

	<b>Nombre del documento: Procedimiento del SGC para la Atención de Quejas, Sugerencias y/o Felicitaciones.</b>	<b>Código: SNIT/D-CA-PO-001</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008 5.2, 7.2.3</b>	<b>Revisión: 5</b>
		<b>Página 1 de 5</b>

## 1. Propósito

Establecer la metodología que permita atender las Quejas, Sugerencias y/o Felicitaciones del alumnado (as) y Parte Interesada; para elevar la Calidad del Servicio Educativo de los ITD's, fomentando los valores del SNIT.

## 2. Alcance

Aplica para los Institutos Tecnológicos Descentralizados del grupo 1, participantes en la recertificación por multisitios.

## 3. Políticas de operación.

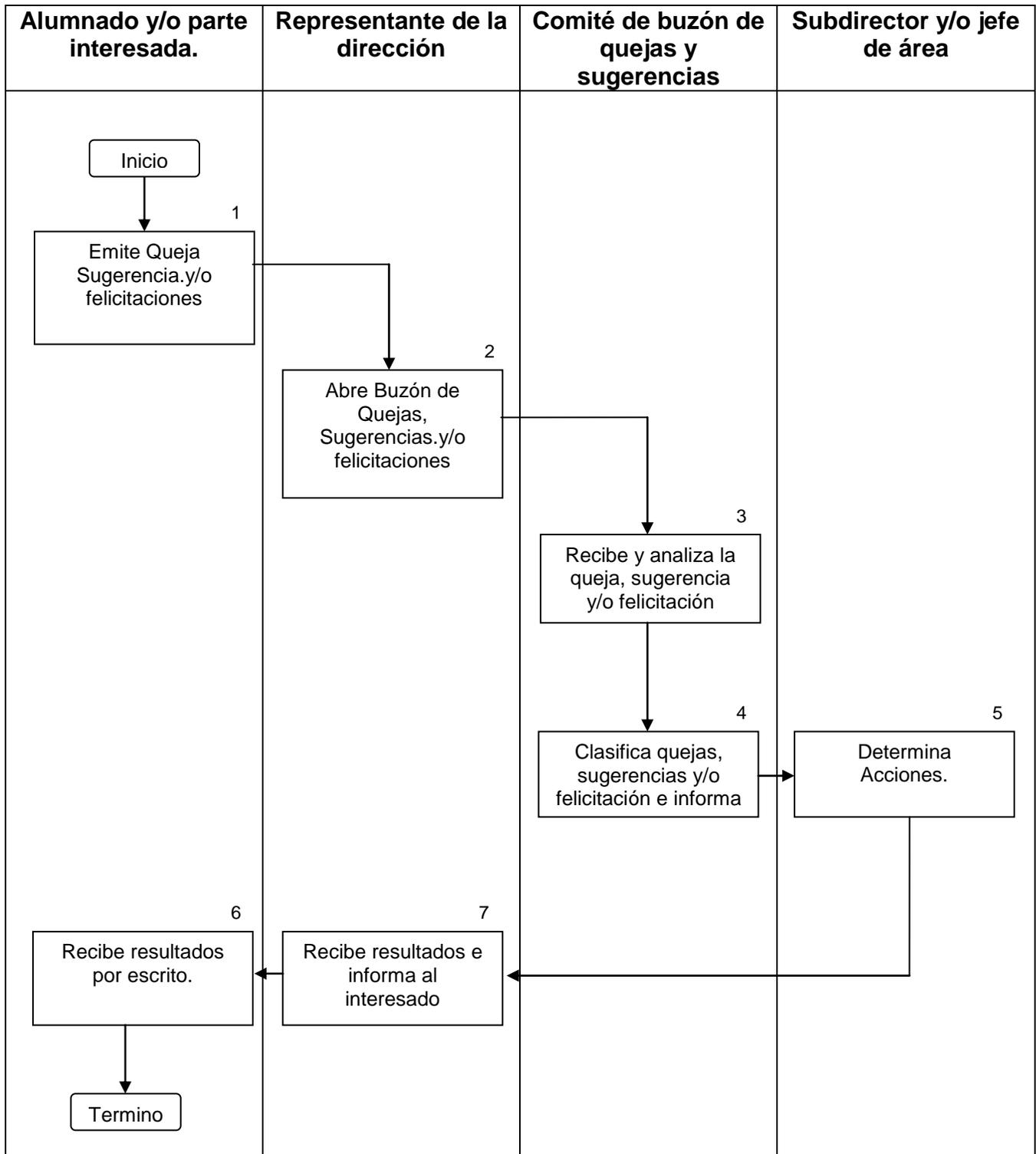
- 3.1 Las Quejas, Sugerencias y/o felicitaciones deberá ser por escrito, utilizando para ello el formato SNIT/D-CA-PO-001-01.
- 3.2 Se debe integrar el Comité de Buzón de Quejas, Sugerencias y/o Felicitaciones por el RD del Instituto Tecnológico quien será el Coordinador (a), un representante del personal no docente, un representante del personal docente y un representante del alumnado designado por el Director del Instituto Tecnológico y levantar el acta correspondiente que muestre evidencia.
- 3.3 El buzón debe ser abierto con una periodicidad de 15 días por el RD y en presencia de por lo menos un representante del Comité, debiendo difundir el calendario anual de aperturas del buzón.
- 3.4 Los Registros de las Quejas y/o Sugerencias deben ser resguardados.
- 3.5 La reunión del Comité de Quejas, Sugerencias y/o Felicitaciones deberá llevarse a cabo a más tardar en los siguientes dos días hábiles, de la apertura del buzón, para la revisión de los registros. Se deberá de informar al resto del comité mantener el anonimato de la persona que interpone la Queja, Sugerencia y/o Felicitación.
- 3.6 Debe generarse un registro que muestre la evidencia de la atención de la Queja, Sugerencia y/o Felicitación.
- 3.7 Una vez que las Quejas, Sugerencias y/o Felicitaciones sean comunicadas a cada una de las áreas operativas a las que corresponda. Se les informará vía memorando y se anexará la parte inferior del formato de la Queja, Sugerencia y/o Felicitación, una vez registrado el folio.
- 3.8 La acción para dar respuesta por parte del área al Quejoso no debe exceder de tres días hábiles.
- 3.9 Una vez que se determina la acción a implementar por el área responsable, se cuentan con dos días hábiles para hacer llevar la respuesta al quejoso por parte del RD.
- 3.10 Las acciones implementadas deben difundirse ante la Comunidad Tecnológica y el RD deberá de alimentar el Formato Electrónico de Queja, Sugerencia y/o Felicitación previa Reunión de Revisión por la Dirección, ya que esta información sirve de entrada para la misma.

