



**Nombre del Documento: Procedimiento del SGC Para Atención de Quejas y/o Sugerencias.**

**Revisión: 4**

**Referencia a la Norma ISO 9001:2015 5.2.1, 8.2.1**

**Página 1 de 4**

## 1. Propósito

Establecer la metodología que permita atender las Quejas y/o Sugerencias de los Alumnos y Parte Interesada; para elevar la Calidad del Servicio Educativo, fomentando los valores del Instituto Tecnológico Superior de Acayucan.

## 2. Alcance

Aplica al Instituto Tecnológico Superior de Acayucan.

## 3. Políticas de operación

- 3.1 La Queja y/o Sugerencia se recibe en la oficina de la Dirección General de manera verbal o por escrito por medio de un oficio.
- 3.2 Las Quejas y/o Sugerencias se concentran con la fecha recibida.
- 3.3 El Director General y el Secretario particular clasifican las quejas y/o sugerencias y las turnan a las áreas responsables, para que se realicen las acciones correspondientes.
- 3.4 El área responsable de la queja y/o sugerencia obtenida informa el plan de acción a realizarse.
- 3.5 La respuesta al Quejoso depende de la complejidad y la magnitud de la misma, dando a conocer las acciones o el plan de trabajo a realizar en un plazo no mayor a 5 días hábiles.

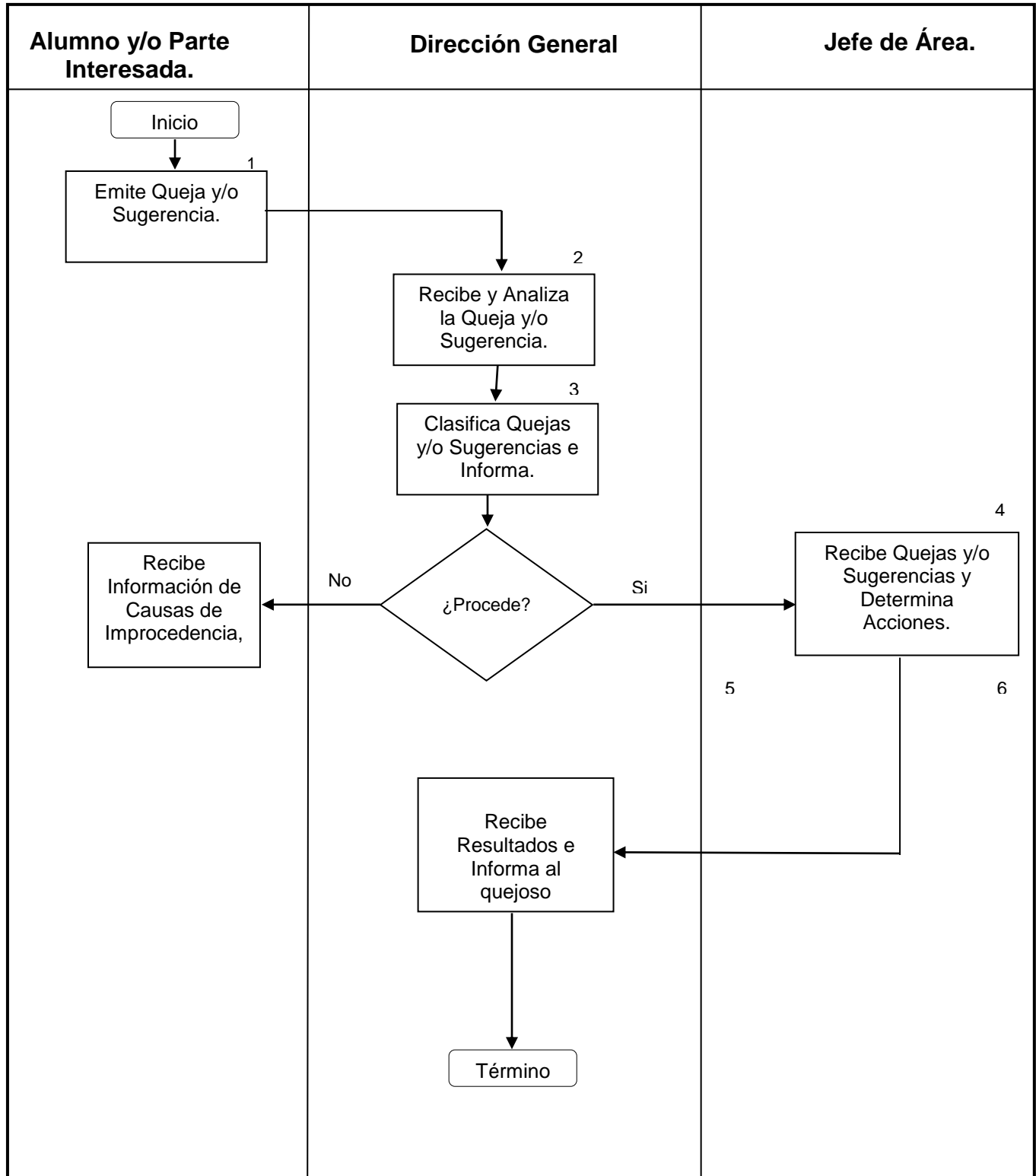
## 4. Entradas al proceso.

