



Procedimiento para Atención de Quejas o Sugerencias.	Código: ITP-CA-PO-01
	Revisión: 2
Referencia a la Norma ISO 9001:2008 5.2, 5.6.2, 7.2.3 e ISO 14001:2004 4.4.3, 4.6	Página 1 de 5

1. Propósito

Establecer la metodología que permita atender las Quejas o Sugerencias de la Comunidad Tecnológica y partes interesadas; para elevar la Calidad del Servicio Educativo y el desempeño ambiental de la Institución, fomentando los valores del Instituto.

2. Alcance

Aplica al Instituto Tecnológico de Parral.

3. Políticas de operación

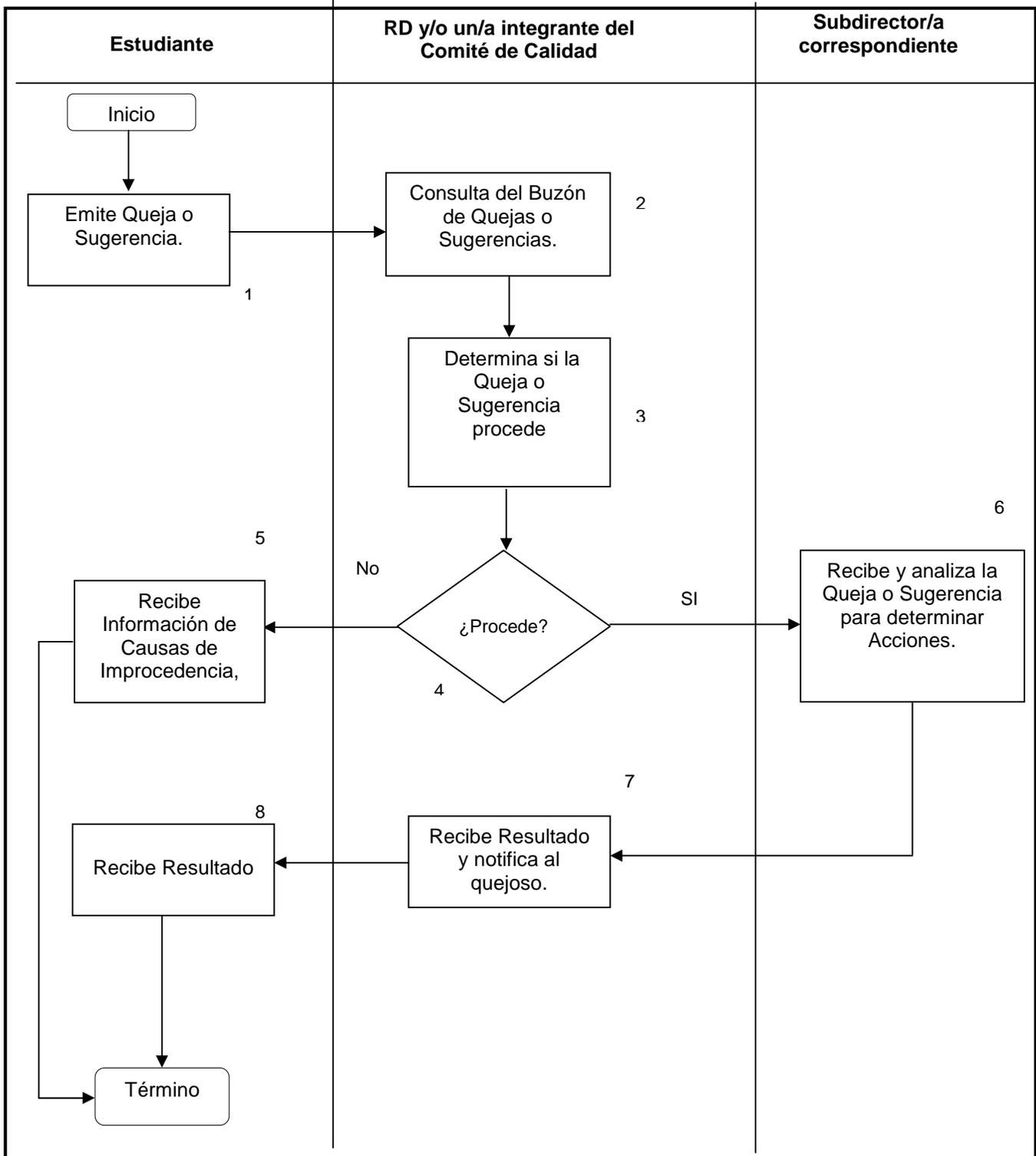
- 3.1 La Queja o Sugerencia deberá ser por escrito y colocada en el buzón físico electrónico, mediante el Sistema Integral de Información.
- 3.2 El Comité de Buzón de quejas y sugerencias es el responsable de evaluar, si procede, asegurando de mantener el anonimato de la persona que interpone la Queja, omitiendo la información personal una vez que las Quejas o Sugerencias sean comunicadas a cada una de las 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.
- 3.3 El buzón virtual será revisado cada día viernes.
- 3.4 La/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,
- 3.5 La respuesta al/a Quejoso/a no debe exceder a los 10 días hábiles una vez que se recibe la Queja o Sugerencia por el área responsable.
- 3.6 Todos los integrantes del comité de quejas y sugerencias tendrán que firmar la carta de confidencialidad SNEST-MEG-PR-003-06 debido a que los buzones físicos y electrónicos funcionan para todos los sistemas de gestión de la institución, logrando el apoyo a los procedimientos de denuncia del SGEG.