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Comité Nacional de Innovación y Calidad	Lic. Eva Victoria Trejo Zúñiga RD de calidad ITD's de Multisitios	Dr. Jesús Israel Lara Villegas Camacho Director de Institutos Tecnológicos Descentralizados
<b>Firma:</b> 13 de septiembre de 2013	<b>Firma:</b> 13 de septiembre de 2013	<b>Firma:</b> 13 de septiembre de 2013

## 4. Diagrama del procedimiento

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

	Nombre del documento: Procedimiento del SGC para la Atención de Quejas, Sugerencias y/o Felicitaciones.	Código: SNIT/D-CA-PO-001
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 5.2, 7.2.3	Revisión: 5
		Página 2 de 5



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

	<b>Nombre del documento: Procedimiento del SGC para la Atención de Quejas, Sugerencias y/o Felicitaciones.</b>	<b>Código: SNIT/D-CA-PO-001</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008 5.2, 7.2.3</b>	<b>Revisión: 5</b>
		<b>Página 3 de 5</b>

## 5. Descripción del procedimiento

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Emite Queja y/o sugerencia.	<p>Cuando considere que sus requisitos no se están Cumpliendo o se cumplen satisfactoriamente el Alumnado o Parte Interesada emite su Queja, Sugerencia y/o Felicitación en caso de que contribuya a la mejora de la calidad del Servicio Educativo.</p> <p>Requisita formato SNIT/D-CA-PO-001-01</p>	Alumnado (a) y/o Parte Interesada.
2. Abre Buzón de Quejas, Sugerencias y/o Felicitaciones	<p>Abre el Buzón de Quejas, Sugerencias y/o Felicitaciones en presencia de cuando menos un representante del Comité. Las Quejas, Sugerencias y/o Felicitaciones deben depositarse o enviarse vía electrónica, anotando la fecha, número de folio y firma de conformidad por quienes intervinieron en el acto.</p>	RD.
3. Recibe y Analiza la Quejas, Sugerencias y/o Felicitaciones.	<p>En reunión del Comité el RD abre Quejas, Sugerencias y/o Felicitaciones emitidas por los Alumnado (as) y/o Parte Interesada.</p> <p>El RD informa a los miembros del Comité acerca de las Quejas, Sugerencias y/o Felicitaciones, manteniendo el anonimato del quejoso.</p> <p>El Comité Analiza las Quejas, Sugerencias y/o Felicitaciones y determina su proceso.</p> <p>NOTA 1: Los criterios para considerar si la queja/sugerencia/felicitación procede o no, está en función del cumplimiento del contrato con el alumnado, en cuanto a los compromisos de la Institución y lo relacionado a la proporción del Servicio Educativo.</p> <p>NOTA 2: Sólo se analizaran quejas que estén debidamente identificadas.</p>	Comité de Buzón de Quejas, Sugerencias y/o Felicitaciones
4. Clasifica Quejas, Sugerencias y/o Felicitaciones e Informa.	<p>Clasifica y registra las Quejas, Sugerencias y/o Felicitaciones correspondientes.</p> <p>Separa la parte inferior del formato SNIT/D-CA-PO-001-01, y envía al subdirector y/o jefe del área.</p>	Comité de Buzón de Quejas, Sugerencias y/o Felicitaciones.
5. Determina Acciones	<p>Recibe las Quejas, Sugerencias y/o Felicitaciones que son de su competencia y dependiendo de la naturaleza de estas determina las Acciones a implementar.</p> <p>Aplica procedimiento del SGC para requisición de Acciones Correctivas y/o Correcciones SNIT/D-CA-PG-005 y Requisiciones de Acciones Preventivas SNIT/D-CA-PG-006.</p> <p>Informa al RD acerca de las acciones para solucionar o atender las Quejas, Sugerencias y/o Felicitaciones.</p>	Subdirector y/o Jefe de Área.
