



	Nombre del Documento: Procedimiento para Atención de Quejas o Sugerencias.	Código: ITTJ-CA-PO-005
		Revisión: 02
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.2.1, 9.1.2	Página 1 de 5

1. Propósito

Establecer la metodología que permita nos obtener retroalimentación del estudiante y atender sus Quejas o Sugerencias, para elevar la Calidad del Servicio Educativo.

2. Alcance

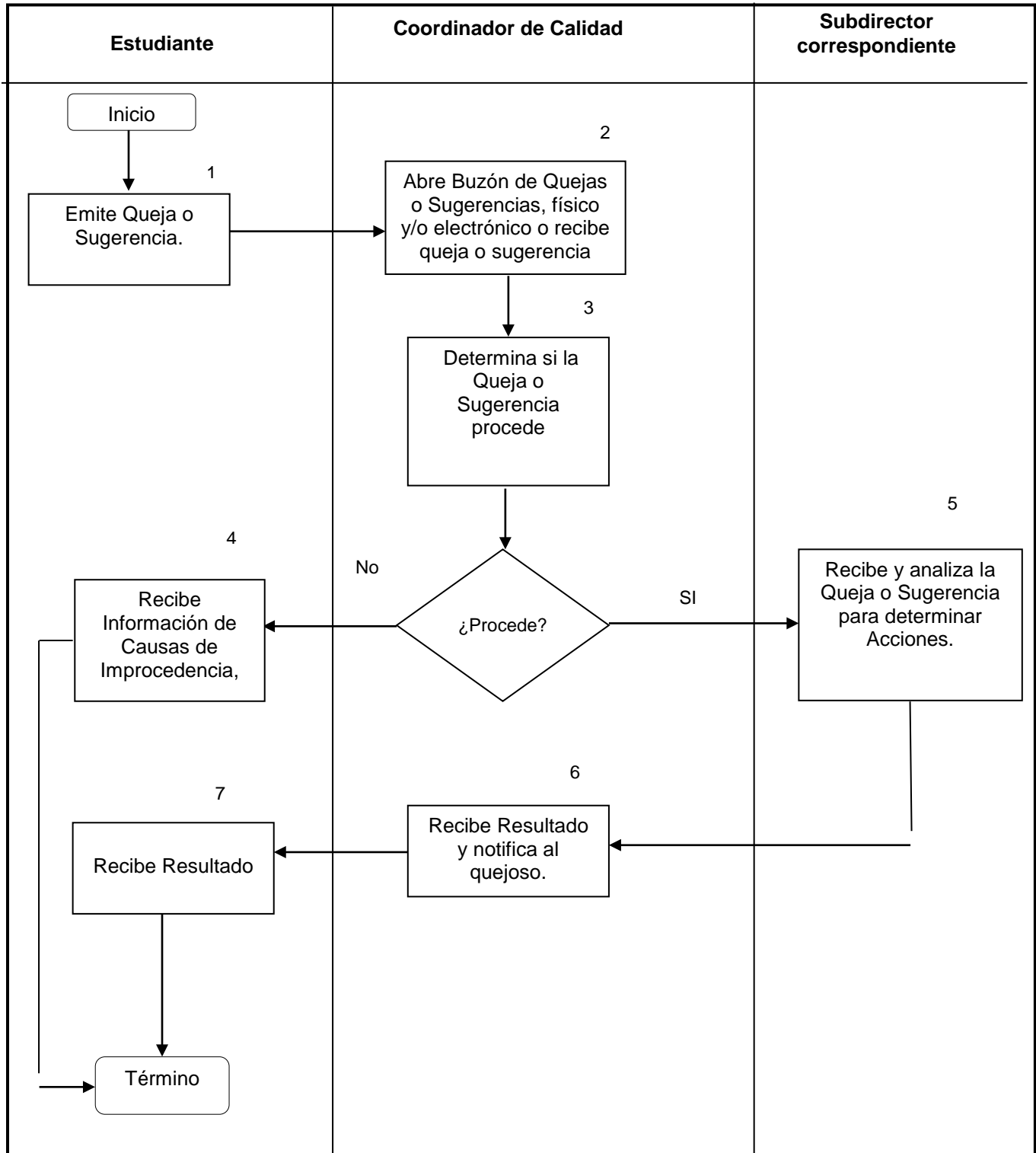
Aplica a todos los procesos declarados en el Instituto.

