



| | | |
|--|---|------------------------------|
| | Nombre del Documento: Procedimiento para Atención de Quejas o Sugerencias. | Código: ITA-CA-PO-001 |
| | Referencia a la Norma ISO 9001:2008 5.2, 7.2.3 | Revisión: 1 |
| | | 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 Aguascalientes.

3. Políticas de operación

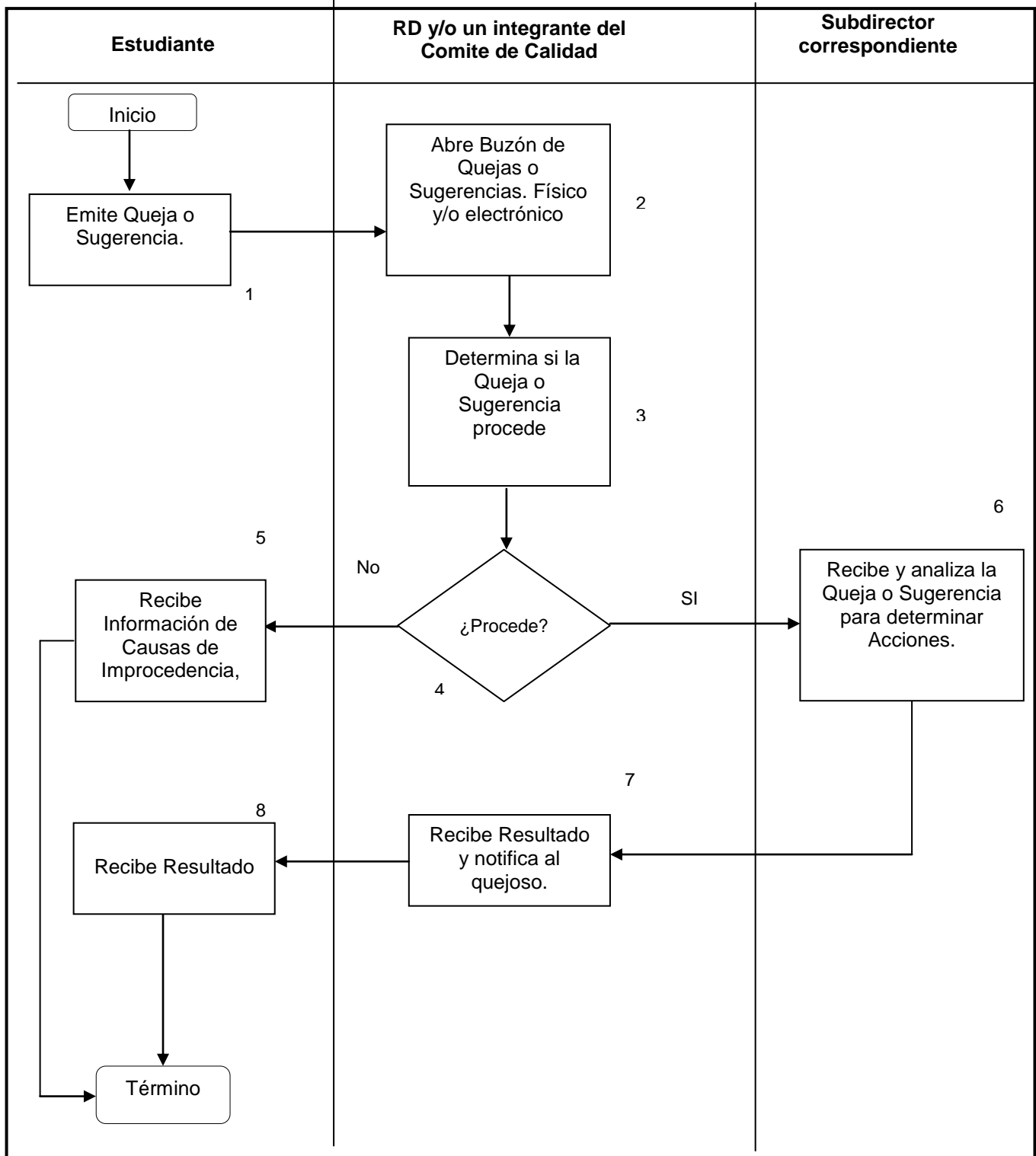
- 3.1 La Queja o Sugerencia deberá ser por escrito y colocada en el buzón físico, utilizando para ello el formato ITA-CA-PO-001-01 o bien en el buzón virtual establecido en el portal institucional.
- 3.2 El Buzón físico de Quejas o Sugerencias será abierto por el RD con una periodicidad de 5 días.
- 3.3 El RD 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.
- 3.4 En caso de no proceder deberá notificar las causas.
- 3.5 El buzón virtual será revisado, al menos, una vez por semana.
- 3.6 Las Quejas o Sugerencias del buzón virtual serán enviados a un correo del RD usado exclusivamente para tal fin.
- 3.7 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,
- 3.8 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.
- 3.9 Las Sugerencias implementadas deben difundirse ante la Comunidad Tecnológica y el RD 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 |
| RD | Subdirector de Planeacion | Director |
| Firma: | Firma: | Firma: |
| 04 septiembre 2009 | 11 septiembre 2009 | 18 septiembre 2009 |

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



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 Requisita formato para quejas o sugerencias ITA-CA-PO-001-01 o bien de manera electronica en el portal del IT | Estudiante . |
| 2. Abre Buzón de Quejas o Sugerencias. Físico u electrónico | 2.1 Abre el Buzón de Quejas o Sugerencias 2.2 Deposita en un sobre, anotando la fecha y el número de registros encontrados en el buzón. | RD |
| 3 Determinar si procede la Queja o Sugerencia | 3.1 El RD analiza la Queja o Sugerencia y determina si procede | RD |
| 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 | RD |
| 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 ITA-CA-PG-005 o Acciones Preventivas ITA-CA-PG-06. 6.4 Informa al RD 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 el RD por lo cual es el responsable de dar respuesta por escrito. | RD. |
| 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 |

6. Documentos de referencia

| DOCUMENTOS |
|--------------------|
| Manual de Calidad. |

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 |
| | Referencia a la Norma ISO 9001:2008 5.2, 7.2.3 | Revisión: 1 |
| | | Página 4 de 5 |

| |
|--|
| Norma ISO 9001:2008. |
| 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 RD. | 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 |
| Requisición de acción preventiva | 1 año. | Jefe y/o Subdirector de Área. | ITA-CA-PG-006-01 |

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

9.1. Formato para Quejas o Sugerencias.

ITA-CA-PO-001-01

10. Cambios de esta versión

| Número de versión | Fecha de actualización | Descripción del cambio |
|-------------------|------------------------|------------------------|
| 0 | 18 de septiembre 2011 | Revision total |

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



Instituto Tecnológico
de Aguascalientes

**Nombre del Documento: Procedimiento para
Atención de Quejas o Sugerencias.**

Código: ITA-CA-PO-001

Revisión: 1

**Referencia a la Norma ISO 9001:2008 5.2,
7.2.3**

Página 5 de 5

2

22 de marzo de 2009

Se modifica el Logo y código
Se cambia el concepto de ORGANIZACIÓN por Instituto
Tecnológico..