

	<b>Nombre del Documento: Procedimiento para Atención de Quejas o Sugerencias.</b>	<b>Código: ITO-CA-PO-001</b>
		<b>Revisión: 0</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2015 5.1.2, 8.2.1</b>	<b>Página 1 de 5</b>

## 1. Propósito

Establecer la metodología que permita atender las Quejas o Sugerencias de los y las Estudiantes para elevar la Calidad del Servicio Educativo, fomentando los valores del Instituto.

## 2. Alcance

Aplica al Instituto Tecnológico de Ocotlán

## 3. Políticas de operación

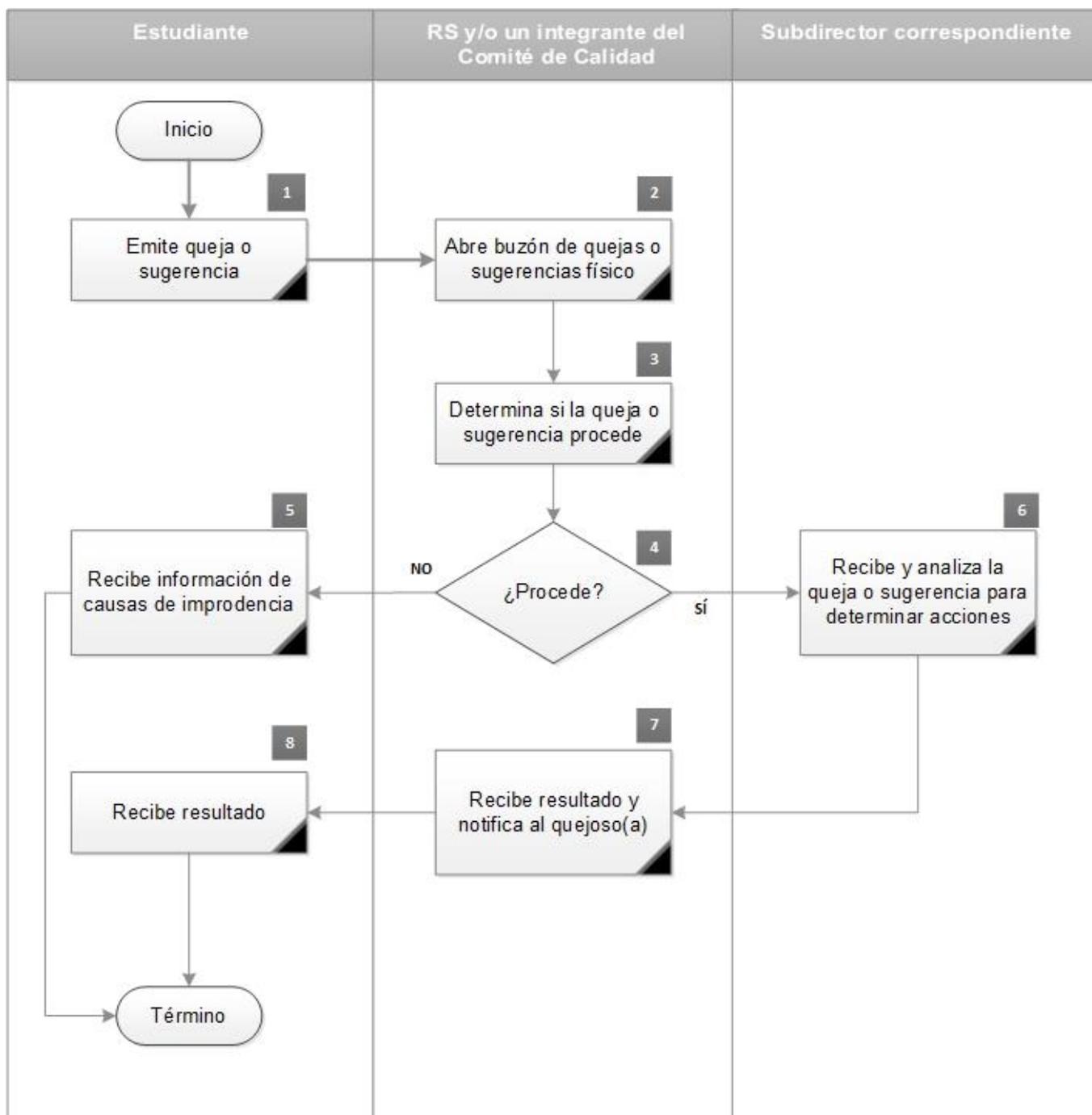
- 3.1 La Queja o Sugerencia deberá ser por escrito y colocada en el buzón físico, utilizando para ello el formato ITO-CA-PO-001-01.
- 3.2 El Buzón físico de Quejas o Sugerencias será abierto por el RS y un miembro del Comité de Calidad y levantar el acta correspondiente que muestre evidencia, con una periodicidad de 15 días.
- 3.3 Los Registros de las 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.
- 3.4 El sobre se debe cerrar y sellar con cinta adhesiva transparente para ser abierto por el RS y un miembro del comité de calidad
- 3.5 El RS 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.
- 3.6 En caso de no proceder deberá notificar las causas.
- 3.7 El RS 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.
- 3.8 La respuesta al Quejoso (a) no debe exceder a los 5 días hábiles una vez que se recibe la Queja o Sugerencia por el área responsable.
- 3.9 Las Sugerencias implementadas deben difundirse ante la Comunidad Tecnológica y el RS 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
Eduardo Navarro Suárez CD	Francisco Javier Eduardo Bustos Lara RS	Mateo López Valdovinos Director
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>
01 Julio 2020	09 Julio 2020	15 Julio 2020

