



Nombre del Documento: Procedimiento para Atención de Quejas o Sugerencias

Código: ITTUX-CA-PO-001

Revisión: 2

**Referencia a la Norma ISO 9001:2015
Requisito: 8.2.1, 9.1.1, 9.1.2**

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 Tuxtepec

3. Políticas de operación

- 3.1 La Queja o Sugerencia deberá ser por escrito y colocada en el buzón físico, utilizando para ello el formato ITTUX-CA-PO-001-01 o bien en el buzón virtual establecido en el portal institucional.
- 3.2 También se va a dar tratamiento de Queja a todo documento que sea entregado en las oficinas de las subdirecciones y/o departamentos por el cliente donde expresa un conflicto o problema, el cual debe estar identificado con el nombre o nombres de los quejosos, no. de control, carrera, semestre, una breve descripción de la queja, correo electrónico y/o número telefónico del contacto.
- 3.3 El Buzón físico de Quejas o Sugerencias será abierto por el **Coordinador(a) de Calidad** y un miembro del Comité de Calidad y levantar el acta correspondiente que muestre evidencia, con una periodicidad de 15 días.
- 3.4 Los Registros de las Quejas o 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 Quejas o Sugerencias.
- 3.5 El sobre se debe cerrar y sellar con cinta adhesiva transparente para ser abierto por el **Coordinador(a) de Calidad** y un miembro del comité de calidad
- 3.6 El **Coordinador(a) de Calidad** es el responsable de abrir el sobre; si procede, deberá asegurarse 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.
- 3.7 En caso de no proceder deberá notificar las causas.
- 3.8 El buzón virtual será revisado, al menos, una vez por semana.
- 3.9 Las Quejas o Sugerencias del buzón virtual serán enviados a un correo de la Coordinación de Calidad usado exclusivamente para tal fin.
- 3.10 El **Coordinador(a) de Calidad** 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,
- 3.11 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.
- 3.12 Las Sugerencias implementadas deben difundirse ante la Comunidad Tecnológica y el **Coordinador(a) de Calidad** 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
M. en P. E. Rebeca Gloria Tejada Coordinador(a) de Calidad	M. A. C. Raúl Vásquez Rodríguez Subdirector de Planeación y Vinculación	ING. Sergio Fernando Garibay Armenta Director
Firma: 9-feb-2018	Firma: 10-feb-2018	Firma: 21-feb-2018



