

	Nombre del Documento: Procedimiento para atención de quejas o sugerencias	Código: SI-IN-PO-006
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015	Revisión: 1
	5.1.2, 8.2.3, 10.2	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 a todos los estudiantes del Instituto Tecnológico de Querétaro.

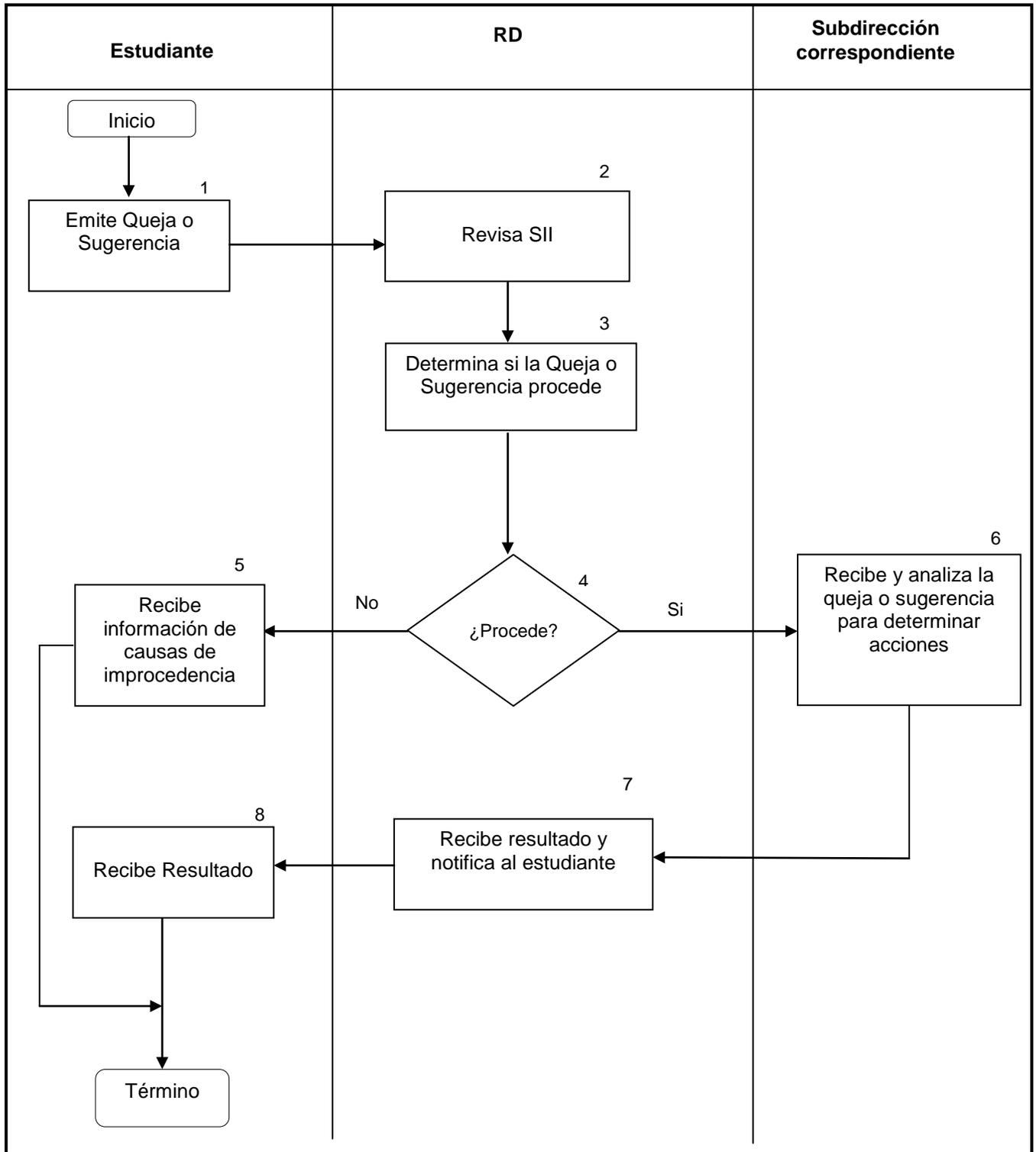
3. Políticas de operación

- 3.1. La Queja o Sugerencia deberá ser vía electrónica en el Sistema Integral de Información (SII) en el apartado quejas o sugerencias (formato SI-IN-PO-006-01).
- 3.2. El RD verifica si la queja es procedente, en caso de no proceder se le notificará al estudiante vía electrónica de la no procedencia de su queja o sugerencia.
- 3.3. El RD es el responsable de asegurarse de mantener la confidencialidad del estudiante que interpone la queja, y será comunicada vía electrónica a la subdirección y jefe de departamento que corresponda.
- 3.4. Para la atención a las quejas el Área de Calidad revisará diariamente el SII para verificar las entradas, se analizarán y se enviarán vía electrónica a las áreas operativas a que corresponda.
- 3.5. En caso de no proceder o que no sea específica la queja o sugerencia, se devuelve de inmediato al estudiante para hacer las aclaraciones pertinentes.
- 3.6. La respuesta al estudiante no debe exceder de 5 días hábiles una vez que se recibe la Queja o Sugerencia por el área responsable.
- 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.

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
M.A. Roberto A. D. León Estrada Representante de la Dirección	M.C. José López Muñoz Director	M.C. José López Muñoz Director
Firma:	Firma:	Firma:
8 de agosto 2017	11 de agosto 2017	16 de agosto 2017



4. Diagrama del procedimiento



	Nombre del Documento: Procedimiento para atención de quejas o sugerencias	Código: SI-IN-PO-006
		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 5.1.2, 8.2.3, 10.2	Página 3 de 4

5. Descripción del procedimiento

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
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 y/o Sugerencias SI-IN-PO-006-01 .	Estudiante
2. Revisa el Sistema Integral de Información (SII)	2.1 Revisa el Sistema Integral de Información en el apartado de quejas y sugerencias. (SI-IN-PO-006-01)	RD