6. Recibe Resultados e Informa al Interesado.	<p>Recibe Resultados de la atención a las Quejas, Sugerencias y/o Felicitaciones e informa por escrito al Interesado.</p> <p><b>NOTA:</b> El único que conoce la identidad del quejoso es el RD por lo cual es el responsable de dar respuesta por escrito.</p>	RD.

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

	<b>Nombre del documento: Procedimiento del SGC para la Atención de Quejas, Sugerencias y/o Felicitaciones.</b>	<b>Código: SNIT/D-CA-PO-001</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008 5.2, 7.2.3</b>	<b>Revisión: 5</b>
		<b>Página 4 de 5</b>

7. Recibe Resultados por Escrito.	Recibe Resultados por Escrito acerca de la solución a su Queja y/o atención a su Sugerencia y Felicitación Término.	Alumnado y/o Parte Interesada.
-----------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------

## 6. Documentos de referencia

Documentos
Manual de Calidad.
Norma ISO 9001:2008.
Ley de Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
Procedimiento del SGC para Acciones Correctivas
Procedimiento del SGC para Acciones Preventivas.
Contrato con el alumno

## 7. Registros

Registros	Tiempo de retención	Responsable de conservarlo	Código de registro
Formato para Quejas y/o Sugerencias.	1 año	Jefe y/o Subdirector de Área y RD.	SNIT/D-CA-PO-001-01
Requisición de Acciones Correctivas	1 año	Jefe y/o Subdirector de Área	SNIT/D-CA-PG-005-01
Requisición de Acciones Preventivas	1 año	Jefe y/o Subdirector de Área	SNIT/D -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.

**Parte Interesada:** Persona o grupo que tenga interés en el desempeño o éxito de la ORGANIZACIÓN.

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

**Solución:** Resolver el problema

**Sugerencia:** propuesta de mejora realizada por el Cliente o parte Interesada.

## 9. Anexos

9.1. Formato para Quejas, Sugerencias y/o Felicitaciones  
SNIT/D-CA-PO-001-01

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

	<b>Nombre del documento: Procedimiento del SGC para la Atención de Quejas, Sugerencias y/o Felicitaciones.</b>	<b>Código: SNIT/D-CA-PO-001</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008 5.2, 7.2.3</b>	<b>Revisión: 5</b>
		<b>Página 5 de 5</b>

## 10. Cambios de esta versión

Número de revisión.	Fecha de actualización.	Descripción del cambio.
5	13 de septiembre de 2013	Actualización del procedimiento.
4	30 de enero de 2009	Actualización a la Norma ISO 9001:2008
3	30 de noviembre de 2007	Revisión general del SGC y adecuación a las particularidades de los ITD's.
2	22 de marzo de 2007	Se modifica el Logo y código Se cambia el concepto de ORGANIZACIÓN por Institutos Tecnológicos y Centros. Se identifica al Comité como Comité de Quejas y/o Sugerencias.
1	16 de junio de 2005	Se modificó el código del Procedimiento Se modificó el propósito del procedimiento, se modifican y agregan políticas de operación. Se cambia el diagrama y descripción del procedimiento. En los anexos se elimina el formato de envío de Quejas y/o Sugerencias, se agrega al glosario el concepto de Mejora de Calidad.
0	10 de octubre de 2004	Se elabora el procedimiento