



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

Código:ITZIT-CA-PO-001

Revisión: 2

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, fomentando los valores del Instituto.

2. Alcance

Aplica al Instituto Tecnológico de Zitácuaro

3. Políticas de operación

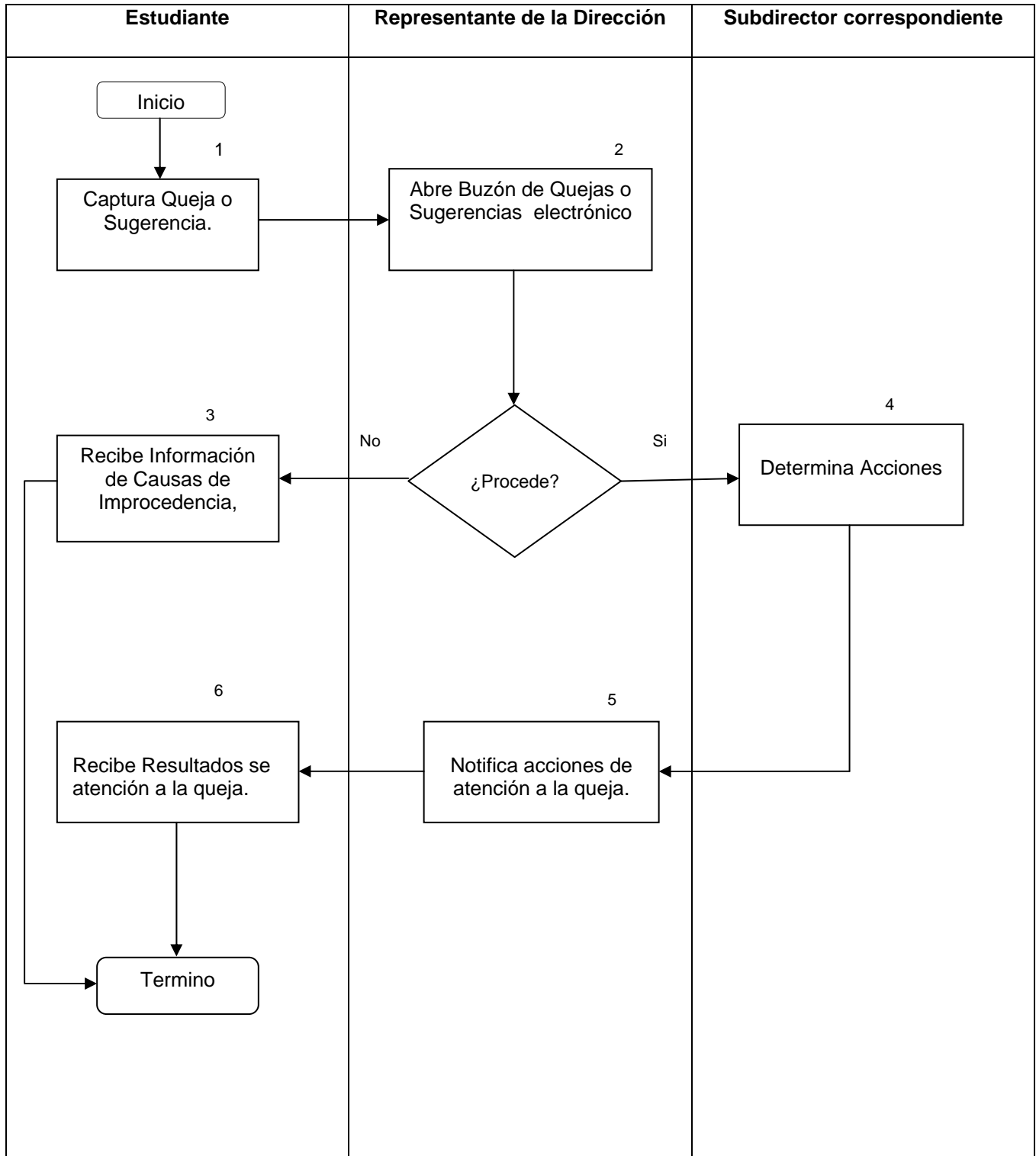
- 3.1 La Queja o Sugerencia deberá ser capturada en el buzón electrónico del portal del SGC del Instituto Tecnológico.
- 3.2 El Buzón electrónico no tiene acceso abierto a la bandeja de entrada donde se acumulan las quejas y sugerencias, solo tiene acceso el RD quien vía correo electrónico informara a quien pone la queja o sugerencia del seguimiento de la misma a más tardar 15 días posterior a la misma.
- 3.3 Los Registros de las Quejas o Sugerencias del buzón electrónico se almacenaran en una base de datos dentro del mismo portal únicamente teniendo acceso el RD.
- 3.4 En caso de no proceder la queja el RD deberá notificar las causas vía correo electrónico.
- 3.5 El buzón virtual será revisado, al menos, una vez por semana.
- 3.6 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,
- 3.7 La respuesta al Quejoso no debe exceder a los 5 días hábiles una vez que se recibe la Queja o Sugerencia por el área responsable.
- 3.8 Las Sugerencias implementadas deben difundirse ante la Comunidad Tecnológica y el RD registrara previo a la Reunión de Revisión por la Dirección, ya que esta información sirve de entrada.
- 3.9 La Queja o sugerencia mantendrá la confidencialidad del estudiante que emita la misma.

