	PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE QUEJAS O SUGERENCIAS.	Código: ITUG-CA-PO-001
		Revisión: 0
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 5.1.2 , 8.2.1	Página 1 de 4

### 1. Propósito

Establecer la metodología que permita atender las Quejas o Sugerencias de los Estudiantes; para elevar la Calidad del Servicio Educativo, fomentando la satisfacción del cliente.

### 2. Alcance

El procedimiento aplica a todas las quejas o sugerencias que se presenten en el buzón virtual del Instituto Tecnológico.

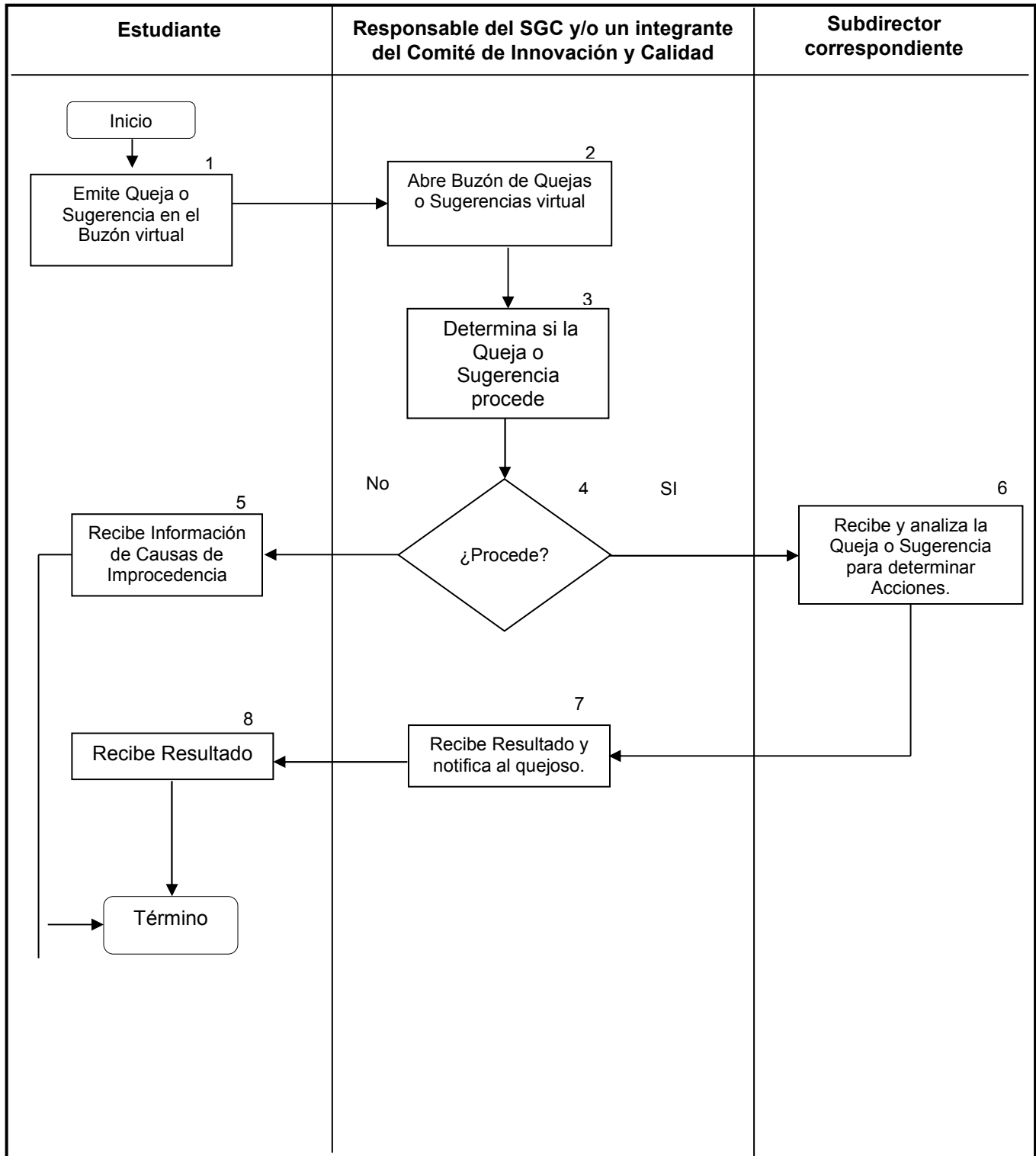
### 3. Políticas de operación

- 3.1. La Queja o Sugerencia deberá ser emitida por escrito utilizando para ello el buzón virtual establecido en el portal institucional.
- 3.2. El buzón virtual será revisado por el Responsable del SGC, al menos una vez por semana.
- 3.3. Las Quejas o Sugerencias del buzón virtual serán enviadas a un correo del Responsable del SGC usado exclusivamente para tal fin.
- 3.4. El Responsable del SGC tiene la facultad 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. El área correspondiente deberá emitir sus acciones y dar respuesta por escrito al Responsable del SGC en 3 días hábiles después de ser notificado.
- 3.6. 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.
- 3.7. Las Sugerencias implementadas deben difundirse ante la Comunidad Tecnológica y el Responsable del SGC deberá de alimentar el Formato Electrónico de Quejas o Sugerencias previo a la Reunión de Revisión por la Dirección, ya que esta información sirve de entrada.

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Dra. Jazmín Balderrabano Briones Responsable del SGC	Mtro. José Antonio Fernández Viveros Subdirector de Planeación y Vinculación	Dr. Marco Antonio Díaz Ramos Director del Comité de Innovación y Calidad
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>
30 de Junio de 2017	20 de septiembre de 2017	12 de diciembre de 2017




4. Diagrama del procedimiento





## 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 1.2 Registra su queja o sugerencia de manera escrita en el buzón virtual de la página institucional.	Estudiante
2. Abre Buzón de Quejas o Sugerencias virtual	2.1 El Responsable del SGC una vez por semana revisa las quejas o sugerencias enviadas a su correo.	Responsable del SGC
3. Determinar si procede la Queja o Sugerencia	3.1 El Responsable del SGC analiza la Queja o Sugerencia en función de los objetivos de la calidad, la mejora continua del SGC, el contrato del estudiante y posteriormente determina si procede.	Responsable del SGC
