



## Procedimiento para Atención de Quejas o Sugerencias

Referencia: ISO 9001:2008: 5.2, 7.2.3  
ISO 14001:2004: 4.4.3

Código: **ITMORELIA-CA-PO-001**

**Elaboró**

**Revisó**


\_\_\_\_\_  
Representante de Dirección  
(RD)

\_\_\_\_\_  
Ing. José Alfredo González  
Linares  
Representante de Dirección  
(RD)

**Aprobó**

\_\_\_\_\_  
Ing. Paulino A. Rivas  
Martínez  
Director del I. T. de  
Tapachula

Fecha de documentación: 13 de Febrero de 2015  
Número de Revisión: 2

	<b>Procedimiento para la Atención de Quejas o Sugerencias</b>	<b>Código: ITM-CA-PO-001</b>
		<b>Revisión: 2</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008 5.2, 7.2.3, 8.2.1</b> <b>ISO 14001:2004 4.4.3</b>	<b>Página 2 de 7</b>

## 1. Propósito


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

## 2. Alcance

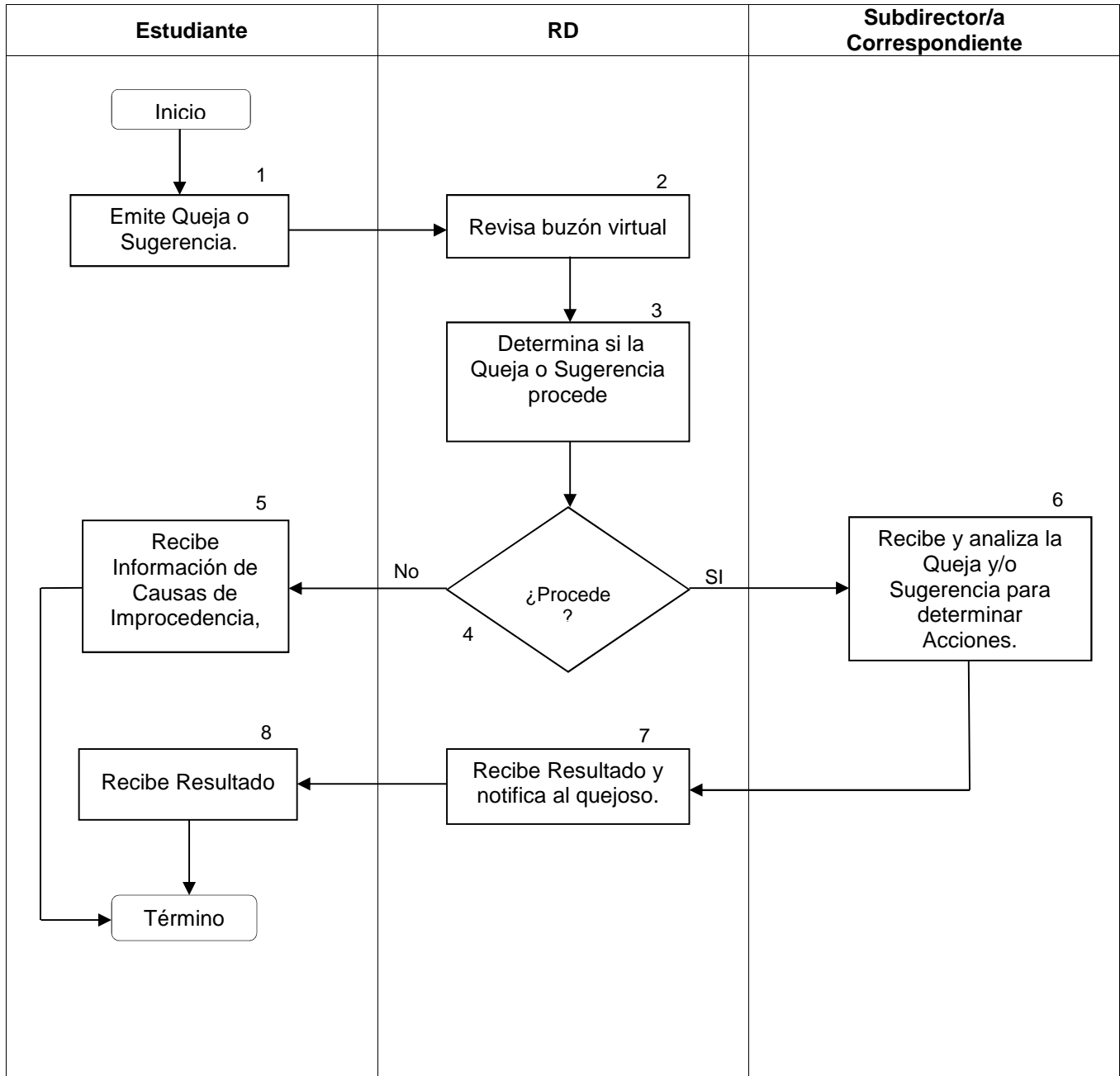
Aplica a todos los procesos del Instituto Tecnológico de Morelia.

