

	Nombre del Documento: Procedimiento del SGI para Atención de Quejas y/o Sugerencias	Código: SNIT-D-CA-PO-001	
		Revisión:	5
		Página:	1 de 4

1. Propósito

Establecer la metodología que permita atender las quejas y/o sugerencias de los alumnos para elevar la calidad del servicio educativo, fomentando los valores del SNEST.

2. Alcance

Aplica a todos los institutos tecnológicos participantes en la certificación por multisitios del estado de Jalisco.

3. Políticas de operación

3.1 La queja y/o sugerencia deberá ser por escrito y/o en forma electrónica utilizando para ello el formato [SNIT-D-CA-PO-001-01](#).

3.2 El RD es el responsable de abrir el buzón de quejas y/o sugerencias *físico* y/o los correos electrónicos asegurándose de mantener el anonimato de la persona que interpone la queja, omitiendo la información personal una vez que las quejas y/o sugerencias sean comunicadas a cada una de las áreas operativas a las que corresponda vía memorando y/o electrónico, anexando la parte inferior del formato después de registrar el folio y separar esta parte del formato.

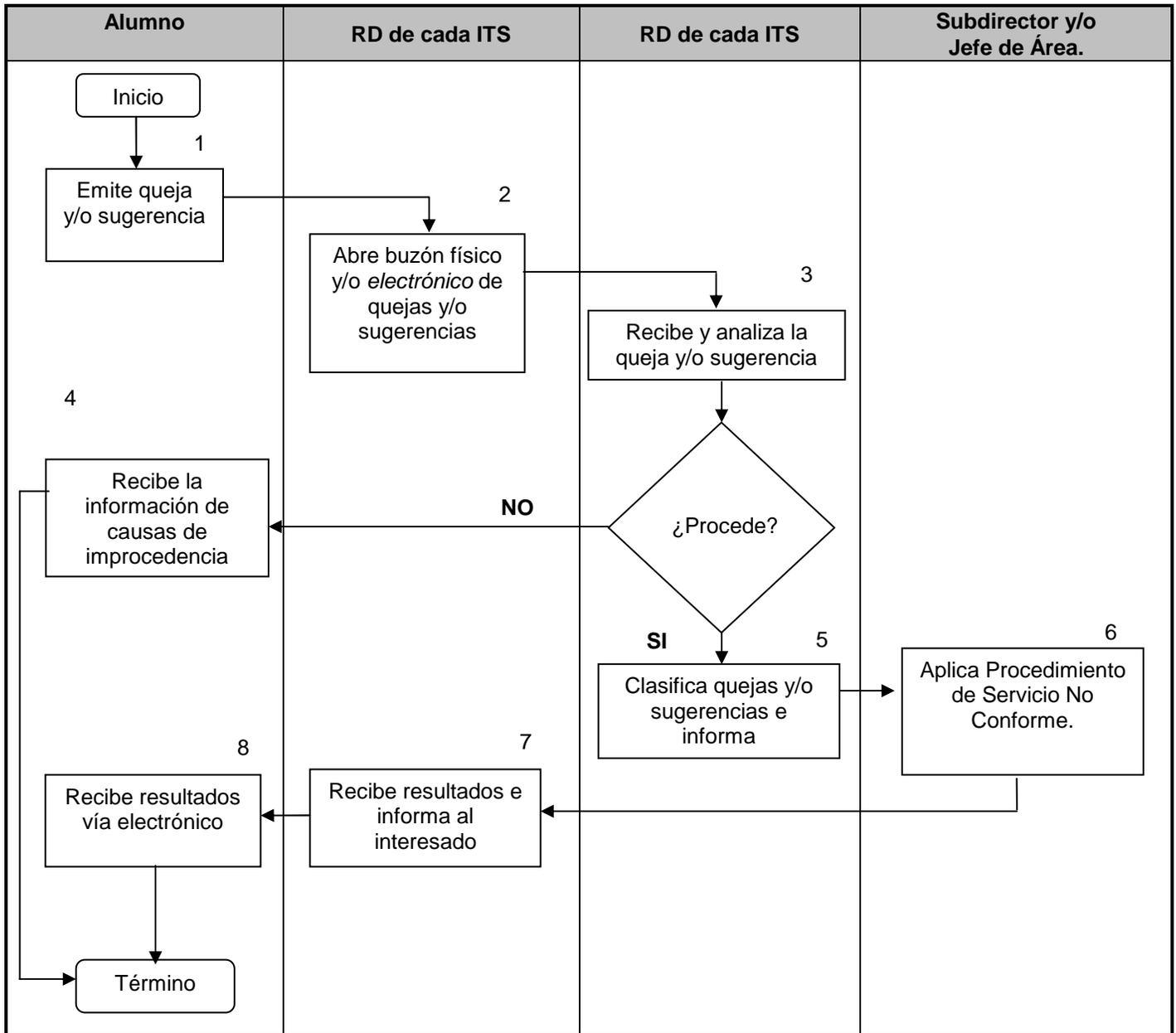
3.3 La respuesta que define el área responsable no debe de exceder de 5 días hábiles a partir de recibido y la respuesta al que presenta la inconformidad no debe exceder a los 5 días hábiles una vez que se determina la acción a implementar por el área responsable.