4. Clasifica Queja o Sugerencia	4.1 La Queja o Sugerencia procede: SI, se envía un oficio al Subdirector o Jefe de área Correspondiente, el cual deberá dar respuesta al Responsable del SGC en 3 días hábiles después de ser notificado. NO, Informa al quejoso la causa por la que no procede	Responsable del SGC
5. Recibe Información de causas de improcedencia.	5.1 Recibe respuesta por escrito a su correo electrónico acerca de las causas por las que no procedió su Queja o Sugerencia y Termina.	Estudiante
6. Determina Acciones	6.1 Recibe las Quejas o Sugerencias que son de su competencia y dependiendo de la naturaleza de estas determina las Acciones a implementar. Aplica en su caso, procedimiento para Acciones Correctivas o correcciones ITUG-CA-PG-005 Informa al Responsable del SGC sobre las acciones establecidas para solucionar o atender la Queja o Sugerencia en un lapso de tres días hábiles después de ser notificado.	Subdirector y/o Jefe de Área.
7. Notifica al quejoso.	Recibe Informe de resultados de la atención a la Queja o Sugerencia e informa por escrito al quejoso, a su correo electrónico. <b>NOTA:</b> El único que conoce la identidad del quejoso es el Responsable del SGC por lo cual es el responsable de dar respuesta por escrito.	Responsable del SGC
8. Recibe Resultados por escrito.	Recibe Resultados por <b>escrito</b> acerca de la solución a su Queja o atención a su Sugerencia. Término.	Estudiante

	<b>PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE QUEJAS O SUGERENCIAS.</b>	Código: ITUG-CA-PO-001
		Revisión: 0
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 5.1.2 , 8.2.1	Página 4 de 4

## 6. Documentos de referencia

DOCUMENTOS
Manual de Calidad.
Norma ISO 9001:2015.
Procedimiento para Acciones Correctivas
Contrato con el estudiante

## 7. Registros

Registros	Tiempo de retención	Responsable de conservarlo	Código de registro
Requisición de acciones correctivas y/o correcciones	1 año.	Jefe y/o Subdirector de Área.	ITUG-CA-PG-005-01
Formato Electrónico para Quejas y Sugerencias	1 año	Jefe y/o Subdirector de Área y RSGC.	ITUG-CA-FE-07

## 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.

**Quejoso:** Estudiante que emite en el buzón virtual alguna queja o sugerencia

**Buzón Virtual:** Medio electrónico que se encuentra en la página institucional

## 9. Anexos

9.1 Formato Electrónico para Quejas y Sugerencias

ITUG-CA-FE-07

## 10. Cambios de esta versión

Número de versión	Fecha de actualización	Descripción del cambio