## 3. Políticas de operación

- 3.1 La Queja y/o Sugerencia deberá ser colocada en el formato ITM-CA-PO-001-01 en el buzón virtual establecido en el portal institucional.
- 3.2 El buzón virtual será revisado, al menos, una vez por semana por el/la RD.
- 3.3 Las Quejas y/o Sugerencias del buzón virtual serán enviados a un correo del RD usado exclusivamente para tal fin.
- 3.4 El/la RD es el responsable de comunicar la Queja y/o Sugerencia a la subdirección correspondiente para su atención, manteniendo el anonimato de la persona que interpone la Queja,
- 3.5 La respuesta al Quejoso no debe exceder a los 7 días hábiles una vez que se recibe la Queja y/o Sugerencia por el área responsable.
- 3.6 En Reunión de la Alta Dirección, se llevará a cabo en forma semanal la revisión de las quejas y/o sugerencias y se asentará en un acta que muestre las evidencias de la atención y seguimiento a las mismas.
- 3.7 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.

	<b>Procedimiento para la Atención de Quejas o Sugerencias</b>	<b>Código: ITM-CA-PO-001</b>
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 5.2, 7.2.3, 8.2.1 ISO 14001:2004 4.4.3	Página 3 de 7


#### 4. Diagrama del Procedimiento



	<b>Procedimiento para la Atención de Quejas o Sugerencias</b>	<b>Código: ITM-CA-PO-001</b>
		<b>Revisión: 2</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008 5.2, 7.2.3, 8.2.1 ISO 14001:2004 4.4.3</b>	<b>Página 4 de 7</b>

## 5. Descripción del procedimiento

<b>Secuencia de etapas</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>
1. Emite Queja y/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 ITM-CA-PO-001-01 o bien de manera electrónica en el portal del ITM	Estudiante.
2. Abre Buzón de Quejas y/o Sugerencias. Físico u electrónico	2.1 Abre el Buzón de Quejas y/o Sugerencias.	RD
3. Determinar si procede la Queja o Sugerencia	3.1 El RD analiza la Queja y/o Sugerencia y determina si procede	RD
4. Clasifica Queja y/o Sugerencia	4.1 La Queja y/o Sugerencia procede: <b>SI</b> envía al Subdirector/a o Jefe/a de área correspondiente. <b>NO</b> , Informa al quejoso la causa por la que no procede	RD
5. Recibe Información de causas de improcedencia.	5.1 Recibe respuesta por escrito acerca de las causas por las que no procedió su Queja y/o Sugerencia y 5.2 Termina.	Estudiante
6. Determina Acciones	6.1 Recibe las Quejas y/o Sugerencias que son de su competencia y dependiendo de la naturaleza de estas determina las Acciones a implementar. 6.2 Aplica procedimiento para Acciones Correctivas o correcciones ITM-CA-PG-005 o Acciones Preventivas ITM-CA-PG-006. 6.3 Informa al RD sobre las acciones establecidas para solucionar o atender la Queja o Sugerencia.	Subdirector/a y/o Jefe/a de Área.