CONTROL DE EMISIÓN	
ELABORÓ	AUTORIZÓ
Ing. Daniel Clemente Sebastián Méndez Representante de Dirección	Ing. Antonio Flores López Encargado del Despacho de Dirección
01 de Septiembre de 2014	15 de Septiembre de 2014

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



4. Diagrama del procedimiento





Procedimiento para Atención de Quejas o Sugerencias.	Código: ITP-CA-PO-01
	Revisión: 2
Referencia a la Norma ISO 9001:2008 5.2, 5.6.2, 7.2.3 e ISO 14001:2004 4.4.3, 4.6	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 consideren que sus requisitos no se están cumpliendo o en el caso de que contribuya a la mejora del Servicio Educativo y/o desempeño ambiental. 1.2 Requisita formato para quejas o sugerencias de manera electrónica mediante el Sistema Integral de Información (SII)	Estudiante.
2. Consulta del Buzón de Quejas o Sugerencias.	2.1 Abre el Buzón de Quejas o Sugerencias en presencia de un/a representante del Comité.	RD
3. Determinar si procede la Queja o Sugerencia	3.1 El Comité analiza la Queja o Sugerencia y determina si procede	Comité de Quejas y sugerencias
4 Clasifica Queja o Sugerencia	4.1 La Queja o Sugerencia procede: SI , envía al/la Subdirector/a o Jefa/e de área correspondiente. NO , Informa al quejoso la causa por la que no procede	RD
5 Recibe Información de causas de improcedencia.	5.2 Recibe respuesta por medio del SII acerca de las causas por las que no procedió su Queja o Sugerencia y 5.3 Termina.	Estudiante
6 Determina Acciones	6.2 Recibe las Quejas o Sugerencias que son de su competencia y dependiendo de la naturaleza de estas determina las Acciones a implementar. 6.3 Aplica Procedimiento para Acciones Correctivas y Preventivas ITP-CA-PG-05 6.4 Informa al/la RD sobre las acciones establecidas para solucionar o atender la Queja o Sugerencia en un máximo de 10 días hábiles.	Subdirector/a y/o Jefa/e de Área.
7 Notifica al/la quejoso/a.	7.1 Recibe Informe de resultados de la atención a la Queja o Sugerencia e informa al/la quejoso/a. 7.2 Realiza retroalimentación de acciones derivadas de quejas en pizarra, siempre y cuando las acciones no intervengan datos personales tanto de estudiantes como docentes. 7.3 La retroalimentación se llevara también de quejas en broma, todo esto para concientizar del buen uso de buzón. NOTA: El único que conoce la identidad del/la quejoso/a es el/la RD por lo cual es el responsable de dar respuesta por medio del SII.	RD.
8 Recibe Resultados por medio del SII.	8.2 Recibe Resultados por medio del SII 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.

	Procedimiento para Atención de Quejas o Sugerencias.	Código: ITP-CA-PO-01
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 5.2, 5.6.2, 7.2.3 e ISO 14001:2004 4.4.3, 4.6	Revisión: 2 Página 4 de 5

	8.3 Término.	
--	--------------	--

6. Documentos de referencia

DOCUMENTOS
Manual de Calidad.
Procedimiento para Acciones Correctivas y Preventivas.
Contrato con el estudiante

7. Registros

Registros	Tiempo de retención	Responsable de conservarlo	Código de registro
Formato para Quejas o sugerencias.	1 año.	Jefa/e y/o Subdirector/a de Área y RD.	NA
Formato Electrónico para Quejas y Sugerencias	1 año	Jefe y/o Subdirector de Área y RD.	ITP-CA-FE-07

8. Glosario

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

Sugerencia: propuesta de mejora realizada por el Estudiante.

9. Anexos

N/A

10. Cambios de esta versión

Número de versión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
0	21 de Febrero de 2011	Original
1	7 de Julio de 2011	En la Política 3.2 se elimino la realización de reporte de apertura. En la Política 3.5 se agrego la frecuencia de llegada de las quejas de buzón electrónico. Se Agregaron los puntos 7.2 y 7.3 en la descripción del diagrama incluyendo el uso de pizarrones para retroalimentación de acciones a quejoso cuando no se pueda realizar de manera personal.
2	6 de Julio de 2012	Se modifico política de contestación a quejoso.
3	15 de Septiembre de 2014	Se modifico para incluir al SII como buzón electrónico.

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



Procedimiento para Atención de Quejas o Sugerencias.	Código: ITP-CA-PO-01
	Revisión: 2
Referencia a la Norma ISO 9001:2008 5.2, 5.6.2, 7.2.3 e ISO 14001:2004 4.4.3, 4.6	Página 5 de 5