Nombre del Documento: Procedimiento para Atención de Quejas o Sugerencias

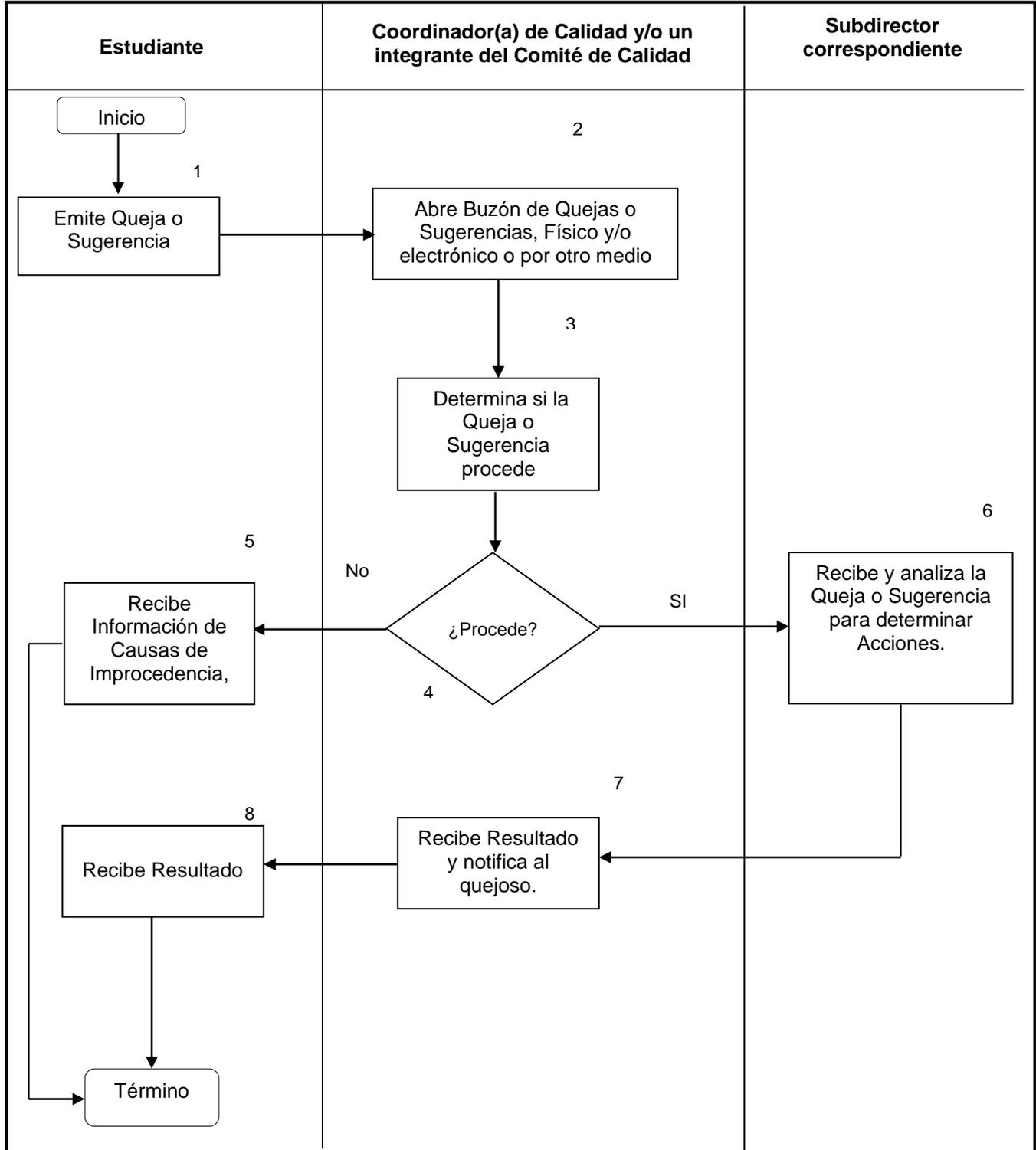
Código: ITTUX-CA-PO-001

Revisión: 2

Referencia a la Norma ISO 9001:2015
Requisito: 8.2.1, 9.1.1, 9.1.2

Página 2 de 5

Diagrama del procedimiento





Nombre del Documento: Procedimiento para Atención de Quejas o Sugerencias

Código: ITTUX-CA-PO-001

Revisión: 2

**Referencia a la Norma ISO 9001:2015
Requisito: 8.2.1, 9.1.1, 9.1.2**

Página 3 de 5

4. 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 Requisita formato para quejas o sugerencias ITTUX-CA-PO-001-01 o bien de manera electrónica en el portal del IT o por otro medio.	Estudiante.
2. Abre Buzón de Quejas o Sugerencias. Físico u electrónico	2.1 Abre el Buzón de Quejas o Sugerencias en presencia de un miembro del Comité. 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 con cinta adhesiva para abrirlo posteriormente.	Coordinador(a) de Calidad
3 Determinar si procede la Queja o Sugerencia	3.1 El Coordinador(a) de Calidad analiza la Queja o Sugerencia y determina si procede	Coordinador(a) de Calidad
4 Clasifica Queja o Sugerencia	4.1 La Queja o Sugerencia procede: SI , envía al Subdirector o Jefe de área correspondiente. NO , Informa al quejoso la causa por la que no procede	Coordinador(a) de Calidad
5 Recibe Información de causas de improcedencia.	5.2 Recibe respuesta por escrito 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 la Mejora ITTUX-CA-PG-005. 6.4 Informa a la Coordinación de Calidad sobre las acciones establecidas para solucionar o atender la Queja o Sugerencia.	Subdirector y/o Jefe de Área
7 Notifica al quejoso.	7.2 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 la Coordinación de calidad por lo cual es el responsable de dar respuesta por escrito.	Coordinador(a) de Calidad
8 Recibe Resultados por escrito.	8.2 Recibe Resultados por escrito acerca de la solución a su Queja o atención a su Sugerencia. 8.3 Término.	Estudiante



Nombre del Documento: Procedimiento para Atención de Quejas o Sugerencias

Código: ITTUX-CA-PO-001

Revisión: 2

Referencia a la Norma ISO 9001:2015
Requisito: 8.2.1, 9.1.1, 9.1.2

Página 4 de 5

6. Documentos de referencia

DOCUMENTOS

Norma ISO 9001:2015

7. Registros

Registros	Tiempo de retención	Responsable de conservarlo	Código de registro
Formato para Quejas o sugerencias	1 año	Jefe y/o Subdirector de Área y Coordinación de Calidad	ITTUX-CA-PO-001-01
Oportunidad de mejora	1 año	Jefe y/o Subdirector de Área	ITTUX-CA-PG-005-02
Requisición de acciones correctivas y/o correcciones	1 año	Jefe y/o Subdirector de Área	ITTUX-CA-PG-005-01
Formato Electrónico para la Satisfacción del Cliente	1 año	Coordinación de Calidad	ITTUX-CA-FE-03

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

NA



Nombre del Documento: Procedimiento para Atención de Quejas o Sugerencias

Código: ITTUX-CA-PO-001

Revisión: 2

**Referencia a la Norma ISO 9001:2015
Requisito: 8.2.1, 9.1.1, 9.1.2**

Página 5 de 5

10. Cambios de esta versión

Número de versión	Fecha de Actualización	Descripción del cambio
2	21-feb-2018	Actualización a la versión de la norma ISO 9001:2015
1	11 de septiembre del 2009	Aprobado para su uso de la norma ISO 9001: 2008 y su equivalente nacional NMX-CC-9001-IMNC-2008