



<b>Nombre del Documento: Procedimiento para Atención de Quejas o Sugerencias.</b>	<b>Código: ITA-CA-PO-001</b>
	<b>Revisión: 0</b>
<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2015 5.1.2, 8.2.1</b>	<b>Página 1 de 6</b>

### 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 Observación y 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 virtual establecido en el portal institucional.
- 3.2 El Buzón físico de Observaciones y Sugerencias será abierto por el CSGI y un miembro del Comité de Calidad y levantar el acta correspondiente que muestre evidencia, con una periodicidad de 15 días.
- 3.3 Los Registros de las Observaciones y 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 Observaciones y Sugerencias.
- 3.4 El sobre se debe cerrar y sellar con cinta adhesiva transparente para ser abierto por el CSGI y un miembro del comité de calidad
- 3.5 El CSGI es el responsable de abrir el sobre; si procede, deberá asegurarse de mantener el anonimato de la persona que interpone las Observaciones y Sugerencias, omitiendo la información personal una vez que las Observaciones y Sugerencias sean comunicadas a cada una de las áreas operativas a las que corresponda vía memorando y anexando la parte inferior del formato después de registrar el folio y separar esta parte del formato.
- 3.6 En caso de no proceder deberá notificar las causas.
- 3.7 El buzón virtual será revisado, al menos, una vez por semana.
- 3.8 Las Observaciones y Sugerencias del buzón virtual serán enviados a un correo del RD usado exclusivamente para tal fin.
- 3.9 El CSGI es el responsable de comunicar las Observaciones y Sugerencias a la subdirección correspondiente para su atención, manteniendo el anonimato de la persona que interpone la Observación y Sugerencia.
- 3.10 La respuesta a la persona que haga las Observaciones y Sugerencias no debe exceder a los 5 días hábiles una vez que se recibe las Observaciones y Sugerencias por el área responsable.
- 3.11 Las Sugerencias implementadas deben difundirse ante la Comunidad Tecnológica y el CSGI deberá de alimentar el Formato Electrónico Observaciones y Sugerencias previo a la Reunión de Revisión por la Dirección, ya que esta información sirve de entrada.

<b>CONTROL DE EMISIÓN</b>		
<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>AUTORIZÓ</b>
M.C. Perla Salgado Gaytán Ing. Nyx Anaid Vargas Sotomayor Coordinadora de Calidad y Ambiental	M.C. Perla Salgado Gaytán Coordinadora del SGI	Ing. Eliot Joffre Vázquez Director
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>
11 de Diciembre de 2017	13 de Diciembre de 2017	15 de Diciembre de 2017

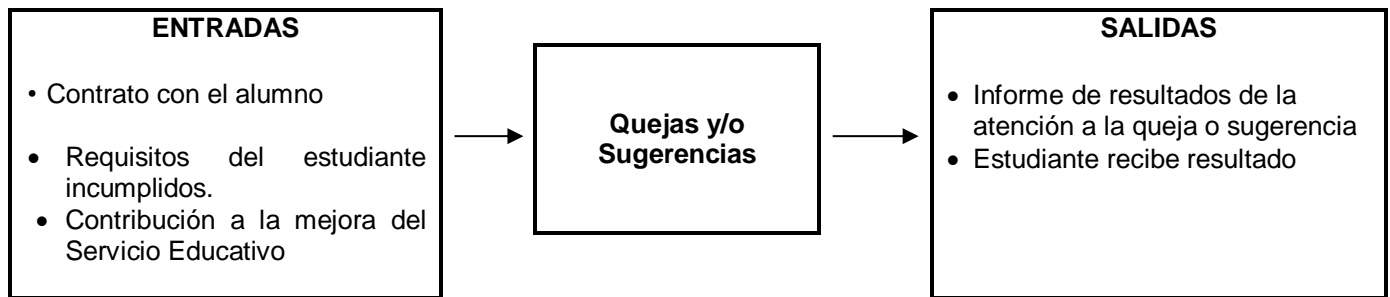
**Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.**

	Nombre del Documento: Procedimiento para Atención de Quejas o Sugerencias.	Código: ITA-CA-PO-001
		Revisión: 0
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 5.1.2, 8.2.1	Página 2 de 6

#### 4. Partes Interesadas.

La comprensión de las necesidades y expectativas de la Partes Interesadas para este procedimiento se puede observar en su [Anexo 11 Lista de Partes Interesadas](#).

#### 5. Entradas y Salidas Críticas.



#### 6. Indicadores.

Los indicadores aplicables a este procedimiento son los descritos en su [Anexo 14 Indicadores](#).

#### 7. Medidas de Control

Las medidas de control de este procedimiento son descritas en su [Anexo 13 Plan de Control](#).

#### 8. Recursos.

HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	EQUIPAMIENTO	MOBILIARIO	TECNOLÓGICOS	MATERIAL ES	DIDACTICOS	OTROS
Estudiantes Coordinadora del SGI Subdirectores Jefes Académicos	Buzón físico	Equipo de computo	Escritorios Sillas	Conectividad a internet Red telefónica Software. Plataforma WEB	Papelería	N/A	N/A

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



Nombre del Documento: Procedimiento para Atención de Quejas o Sugerencias.

