



Nombre del Documento: Procedimiento para Atención de Quejas o Sugerencias.	Código: ITA-CA-PO-001
	Revisión: 1
Referencia a la Norma ISO 9001:2015 5.1.2, 8.2.1 ISO 14001:2015 8.1, ISO 50001:2011 4.5.5	Página 1 de 6

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 CSGJ
- 3.9 usado exclusivamente para tal fin.
- 3.10 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.
- 3.11 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.
- 3.12 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.

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
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
Firma:	Firma:	Firma:
15 de Febrero de 2019	19 de Febrero de 2019	20 de Febrero de 2019

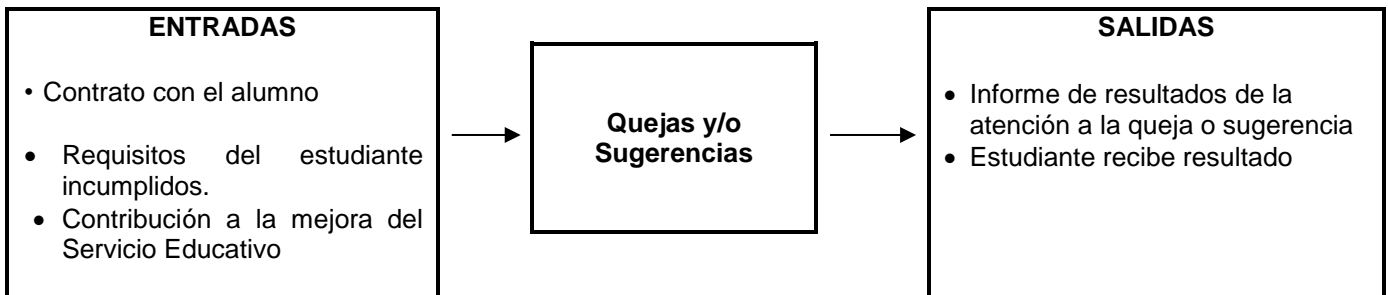
Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.

	Nombre del Documento: Procedimiento para Atención de Quejas o Sugerencias.	Código: ITA-CA-PO-001
		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 5.1.2, 8.2.1 ISO 14001:2015 8.1, ISO 50001:2011 4.5.5	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	MATERIALES	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.

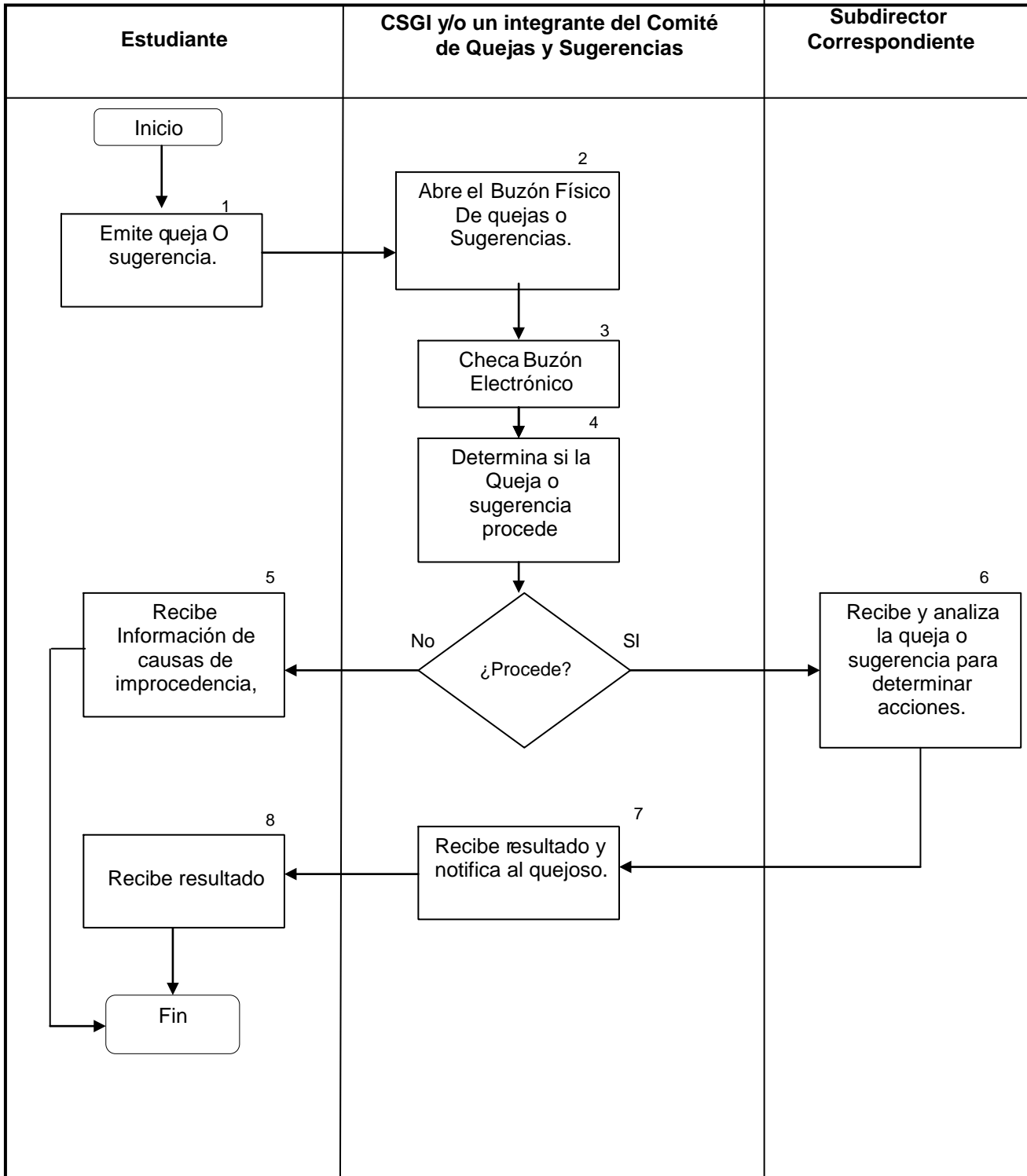
Código: ITA-CA-PO-001

Revisión: 1

Referencia a la Norma ISO 9001:2015 5.1.2, 8.2.1 ISO 14001:2015 8.1, ISO 50001:2011 4.5.5

Página 3 de 6

9. 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
	Revisión: 1
Referencia a la Norma ISO 9001:2015 5.1.2, 8.2.1 ISO 14001:2015 8.1, ISO 50001:2011 4.5.5	Página 4 de 6

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 CSGI, 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: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 5.1.2, 8.2.1 ISO 14001:2015 8.1, ISO 50001:2011 4.5.5	Página 5 de 6

11. Documentos de referencia

DOCUMENTOS
Manual de Calidad.
Norma ISO 9001:20015.ISO 14001:2015, ISO 50001:2011
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: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 5.1.2, 8.2.1 ISO 14001:2015 8.1, ISO 50001:2011 4.5.5	Página 6 de 6

15. Cambios de esta versión

Número de versión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
1	15 de Febrero de 2019	Revisión Total
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.