón electrónico establecido en el portal institucional.
- 3.2 El Buzón físico será abierto por un Comité.
- 3.3 Se debe integrar el Comité de Buzón de Quejas y/o Sugerencias que estará formado por: RD del Instituto Tecnológico de Acapulco quien será el coordinador, un representante del personal no docente, un representante del personal docente y un representante de los alumnos designados por el Director del Instituto Tecnológico.
- 3.4 El Buzón físico de Quejas o Sugerencias será abierto por el RD y un miembro del Comité de Quejas y Sugerencias, con una periodicidad de 10 días hábiles.
- 3.5 Los Registros de las Quejas o Sugerencias del buzón físico deben ser depositados en un sobre anotando la fecha, el número de registros encontrados. Se firma de conformidad por los responsables de abrir el buzón y contar las Quejas o Sugerencias.
- 3.6 El sobre se debe cerrar y sellar para ser abierto por el RD y un miembro del Comité de Quejas y Sugerencias.
- 3.7 El RD es el responsable de abrir el sobre en reunión con el Comité de Quejas y Sugerencias; si procede, deberá asegurarse de mantener el anonimato de la persona que interpone la queja, omitiendo la información personal una vez que las Quejas o Sugerencias sean comunicadas a cada una de las subdirecciones correspondientes, vía memorando y anexando la parte inferior del formato después de registrar el folio.
- 3.8 En caso de no proceder deberá notificar las causas.
- 3.9 El buzón electrónico será revisado en un periodo no mayor de 10 días hábiles.
- 3.10 Las Quejas o Sugerencias del buzón electrónico, serán enviadas al correo usado exclusivamente para tal fin.
- 3.11 El RD es el responsable de comunicar la Queja o Sugerencia a la subdirección correspondiente para su atención, manteniendo el anonimato de la persona que interpone la queja,
- 3.12 La respuesta al Quejoso no debe exceder a 10 días hábiles una vez que se recibe la Queja o Sugerencia por el área responsable.
- 3.13 El RD deberá de alimentar el Formato Electrónico de Quejas o Sugerencias previo a la Reunión de Revisión por la Dirección, ya que esta información sirve de entrada.

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
M.C. Laura Sánchez Hernández Coordinador de Calidad	M.C. Beatriz Gabriel Salmerón Representante de la Dirección	Ing. Jorge Aceves Jiménez Director
Firma:	Firma:	Firma:
25 de Enero de 2012	27 de Enero de 2012	30 de Enero de 2012

Toda copia en PAPEL es un "Documento No Controlado" a excepción del original.




4. Diagrama del procedimiento



Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.



	Nombre del Documento: Procedimiento para Atención de Quejas o Sugerencias.	Código: ITA-CA-PO-001
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 5.2, 7.2.3	Revisión: 0
		Página 3 de 5

5. Descripción del procedimiento

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Emite Queja o Sugerencia.	1.1 Emite su queja o sugerencia cuando considere que sus requisitos no se están cumpliendo o en el caso de que contribuya a la mejora del Servicio Educativo. 1.2 Requisita formato para quejas o sugerencias ITA-CA-PO-001-01 o bien de manera electrónica en el portal del Instituto Tecnológico.	Estudiante.
2. Abre el buzón físico de Quejas o Sugerencias.	2.1 Abre el Buzón de Quejas o Sugerencias en presencia de un representante del Comité de Quejas y Sugerencias. 2.2 Deposita en un sobre, anotando la fecha y el número de registros encontrados en el buzón. 2.3 Firman el sobre los presentes con el fin de establecer la conformidad del acto. 2.4 Cierra y sella el sobre para abrirlo posteriormente.	RD y Representante del Comité de Quejas y Sugerencias
3. Checa buzón electrónico.	3.1 Abre el buzón electrónico y relaciona las quejas y sugerencias.	RD y Comité de Quejas y Sugerencias
4. Determina si la queja o sugerencia procede.	4.1 El RD analiza la queja o sugerencia y determina si procede en reunión con el comité. 4.2 La queja o sugerencia procede: SI, envía al Subdirector correspondiente. NO, Informa al quejoso la causa por la que no procede	RD y Comité de Quejas y Sugerencias
5. Recibe Información de causas de improcedencia.	5.1 Recibe respuesta acerca de las causas por las que no procedió su Queja o Sugerencia.	Estudiante
6. Recibe y analiza la queja o sugerencia para determinar acciones.	6.1 Recibe las quejas o sugerencias que son de su competencia y dependiendo de la naturaleza de éstas, determina las acciones a implementar. 6.2 Aplica procedimiento para Acciones Correctivas y/o Correcciones ITA-CA-PG-005 o Acciones Preventivas ITA-CA-PG-06. 6.3 Informa al RD sobre las acciones establecidas para solucionar o atender la queja o sugerencia.	Subdirector Correspondiente
7. Recibe resultado y notifica al quejoso.	7.1 Recibe Informe de resultados de la atención a la queja o sugerencia e informa por escrito al quejoso. NOTA: El único que conoce la identidad del quejoso es el RD, por lo cual es el responsable de dar respuesta por escrito.	RD

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.



	Nombre del Documento: Procedimiento para Atención de Quejas o Sugerencias.	Código: ITA-CA-PO-001
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 5.2, 7.2.3	Revisión: 0
		Página 4 de 5

8 Recibe resultado.	8.1 Recibe resultados acerca de la solución a su queja o atención a su sugerencia.	Estudiante
---------------------	--	------------

6. Documentos de referencia

DOCUMENTOS
Manual de Calidad.
Norma ISO 9001:2008.
Procedimiento para Acciones Correctivas.
Procedimiento para Acciones Preventivas.
Contrato con el estudiante.

7. Registros

Registros	Tiempo de retención	Responsable de conservarlo	Código de registro
Formato para Quejas y Sugerencias.	1 año.	Jefe y/o Subdirector de Área y RD.	ITA-CA-PO-001-01
Requisición de Acciones Correctivas y/o Correcciones.	1 año.	Jefe y/o Subdirector de Área.	ITA-CA-PG-005-01
Requisición de Acción Preventiva.	1 año.	Jefe y/o Subdirector de Área.	ITA-CA-PG-006-01
Formato Electrónico para Quejas y Sugerencias.	1 año	Jefe y/o Subdirector de Área y RD.	ITA-CA-FE-07

8. Glosario

Comité de Quejas y Sugerencias: RD, Representante de los docentes y no docentes, representante de los estudiantes

Queja: Disgusto o inconformidad ante una situación anómala acerca del Servicio Educativo.

Solución: Resolver el problema


Sugerencia: Propuesta de mejora realizada por el Estudiante.

9. Anexos

9.1. Formato para Quejas o Sugerencias.

ITA-CA-PO-001-01

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.

	Nombre del Documento: Procedimiento para Atención de Quejas o Sugerencias.	Código: ITA-CA-PO-001
		Revisión: 0
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 5.2, 7.2.3	Página 5 de 5

10. Cambios de esta versión

Número de versión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
0	30 de Enero de 2012	Se actualiza la codificación sustituyendo SNEST por ITA Se cambia el logo Institucional Se cambia la coordinadora y la representante de la dirección
3	18 de septiembre 2009	Revisión total
2	22 de marzo de 2007	Se modifica el logo y código Se cambia el concepto de ORGANIZACIÓN por Instituto Tecnológico. Se identifica al Comité como Comité de Quejas o Sugerencias.

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.