3. Políticas de operación

- 3.1 La Queja o Sugerencia puede ser por escrito, colocada en el buzón físico o entregado personalmente al Coordinador del SGC, utilizando para ello el formato ITTJ-CA-PO-005-01 o bien en el buzón virtual establecido en el portal institucional.
- 3.2 El Buzón físico será abierto por el Coordinador de Calidad con una periodicidad de 15 días.
- 3.3 El Coordinador de Calidad es el responsable de verificar la queja o sugerencia; 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.
- 3.4 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 Coordinador de Calidad usado exclusivamente para tal fin.
- 3.7 El Coordinador de Calidad 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 Coordinador de Calidad 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.



4. Diagrama del procedimiento





	Nombre del Documento: Procedimiento para Atención de Quejas o Sugerencias.	Código: ITTJ-CA-PO-005
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.2.1, 9.1.2	Revisión: 02
		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. 1.2 Requisita formato para quejas o sugerencias ITTJ-CA-PO-005-01.	Estudiante.
2. Abre Buzón de Quejas o Sugerencias, físico o Electrónico	2.1 Abre el Buzón de Quejas o Sugerencias físico o electrónico. 2.2 Extrae Quejas o Sugerencias 2.3 Recibe Queja o Sugerencia	Coordinador de Calidad
3 Determinar si procede la Queja o Sugerencia	3.1 El Coordinador de Calidad analiza la Queja o Sugerencia y determina si procede. SI Procede. Envía al Subdirector correspondiente y pasa a etapa 4. NO Procede. Informa al quejoso la causa por la que no procede.	Coordinador de Calidad
4 Recibe Información de causas de improcedencia.	4.2 Recibe respuesta por escrito acerca de las causas por las que no procedió su Queja o Sugerencia y 4.3 Termina.	Estudiante
5 Recibe Queja o Sugerencia y determina acciones	5.2 Recibe las Quejas o Sugerencias que son de su competencia y dependiendo de la naturaleza de estas determina las Acciones a implementar. 5.3 Aplica procedimiento para Acciones Correctivas o correcciones ITTJ-CA-PO-003 5.4 Informa al Coordinador del SGC sobre las acciones establecidas para solucionar o atender la Queja o Sugerencia.	Subdirector Correspondiente.
6 Notifica al quejoso.	6.2 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 Coordinador de Calidad por lo cual es el responsable de dar respuesta por escrito.	Coordinador de Calidad
7 Recibe Resultados por escrito.	7.2 Recibe Resultados por escrito acerca de la solución a su Queja o atención a su Sugerencia.	Estudiante



	Nombre del Documento: Procedimiento para Atención de Quejas o Sugerencias.	Código: ITTJ-CA-PO-005
		Revisión: 02
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.2.1, 9.1.2	Página 4 de 5

6. Documentos de referencia

DOCUMENTOS
Manual de Calidad.
Procedimiento para No Conformidades y Acciones Correctivas
Contrato con el estudiante

7. Conservación de la información documentada

Información documentada	Código	Responsable de conservarlo	Tiempo de Conservación	Disposición	Almacenamiento y preservación
Formato para Quejas o sugerencias.	ITTJ-CA-PO-005-01	Subdirector de área y Coordinador del SGC	1 año	Archivo histórico	Impreso en carpeta o electrónico
Requisición de Acciones Correctivas y/o Correcciones	ITTJ-CA-PO-003-01	Jefe de Área	1 año	Archivo histórico	Impreso en carpeta

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: Expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su servicio, o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.

Solución: Resolver el problema

Sugerencia: Propuesta de mejora realizada por el Estudiante.



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

Código: ITTJ-CA-PO-005

Revisión: 02

Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.2.1, 9.1.2

Página 5 de 5

9. Control de Cambios

Cambios de esta versión		
No. de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
01	19 de Enero de 2018	Transición a la norma 9001:2015
02	15 de Noviembre 2019	Corrección de incidencias en auditorías internas y externas

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
MC. Jorge Armando Peralta Nava Coordinador del SGC	Ing. Rodolfo Cortez Iñiguez Subdirector de Planeación y Vinculación	MC. María Isabel Becerra Rodríguez Directora
Firma: 13 de Noviembre 2019	Firma: 14 de Noviembre 2019	Firma: 15 de Noviembre 2019

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