- La queja o sugerencia

<b>CONTROL DE EMISIÓN</b>		
<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>AUTORIZÓ</b>
Lic. Marveli Juan Cruz Responsable de la Información Documentada	Comité de Calidad.	Dr. Nefi David Pava Chipol Director General
Firma:	Firma:	Firma:
30 Abril 2017	30 Abril 2017	30 Abril 2017



### 5. Diagrama del procedimiento





## 6. Descripción del procedimiento

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Emite Queja y/o sugerencia.	1.1 Cuando considere que sus requisitos no se están cumpliendo el Alumno Emite su Queja y/o sugerencia en caso de que considere que contribuye a la mejora de la calidad del Servicio Educativo.	Alumno y/o Parte Interesada.
2. Recibe y Analiza la Queja y/o Sugerencia.	2.1 Recibe quejas y/o sugerencias de manera verbal o por escrito. 2.2 Las Quejas y/o Sugerencias deben ser concentrados con la fecha en que se reciben.	Dirección General
3. Clasifica Quejas y/o Sugerencias e Informa.	3.1 El Director General y el Secretario particular clasifican las quejas y/o sugerencias y las turnan a las áreas responsables, para que se realicen las acciones correspondientes. <b>SI:</b> se turna al área correspondiente <b>NO:</b> el quejoso recibe información de causas de improcedencia y <b>Termina.</b>	Dirección General
4. Recibe Quejas y/o Sugerencias y Determina Acciones	4.1 Recibe las quejas y/o sugerencias y realiza el plan de acción a ejecutarse e informa a la Dirección General.	Jefe de Área
4. Recibe Resultados e Informa	5.1 Recibe programa de acciones a realizar, para dar respuesta al quejoso.	Dirección General

## 7. Salida del proceso.

- La respuesta o solución a la queja y/o sugerencia.

## 8. Indicador.

No aplica



**Nombre del Documento: Procedimiento del SGC Para Atención de Quejas y/o Sugerencias.**

**Revisión: 4**

**Referencia a la Norma ISO 9001:2015 5.2.1, 8.2.1**

**Página 4 de 4**

## 9. Documentos de referencia

DOCUMENTO
Manual de negocios del ITSA
Norma ISO 9001:2015.
Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
Proceso del SGC para Acciones Correctivas.
Contrato con el alumno

## 10. Registros

N/A

## 11. Glosario

**Mejora de la Calidad:** Parte de la Gestión de la Calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con lo 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

## 12. Anexos

N/A

## 13. Cambios de esta versión

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
1	12 de marzo de 2010	Cambio de versión de la norma ISO 9001:2000 a ISO 9001:2008
2	06 de agosto 2012	Se modifico el diagrama de flujo y el formato de quejas y o sugerencias ITSA-CA-PO-001-01.
3	08 de septiembre de 2015	Se modificó el procedimiento y se da de baja los formato ITSA-CA-PO-001-01 e ITSA-CA-PO-001-02.
4	30 Abril 2017	Se adaptó el proceso de acuerdo a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015