



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

**Código:ITZIT-CA-PO-001**

**Referencia a la Norma ISO 9001:2015 5.1.2 y 8.2.1**

**Revisión: 0**

**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, fomentando los valores del Instituto.

## 2. Alcance

Aplica al Instituto Tecnológico de Zitácuaro

## 3. Políticas de operación

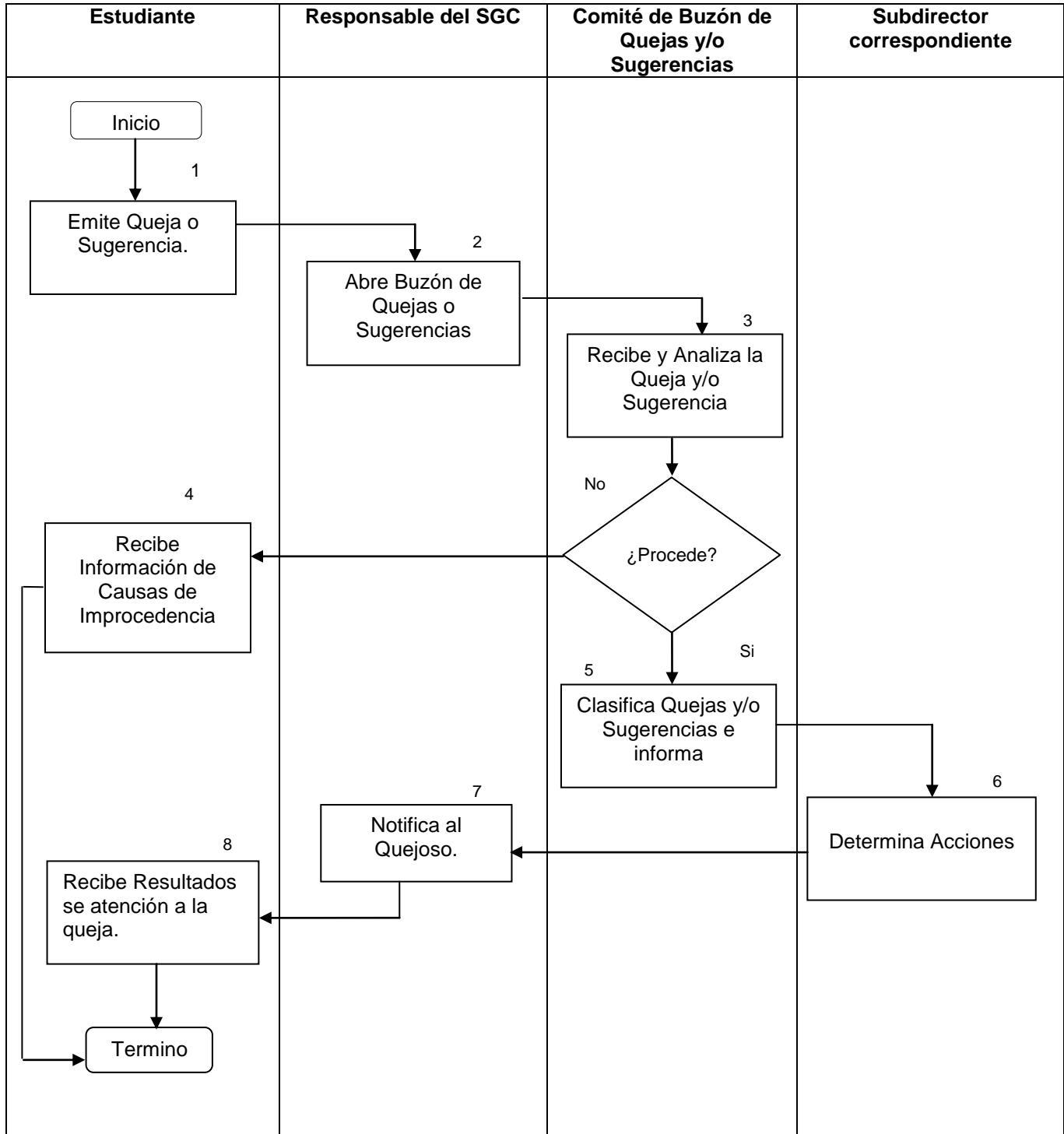
- 3.1 La Queja y/o Sugerencia deberá ser presentada por escrito utilizando para ello el formato ITZIT-CA-PO-001-01.
- 3.2 El Buzón de Quejas y/o Sugerencias será abierto por un comité.
- 3.3 El Comité de Buzón de Quejas y/o Sugerencias estará formado por: el Responsable del SGC del Instituto Tecnológico (quien será el Coordinador); un representante del personal no docente; un representante del personal docente y un representante de los estudiantes designado por el Director del Instituto
- 3.4 El buzón debe ser abierto con una periodicidad de 20 días hábiles por el Responsable del SGC y en presencia de por lo menos un representante del Comité, debiendo difundir el calendario de apertura del buzón autorizando semestralmente por el comité de Calidad del Instituto.
- 3.5 Los registros de las quejas y/o Sugerencias deben ser depositadas en un sobre anotando la fecha y el número de registro encontrados. Los responsables de abrir el buzón deben contar las quejas y/o Sugerencias.
- 3.6 El sobre se debe cerrar y sellar con cinta adhesiva transparente para ser abierto nuevamente ante el pleno del Comité de Buzón de Quejas y/o Sugerencias.
- 3.7 La reunión del Comité de Buzón de Quejas y/o Sugerencias para llevar a cabo la revisión debe asentarse en un acta que muestre evidencia de la atención y seguimiento de las Quejas y/o Sugerencias.
- 3.8 El Responsable del SGC es el responsable de abrir el sobre e informar al resto del Comité de Buzón de Quejas y/o Sugerencias acerca de la Queja y/o Sugerencia, asegurándose de mantener el anonimato de las personas que interpone la Queja, omitiendo la información personal. Una vez que las Quejas y/o Sugerencia sean comunicadas a cada una de las áreas operativas a las que corresponda vía memorando se anexa la parte inferior del formato después de registrar el folio y separa esta parte del formato.
- 3.9 La respuesta del Quejoso no debe exceder de los 7 días hábiles una vez que se determina la acción a implementar por el área responsable.
- 3.10 Las Sugerencias implementadas deben difundirse ante la Comunidad Tecnológica y el Responsable del SGC deberá alimentar el Formato Electrónico de Quejas y Sugerencias previa Reunión de Revisión por la dirección.