3. Clasifica queja o sugerencia	3.1 El RD analiza la queja o sugerencia y determina si procede: 3.2 La queja o sugerencia procede: SI procede , envía al Subdirector o Jefe de área correspondiente. NO procede , Informa al quejoso la causa por la que no procede	RD
4. Recibe información de causas de improcedencia.	4.1 Recibe respuesta vía electrónica acerca de las causas por las que no procedió su queja o sugerencia 4.2 Termina.	Estudiante
5. Determina acciones	5.1 Recibe las quejas o sugerencias que son de su competencia y dependiendo de la naturaleza de estas determina las acciones a implementar. 5.2 Aplica procedimiento para acciones correctivas o correcciones SI-IN-PO-005. 5.3 Informa al RD sobre las acciones establecidas para solucionar o atender la queja o sugerencia.	Subdirector o Jefe de Área
6. Notifica al estudiante	6.1 Recibe Informe de resultados de la atención a la queja o sugerencia e informa al estudiante. NOTA: El único que conoce la identidad del quejoso es el RD por lo cual es el responsable de dar respuesta vía electrónica.	RD.
7. Recibe resultados	7.1 Recibe resultados vía electrónica acerca de la solución a su queja o atención a su sugerencia. 7.2 Término.	Estudiante

	Nombre del Documento: Procedimiento para atención de quejas o sugerencias	Código: SI-IN-PO-006
		Revisión: 1
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 5.1.2, 8.2.3, 10.2	Página 4 de 4

6. Documentos de referencia

DOCUMENTOS
Manual del Sistema de Gestión Integral
Norma para el Sistema de Gestión de la Calidad- Requisitos. ISO 9001:202015 NMX-CC-9001-IMNC-2015.
Procedimiento para Acciones Correctivas
Contrato con el estudiante

7. Registros

Registros	Tiempo de retención	Responsable de conservarlo	Código de registro
Formato para Quejas o sugerencias.	1 año.	Jefe de área y RD	SI-IN-PO-006-01
Requisición de acciones correctivas	1 año.	Jefe de área y RD	SI-IN-PO-005-01
Requisición de correcciones	1 año.	Jefe de área y RD	SI-IN-PO-005-02

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 SI-IN-PO-006-01

10. Cambios de esta versión

Número de versión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
1	08 de Agosto de 2017	Adaptación a las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015.
0	7 de diciembre de 2015	Revisión total del MSGC para la composición del Sistema de Gestión Integral.