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Ing. Armando García Echeverría Representante de la Dirección	Ing. Víctor Rodríguez Aburto Subdirector de Planeación y Vinculación	Dr. Juan Manuel Padilla Hernández Director
Firma:	Firma:	Firma:
08 de Enero de 2013	15 de Enero de 2013	21 de Enero de 2013

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: 2

Referencia a la Norma ISO 9001:2008 5.2, 7.2.3

Página 3 de 5

5. Descripción del procedimiento

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Captura Queja o Sugerencia.	1.1 Captura 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 1.2 Captura en el portal del SGC para quejas o sugerencias utilizando login y password para el caso proporcionado por el Centro de Cómputo.	Estudiante.
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 integral de calidad. 2.2 El RD analiza la Queja o Sugerencia y determina si procede SI , envía al/la Subdirector/a o Jefe/a de área correspondiente en el formato ITZIT-CA-PO-001-01 y pasa al punto 4. NO , Informa al quejoso la causa por la que no procede y pasa al punto 3.	Representante de la Dirección
3 Recibe Información de causas de improcedencia.	3.2 Recibe respuesta por medio de correo electrónico acerca de las causas por las que no procedió su Queja o Sugerencia y 3.3 Pasa al punto 6	Estudiante
4 Determina Acciones	4.2 Recibe las Quejas o Sugerencias que son de su competencia y dependiendo de la naturaleza de estas determina las Acciones a implementar. 4.3 Aplica procedimiento para Acciones Correctivas o correcciones ITZIT-CA-PG-005 o Acciones Preventivas ITZIT-CA-PG-06. 4.4 Informa al RD sobre las acciones establecidas para solucionar o atender la Queja o Sugerencia complementando el registro ITZI-CA-PO-001-01.	Subdirector/a y/o Jefe/a de Área.
5 Notifica acciones de atención a la queja.	5.2 Recibe Informe de resultados de la atención a la Queja o Sugerencia e informa por medio de correo electrónico 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.	Representante de la Dirección.
6 Recibe Resultados se atención a la queja	6.2 Recibe Resultados por correo electrónico acerca de la solución a su Queja o atención a su Sugerencia. 6.3 Da seguimiento a la queja hasta su solución. 6.4 Término.	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: ITZIT-CA-PO-001

Revisión: 2

Referencia a la Norma ISO 9001:2008 5.2, 7.2.3

Página 4 de 5

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 atención de Quejas o sugerencias.	1 año.	Jefe/a y/o Subdirector/a de Área y RD.	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
Requisición de acción preventiva	1 año.	Jefe/a y/o Subdirector/a de Área.	ITZIT-CA-PG-006-01

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: 2

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
1	21 de febrero de 2011	Se inicia con el sistema de gestión de calidad de manera independiente del Instituto Tecnológico de Zitácuaro
2	21 de Enero de 2013	Se modifica en la documentación del SGC el logotipo de la Secretaria de Educación Pública y logotipo del Instituto Tecnológico de Zitácuaro