	<b>Procedimiento para la Atención de Quejas o Sugerencias</b>	<b>Código: ITM-CA-PO-001</b>
		<b>Revisión: 2</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008 5.2, 7.2.3, 8.2.1 ISO 14001:2004 4.4.3</b>	<b>Página 5 de 7</b>

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
7. Notifica al quejoso.	7.1 Recibe Informe de resultados de la atención a la Queja y/o Sugerencia e informa por escrito al quejoso.  <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.	RD.
8. Recibe Resultados por escrito.	8.1 Recibe Resultados por <b>escrito</b> acerca de la solución a su Queja y/o atención a su Sugerencia.  8.2 Término.	Estudiante

## 6. Marco Normativo

- ✓ Reglamento Interior de la Secretaría de Educación Pública, D.O.F. 21-01-05, Artículo 19, fracciones III y VI.
- ✓ Ley de Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental. D.O.F. 11-06-02. Última reforma publicada DOF 08-06-12

## 7. Referencias

- ✓ Norma para el Sistema de Gestión de la calidad- Requisitos. ISO 9001:2008 COPANT/ISO 9001-2008 NMX-CC-9001-IMNC-2008. Requisito 5.2, 7.2.3, 8.2.1
- ✓ Norma para el Sistema de Gestión Ambiental- Requisitos con orientación para su uso. ISO 14001:2004 COPANT/ISO 140001-2008 NMX-SSA-14001-IMNC-2004. Requisito 4.4.3
- ✓ Manual del Sistema de Gestión de Calidad.
- ✓ Manual del Sistema de Gestión Ambiental
- ✓ Procedimiento para Acciones Correctivas ITM-AC-PG-005
- ✓ Procedimiento para Acciones Preventivas ITM-AC-PG-006
- ✓ Contrato con el Estudiante.

## 8. Registros

Registros	Tiempo de retención	Responsable de conservarlo	Código de registro
Formato para Quejas y/o sugerencias.	1 año.	Jefe/a y/o Subdirector/a de Área y RD.	ITM-CA-PO-001-01

	<b>Procedimiento para la Atención de Quejas o Sugerencias</b>	<b>Código: ITM-CA-PO-001</b>
		<b>Revisión: 2</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008 5.2, 7.2.3, 8.2.1 ISO 14001:2004 4.4.3</b>	<b>Página 6 de 7</b>

<b>Registros</b>	<b>Tiempo de retención</b>	<b>Responsable de conservarlo</b>	<b>Código de registro</b>
Requisición de acciones correctivas y/o correcciones	1 año.	Jefe/a y/o Subdirector/a de Área.	ITM-CA-PG-005-01
Requisición de acción preventiva	1 año.	Jefe/a y/o Subdirector/a de Área.	ITM-CA-PG-006-01
Formato Electrónico para Atención de Quejas y Sugerencias	1 año	Jefe/a y/o Subdirector/a de Área y RD.	ITM-CA-FE-07

## 9. Aspectos ambientales

<b>Aspecto ambiental</b>	<b>control operacional y/o actividad para mitigar efectos ambientales</b>
Consumo de Papel	Reuso de papel, informes en electrónico
Consumo de energía eléctrica	Control operacional de EE
Generación de RSU	Control Operacional de RSU

## 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.

**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 Estudiante o parte Interesada.


## 11. Anexos

10.1. Formato para Quejas o Sugerencias.

ITM-CA-PO-001-01

## 12. Cambios de esta versión

<b>Número de</b>	<b>Fecha de</b>	<b>Descripción del cambio</b>
ITMORELIA-CA-PO-001	Toda copia en PAPEL es un "Documento No Controlado" a excepción del original.	Rev. 2

	<b>Procedimiento para la Atención de Quejas o Sugerencias</b>	<b>Código: ITM-CA-PO-001</b>
		<b>Revisión: 2</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008 5.2, 7.2.3, 8.2.1 ISO 14001:2004 4.4.3</b>	<b>Página 7 de 7</b>

<b>versión</b>	<b>actualización</b>	
1	01 de Octubre de 2014	Actualización de procedimientos para utilizarse en SGC, SGA, SGEEn.
2	13 de febrero de 2015	Actualización del procedimiento: inclusión del punto 9 relativo a los aspectos ambientales asociados al procedimiento y los controles operacionales y/o actividades a realizar para mantener el aspecto ambiental controlado