



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

Fecha: 06-Agosto-2012

Revisión: 2

Referencia a las Normas ISO 9001:2008 y 14001:2004

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 los valores del Instituto.

2. Alcance

Aplica al Instituto Tecnológico de Chetumal

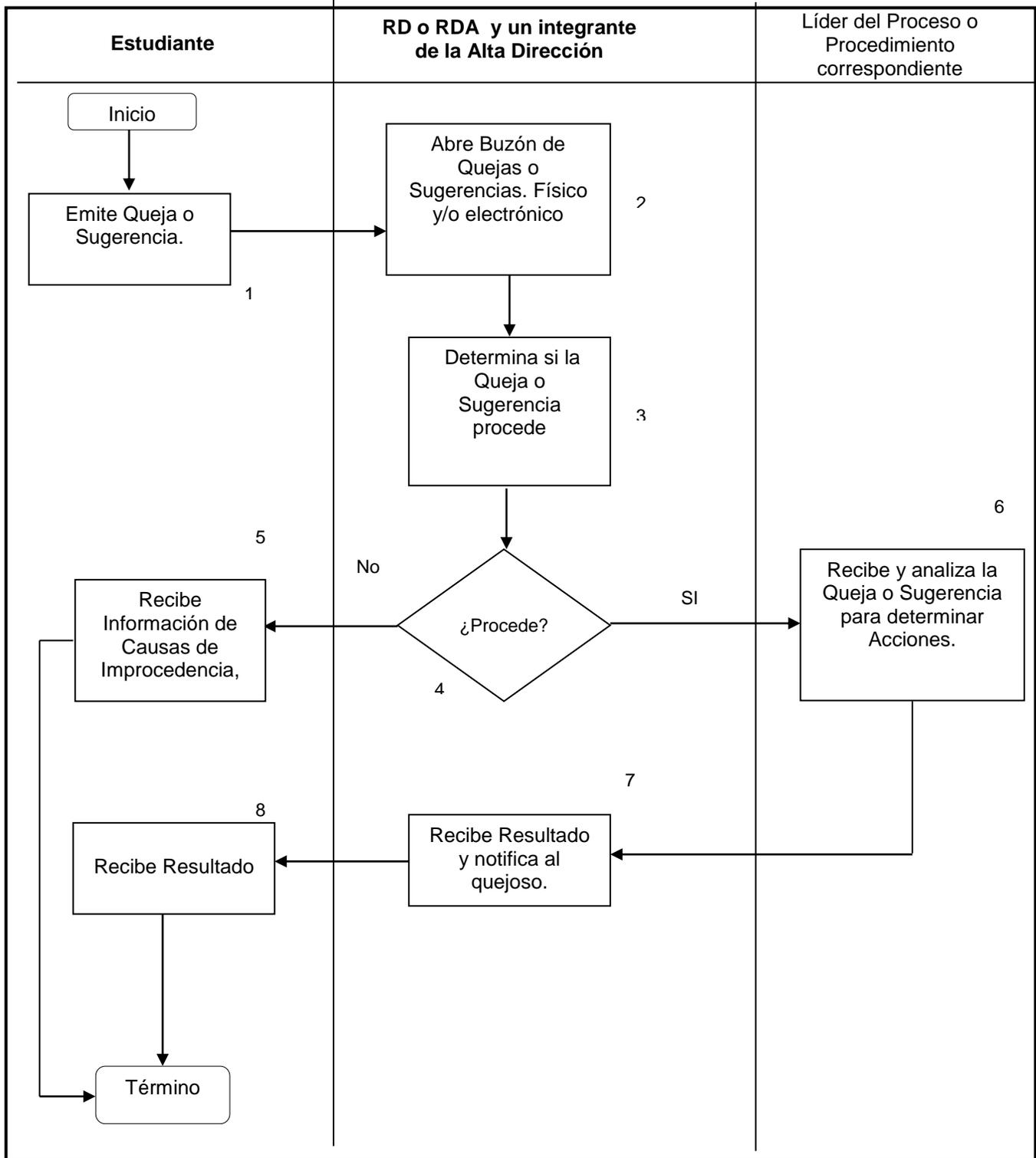
3. Políticas de operación

- 3.1 La Queja o Sugerencia deberá ser por escrito y colocada en el buzón físico, utilizando para ello el formato correspondiente 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, RDA y un miembro de la Alta Dirección con una periodicidad de 10 días hábiles levantando el acta correspondiente.
- 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 RD y/o RDA y un miembro de la Alta Dirección.
- 3.5 El RD y RDA son los responsables 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 Las Quejas o Sugerencias del buzón virtual serán enviados al correo del RD y RDA
- 3.8 El RD y RDA son los responsables de comunicar la Queja o Sugerencia a la subdirección correspondiente para su atención, manteniendo el anonimato de la persona que interpone la Queja,
- 3.9 La respuesta al Quejoso no debe exceder a los 5 días hábiles una vez que se recibe la Queja o Sugerencia.

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Alta Dirección	QFB. Vasty Rodríguez Herrera RD Ing. Abelardo Villar Mex RDA	M. en C. Mirna A. Manzanilla Romero Directora
Firma:	Firma:	Firma:
11 Junio de 2012	18 Junio de 2012	06 Agosto de 2012



4. Diagrama del procedimiento





Nombre del Documento: Procedimiento del SGI para Atención de Quejas o Sugerencias.	Fecha: 06-Agosto-2012
	Revisión: 2
Referencia a las Normas ISO 9001:2008 y 14001:2004	Página 3 de 4

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 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 en presencia de un representante de la Alta Dirección. 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.	RD y RDA
3 Determinar si procede la Queja o Sugerencia	3.1 El RD y RDA analizan la Queja o Sugerencia y determina si procede.	RD y RDA
4 Clasifica Queja o Sugerencia	4.1 La Queja o Sugerencia procede: SI , envía al Subdirector(a) o Jefe(a) de área correspondiente. NO , Informa al quejoso la causa por la que no procede	RD y RDA
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, Preventivas o Correcciones. 6.4 Informan al RD y RDA sobre las acciones establecidas para solucionar o atender la Queja o Sugerencia.	Líder del Proceso o Procedimiento 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. NOTA: El único que conoce la identidad del quejoso es el RD y RDA por lo cual es el responsable de dar respuesta por escrito.	RD y RDA
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



Nombre del Documento: Procedimiento del SGI para Atención de Quejas o Sugerencias.	Fecha: 06-Agosto-2012
	Revisión: 2
Referencia a las Normas ISO 9001:2008 y 14001:2004	Página 4 de 4

DOCUMENTOS

Manual de Calidad Integral
Norma ISO 9001:2008 y 14001:2004
Procedimiento para Acciones Correctivas, Preventivas o Correcciones
Contrato con el estudiante

6. Registros

Nombre del Registro	Manejo	Almacenamiento y protección	Tiempo de retención	Disposición	Responsable de conservarlo
Formato para Quejas o sugerencias.	Electrónico e impreso	Archivo electrónico e impreso	1 año	Archivos históricos	Jefe(a) y/o Subdirector(a) de Área .
Requisición de acciones correctivas, preventivas o correcciones	Electrónico e impreso	Archivo electrónico e impreso	1 año	Archivos históricos	Jefe(a) y/o Subdirector(a) de Área .

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

Formato para Quejas o Sugerencias.

10. Cambios de esta versión

Número de versión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
1	15 Junio de 2011	Revisión total
2	06 Agosto 2012	Se reestructuro el procedimiento