3.4 Las quejas que sean atendidas por primera vez no necesitará la elaboración de un formato de acción correctiva solo se elabora un formato de acción correctiva en los casos de que esa misma queja sea de nueva cuenta recurrente.

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Coordinador de Documentos de cada Instituto Tecnológico Descentralizado	Representante de la Dirección del SGI de cada Instituto Tecnológico Descentralizado	Director General de cada Instituto Tecnológico Descentralizado
Firma:	Firma:	Firma:
21 de diciembre del 2010	21 de diciembre del 2010	21 de diciembre del 2010

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

4. Diagrama del procedimiento



	Nombre del Documento: Procedimiento del SGI para Atención de Quejas y/o Sugerencias	Código: SNIT-D-CA-PO-001	
		Revisión:	5
		Página:	3 de 4

5. Descripción del procedimiento:

Secuencia de Etapas	Actividad	Responsable
1. Emite queja y/o sugerencia.	<p>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 llena el formato para quejas y/o sugerencias SNIT-D-CA- PO-001-01.</p>	Alumno
2. Abre buzón de quejas y/o sugerencias.	<p>Abre el buzón de quejas y/o sugerencias <i>físico y/o</i> electrónico sin necesidad de la presencia de un representante de los alumnos.</p>	RD de cada ITS
3. Recibe y analiza la queja y/o sugerencia.	<p>El RD abre el sobre de buzón de quejas y/o sugerencias, emitidas por los alumnos El RD analiza las quejas y/o sugerencias procurando mantener el anonimato de este y <i>determina</i> : SI procede pasa a la etapa 5. NO procede informa al alumno las causas de improcedencia. NOTA 1: Los criterios para considerar si la queja/sugerencia procede o no, esta en función del cumplimiento del contrato con el alumno, en cuanto a los compromisos de la institución que se desprenden del mismo instrumento y lo relacionado a la proporción del servicio educativo. NOTA 2: Sólo se analizaran quejas que estén debidamente identificadas.</p>	RD de cada ITS
4. Recibe información de causas de improcedencia.	<p>Recibe Información por escrito y/o mediante correo electrónico acerca de las causas por las que no procedió su queja y/o sugerencia y termina.</p>	Alumno
5. Clasifica Quejas y/o Sugerencias e Informa.	<p>Clasifica las quejas y/o sugerencias y registra el folio correspondiente. Separa la parte inferior del formato SNIT-D-CA-PO-001- 01, y se envía al subdirector y/o jefe del área correspondiente.</p>	<i>RD de cada ITS</i>
6. Determina acciones	<p>Recibe las quejas y/o sugerencias que son de su competencia y dependiendo de la naturaleza de estas determina las acciones a implementar según lo marca el Procedimiento de Servicio No Conforme. Aplica el formato del SGI para Requisición de Acciones Correctivas, Correcciones y/o Acciones Preventivas SNIT-D-CA-PG- 005 <u>conforme lo define la política de operación 3.4 de este procedimiento</u>. Informa al RD acerca de las acciones para solucionar o atender la queja y/o sugerencia.</p>	Subdirector y/o Jefe de Área.

	Nombre del Documento: Procedimiento del SGI para Atención de Quejas y/o Sugerencias	Código: SNIT-D-CA-PO-001	
		Revisión:	5
		Página:	4 de 4

7. Recibe resultados e informa al interesado.	Recibe resultados de la atención a la queja y/o sugerencia e informa por escrito vía correo electrónico al interesado. NOTA: El único que conoce la identidad del demandante es el RD por lo cual es el responsable de dar respuesta vía correo electrónico.	RD de cada ITS
8. Recibe resultados por escrito.	Recibe resultados vía correo electrónico acerca de la solución a su queja y/o atención a su sugerencia. Término.	Alumno

6. Documentos de referencia:

DOCUMENTO
Plan de Calidad
Contrato con el alumno

7. Registros

Registros	Tiempo de Retención	Responsable de Conservarlo	Código de Registro
Formato para quejas y/o sugerencias.	1 año	Jefe y Subdirector de área y RD.	SNIT-D-CA-PO-001-01

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.

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

Sugerencia: propuesta de mejora realizada por el cliente o parte interesada.

9. Anexos

9.1. Formato para quejas y/o sugerencias.

SNIT-D-CA-PO-001-01