



<b>Nombre del Documento: Procedimiento para Atención de Quejas o Sugerencias.</b>	<b>Código: SNEST-CA-PO-001</b>
	<b>Revisión: 3</b>
<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008 5.2, 7.2.3</b>	<b>Página 1 de 5</b>

## 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 del Valle del Yaqui.

## 3. Políticas de operación

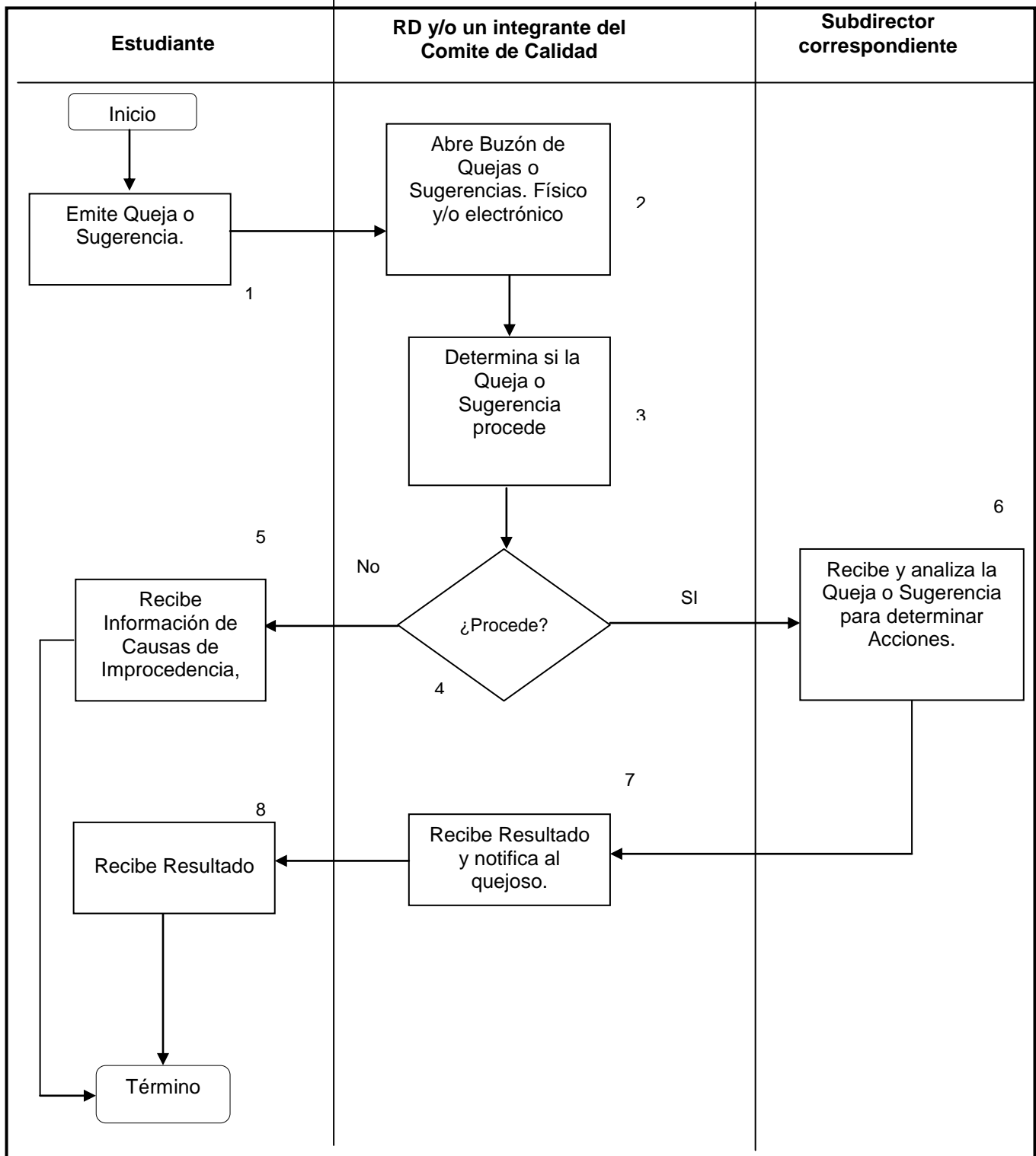
- 3.1 La Queja o Sugerencia deberá ser por escrito y colocada en el buzón físico, utilizando para ello el formato SNEST-CA-PO-001-01 o bien en el buzón virtual establecido en el portal institucional.
- 3.2 El Buzón físico de Quejas o Sugerencias será abierto por el RD y un miembro del Comité de Calidad y levantar el acta correspondiente que muestre evidencia, con una periodicidad de 15 días.
- 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 un miembro del comité de calidad
- 3.5 El RD es el responsable 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 El buzón virtual será revisado, al menos, una vez por semana.
- 3.8 Las Quejas o Sugerencias del buzón virtual serán enviados a un correo del RD usado exclusivamente para tal fin.
- 3.9 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,
- 3.10 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.
- 3.11 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>CONTROL DE EMISIÓN</b>		
<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>AUTORIZÓ</b>
<b>M.C. Arcelia Márquez Castillo</b> RD	<b>M.C. Pedro A. Haro Ramírez</b> Subdirector de Planeacion	<b>M.I. Fco. Miguel Cabanillas Beltrán</b> Director
<b>Firma:</b> 04 septiembre 2009	<b>Firma:</b> 11 septiembre 2009	<b>Firma:</b> 18 septiembre 2009

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



#### 4. Diagrama del procedimiento





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

## 5. Descripción del procedimiento

<b>Secuencia de etapas</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>
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 SNEST-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 en presencia de un representante del Comité. 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
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: <b>SI</b> , envía al Subdirector o Jefe de área correspondiente. <b>NO</b> , Informa al quejoso la causa por la que no procede	RD
5 Recibe Información de causas de improcedencia.	5.2 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 SNEST-CA-PG-005 o Acciones Preventivas SNEST-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.  <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 <b>escrito</b> .	8.2 Recibe Resultados por <b>escrito</b> acerca de la solución a su Queja o atención a su Sugerencia. 8.3 Término.	Estudiante



	<b>Nombre del Documento: Procedimiento para Atención de Quejas o Sugerencias.</b>	<b>Código: SNEST-CA-PO-001</b>
		<b>Revisión: 3</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008 5.2, 7.2.3</b>	<b>Página 4 de 5</b>

## 6. Documentos de referencia

DOCUMENTOS
Manual de Calidad.
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.	SNEST-CA-PO-001-01
Requisición de acciones correctivas y/o correcciones	1 año.	Jefe y/o Subdirector de Área.	SNEST-CA-PG-005-01
Requisición de acción preventiva	1 año.	Jefe y/o Subdirector de Área.	SNEST-CA-PG-006-01
Formato Electrónico para Quejas y Sugerencias	1 año	Jefe y/o Subdirector de Área y RD.	SNEST-CA-FE-07

## 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.

SNEST-CA-PO-001-01

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



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

## 10. Cambios de esta versión

<b>Número de versión</b>	<b>Fecha de actualización</b>	<b>Descripción del cambio</b>
3	18 de septiembre 2009	Revision total
2	22 de marzo de 2007	Se modifica el Logo y código Se cambia el concepto de ORGANIZACIÓN por Instituto Tecnológico. Se identifica al Comité como Comité de Quejas o Sugerencias.