**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: ITO-CA-PO-001
		Revisión: 0
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 5.1.2, 8.2.1	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 1.2 Requisita formato para quejas o sugerencias ITO-CA-PO-001-01	Estudiante
2. Abre Buzón de Quejas o Sugerencias. Físico u electrónico	2.1 Abre el Buzón de Quejas o Sugerencias en presencia de un representante 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.	RS
3 Determinar si procede la Queja o Sugerencia	3.1 El RS analiza la Queja o Sugerencia y determina si procede	RS
4 Clasifica Queja o Sugerencia	4.1 La Queja o Sugerencia procede: <b>SI</b> , envía al Subdirector correspondiente. <b>NO</b> , Informa al quejoso la causa por la que no procede	RS
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 Acciones Correctivas o correcciones ITO-CA-PG-005 o Acciones Preventivas ITO-CA-PG-06. 6.4 Informa al RS sobre las acciones establecidas para solucionar o atender la Queja o Sugerencia.	Subdirector correspondiente.
7 Notifica al quejoso.	7.2 Recibe Informe de resultados de la atención a la Queja o Sugerencia e informa por escrito al quejoso (a).  <b>NOTA:</b> El único que conoce la identidad del quejoso es el RS por lo cual es el responsable de dar respuesta por escrito.	RS.
8 Recibe Resultados por escrito.	8.2 Recibe Resultados por <b>escrito</b> acerca de la solución a su Queja o atención a su Sugerencia. 8.3 Término.	Estudiante

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

	<b>Nombre del Documento: Procedimiento para Atención de Quejas o Sugerencias.</b>	<b>Código: ITO-CA-PO-001</b>
		<b>Revisión: 0</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2015 5.1.2, 8.2.1</b>	<b>Página 4 de 5</b>

## 6. Documentos de referencia

DOCUMENTOS
Manual de Calidad.
Norma ISO 9001:2015.
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 Quejas o sugerencias.	1 año.	Jefe y/o Subdirector de Área y RS.	ITO-CA-PO-001-01
Requisición de acciones correctivas y/o correcciones	1 año.	Jefe y/o Subdirector de Área.	ITO-CA-PG-005-01
Requisición de acción preventiva	1 año.	Jefe y/o Subdirector de Área.	ITO-CA-PG-006-01

## 8. RIESGOS IDENTIFICADOS

RIESGOS IDENTIFICADOS	ACCIONES PLANIFICADAS PARA CONTROLAR LOS EFECTOS DE ESTOS RIESGOS	CONTROLES DEFINIDOS PARA ASEGURAR LA CONFORMIDAD DEL PROCESO
No emitir 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	Revisar periódicamente el Buzón de Quejas o Sugerencias.	Formato para quejas o sugerencias
No Determinar adecuadamente si procede la Queja o Sugerencia	Verificar la clasificación adecuada de Quejas o Sugerencias.	Bitácora de clasificación de quejas o sugerencias
No atender las Quejas o Sugerencias.	Dar seguimiento a la culminación y atención de Quejas o Sugerencias.	Bitácora de seguimiento de quejas o sugerencias

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

	Nombre del Documento: Procedimiento para Atención de Quejas o Sugerencias.	Código: ITO-CA-PO-001
		Revisión: 0
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 5.1.2, 8.2.1	Página 5 de 5

## 9. Cambios de esta versión

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
0	15 de Julio de 2020	Revisión total del Procedimiento

## 10. 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.

## 11. Anexos

11.1. Formato para Quejas o Sugerencias.

ITO-CA-PO-001-01