| CONTROL DE EMISIÓN                                    |   |  |
|---|---|--|
| ELABORÓ   | REVISÓ  | AUTORIZÓ                                       |
| Ing. Armando García Echeverría<br>Responsable del SGC | Ing. Armando García Echeverría<br>Subdirector de Planeación y Vinculación | M.C David Rafael Trigueros Cazares<br>Director |
| <b>Firma:</b><br>04 de julio de 2018                  | <b>Firma:</b><br>04 de julio de 2018                                      | <b>Firma:</b><br>04 de julio de 2018           |

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



#### 4. Diagrama del procedimiento





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

**Código: ITZIT-CA-PO-001**

**Revisión: 0**

**Referencia a la Norma ISO 9001:2015  
5.1.2 y 8.2.1**

**Página 3 de 5**

## 5. Descripción del procedimiento

| <b>Secuencia de etapas</b>                        | <b>Actividad</b>   | <b>Responsable</b>                |
|---|--|-----------------------------------|
| 1. Emite Queja o Sugerencia.                      | 1.1 Emite su queja o sugerencia cuando consideren que sus requisitos no se están cumpliendo o en el caso de que contribuya a la mejora del Servicio Educativo<br>1.2 Requisita formato para quejas y/o sugerencias ITZIT-CA-PO-001-001.<br>1.3 En reuniones con el Director cuando lo consideren, los estudiantes pueden emitir sus quejas o sugerencias.  | Estudiante y/o parte interesada   |
| 2. Abre Buzón de Quejas o Sugerencias electrónico | 2.1 Abre la bandeja de entrada del Buzón electrónica de Quejas o Sugerencias en presencia de un representante del Comité.<br>2.2 Deposita en un sobre, anotando la fecha y el número de registro encontrados en el buzón.<br>2.3 Firman el sobre los presentes con el fin de establecer la conformidad del acto.<br>2.4 Cierra y sella el sobre con cinta adhesiva para abrirlo en presencia del comité.   | Responsable del SGC               |
| 3 Recibe y analiza la queja y/o sugerencia        | 3.1 El Responsable del SGC como parte del comité abre el sobre de las Quejas y/o sugerencias emitidas por los estudiantes y/o parte.<br>3.2 El Responsable del SGC informa a los miembros del comité la Queja y/o Sugerencia, manteniendo la confidencialidad los datos del Quejoso.<br>3.3 El comité analiza las Quejas y/o Sugerencias y determina:<br><b>SI</b> procede, pasa a la etapa 5<br><b>NO</b> procede, informa al quejoso las causas de improcedencia.<br><b>Nota 1:</b> Los criterios para considerar si la Queja y/o sugerencia procede o no, están en función del cumplimiento del contrato con el estudiante, en cuanto a los compromisos de la Institución y lo relacionado la prestación del Servicio Educativo<br><b>Nota 2:</b> Solo se analizarán quejas que estén debidamente identificadas y que sean imputables a la prestación del servicio. | Comité de quejas y/o sugerencias. |
| 4 Recibe información de causa de improcedencia    | 4.1 Recibe respuesta por escrito acerca de las causas por la que no procedió su Queja y/o Sugerencia.<br>4.2 Termina proceso   | Estudiante y/o parte interesada   |
| 5 Clasifica quejas y/o sugerencias e informa      | 5.1 Clasifica las Quejas y/o Sugerencia y registra el folio correspondiente.<br>5.2 El Responsable del SGC corta la línea punteada separando la parte inferior del formato ITZIT-CA-PO-001-01, y entrega al Subdirector la Queja y/o Sugerencia.   | Comité de quejas y/o sugerencias. |
| 6 Determina Acciones                              | 6.1 Recibe las quejas y/o Sugerencias que son de su competencia y dependiendo de la naturaleza de estas,   | Subdirección                      |

**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: ITZIT-CA-PO-001</b> |
|   | <b>Revisión: 0</b>             |
| <b>Referencia a la Norma ISO 9001:2015 5.1.2 y 8.2.1</b>                          | <b>Página 4 de 5</b>           |

|                                 |   |                                 |
|---------------------------------|---|---------------------------------|
|                                 | determina las Acciones a implementar.<br>6.2 Aplica procedimiento del SGC para Acciones correctivas ITZIT-CA-PG-005-01.<br>6.3 Informa al Responsable del SGC sobre las acciones establecidas para solucionar o atender las Quejas y/o Sugerencia.. |                                 |
| 7 Notifica al Quejoso           | 7.1 Recibe informe de resultados de la atención a la Queja y/o Sugerencia e informa por escrito al quejoso.<br>Nota 1: El único que conoce la identidad del quejoso es el RS por lo cual es el responsable de dar respuesta por escrito             | Responsable del SGC             |
| 8 Recibe resultados por escrito | 8.1 Recibe resultados por escrito acerca de la solución a su Queja y/o atención a su Sugerencia.<br>8.2 Terminó   | Estudiante y/o parte interesada |

## 6. Documentos de referencia

| DOCUMENTOS                              |
|---|
| Manual de Calidad.                      |
| Norma ISO 9001:20015                    |
| Procedimiento para Acciones Correctivas |
| Contrato con el estudiante              |

## 7. Registros

| Registros  | Tiempo de retención | Responsable de conservarlo        | Código de registro |
|--|---------------------|-----------------------------------|--------------------|
| Quejas y/o sugerencias.                              | 1 año.              | Responsable del SGC               | ITZIT-CA-PO-001-01 |
| Requisición de acciones correctivas y/o correcciones | 1 año.              | Jefe/a y/o Subdirector/a de Área. | ITZIT-CA-PG-005-01 |

## 8. Glosario

**Mejora de la Calidad:** Parte de la Gestión de la Calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.

**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.

ITZIT-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:ITZIT-CA-PO-001**

**Revisión: 0**

**Referencia a la Norma ISO 9001:2015  
5.1.2 y 8.2.1**

**Página 5 de 5**

## 10. Cambios de esta versión

| <b>Número de versión</b> | <b>Fecha de actualización</b> | <b>Descripción del cambio</b>             |
|--------------------------|-------------------------------|---|
| 0                        | 04 de julio de 2018           | Transición del SGC a la Versión 9001:2015 |