

	Nombre del Documento: Procedimiento para Atención de Quejas o Sugerencias.	Código: ITTJ-CA-PO-005 Revisión: 03
	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

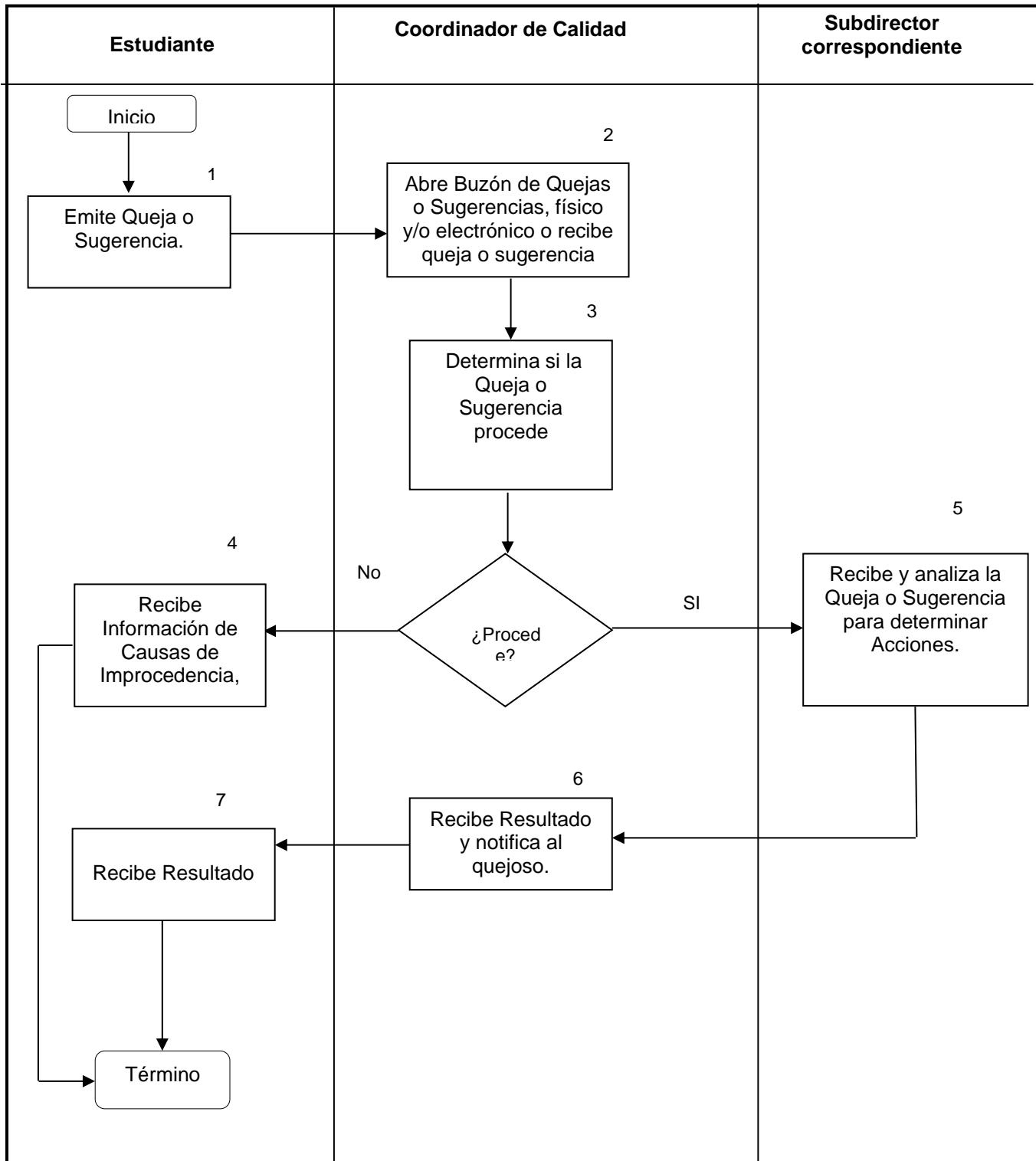
Aplica a todos los procesos declarados en el Instituto.

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.

	Nombre del Documento: Procedimiento para Atención de Quejas o Sugerencias. Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.2.1, 9.1.2	Código: ITTJ-CA-PO-005 Revisión: 03 Página 2 de 5
---	--	--

4. Diagrama del procedimiento



5. Descripción del procedimiento

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

	Nombre del Documento: Procedimiento para Atención de Quejas o Sugerencias.	Código: ITTJ-CA-PO-005
		Revisión: 03
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.2.1, 9.1.2	Página 3 de 5

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

6. Documentos de referencia

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

	Nombre del Documento: Procedimiento para Atención de Quejas o Sugerencias.	Código: ITTJ-CA-PO-005
		Revisión: 03
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.2.1, 9.1.2	Página 4 de 5

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: 03
	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
03	15 de Septiembre 2021	Revisión general del SGC

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: 27 de Agosto 2021	Firma: 1 de Septiembre 2021	Firma: 15 de Septiembre 2021