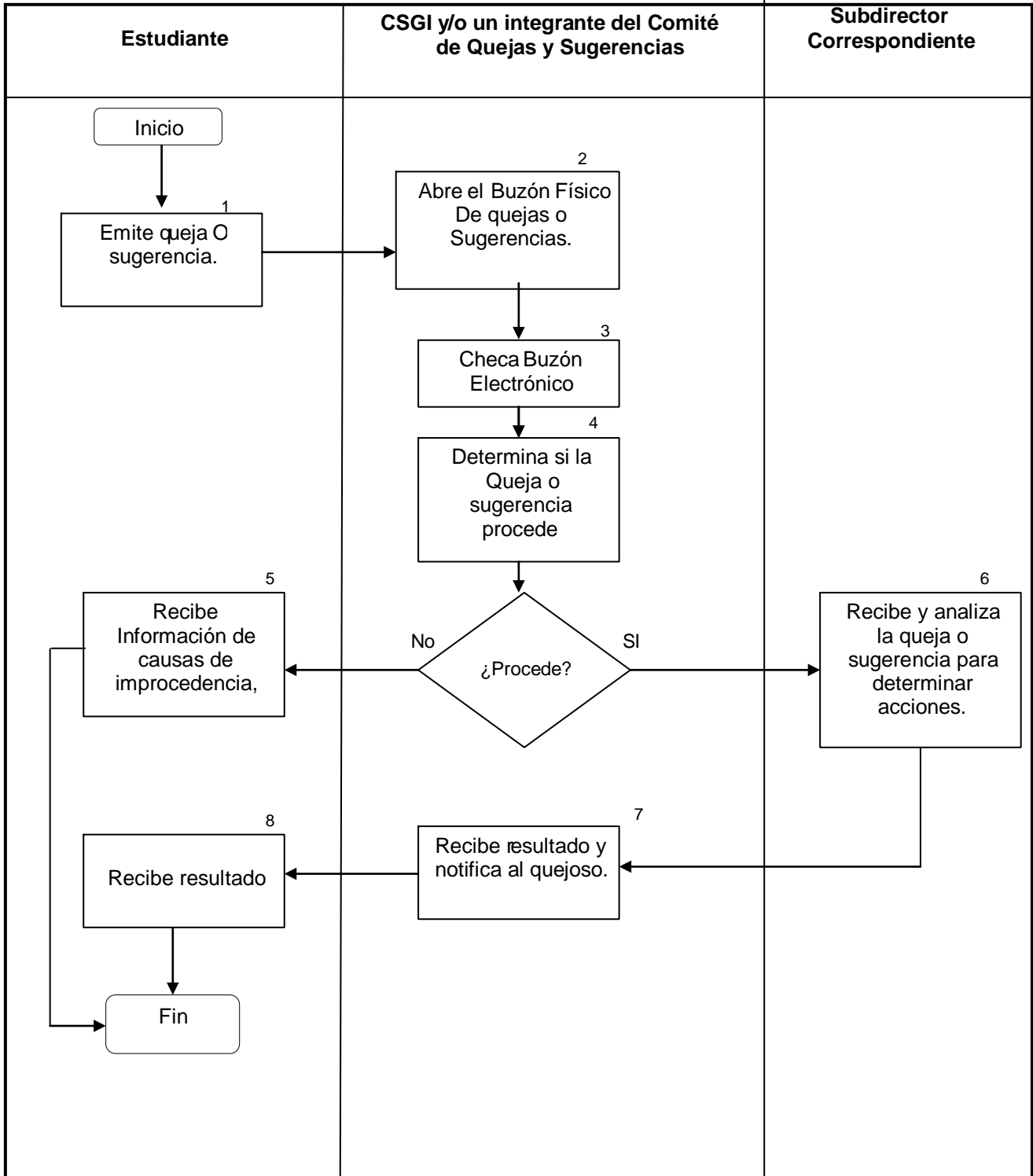
Código: ITA-CA-PO-001

Revisión: 0

Referencia a la Norma ISO 9001:2015  
5.1.2, 8.2.1

Página 3 de 6

9. Diagrama del procedimiento



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




<b>Nombre del Documento: Procedimiento para Atención de Quejas o Sugerencias.</b>	<b>Código: ITA-CA-PO-001</b>
	<b>Revisión: 0</b>
<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2015</b> <b>5.1.2, 8.2.1</b>	<b>Página 4 de 6</b>

## 10. 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.	CSGI y Representante del Comité de Quejas y/o Sugerencias
3. Checa buzón electrónico.	3.1 Abre el buzón electrónico y relaciona las quejas y sugerencias.	CSGI y Comité de Quejas y Sugerencias
4 Determina si la queja o sugerencia procede.	4.1 El CSGI 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	CSGI 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 CSGI 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.	CSGI
8 Recibe resultado.	8.1 Recibe resultados acerca de la solución a su queja o atención a su sugerencia.	Estudiante

**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 9001:2015 5.1.2, 8.2.1	Página 5 de 6

### 11. Documentos de referencia

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

### 12. 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 CSGI.	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
Formato Electrónico para Quejas y Sugerencias.	1 año	Jefe y/o Subdirector de Área y CSGI.	ITA-CA-FE-07

### 13. Glosario

**Comité de Quejas y Sugerencias:** CSGI, 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.

### 14. Anexos

14.1 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 9001:2015 5.1.2, 8.2.1	Página 6 de 6

#### 15. Cambios de esta versión

Número de versión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
0	11 de Diciembre de 2017	Revisión total
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.