

	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE DURANGO	 <small>TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO</small>
Código: ITD-CA-PO-01	Procedimiento para Quejas y Sugerencias Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.2.1	Revisión: 0

1. Propósito

Establecer la metodología que permita atender las Quejas y/o Sugerencias de los Estudiantes, para elevar la Calidad del Servicio Educativo, fomentando los valores del Instituto.

2. Alcance

Aplica al Instituto Tecnológico de Durango.

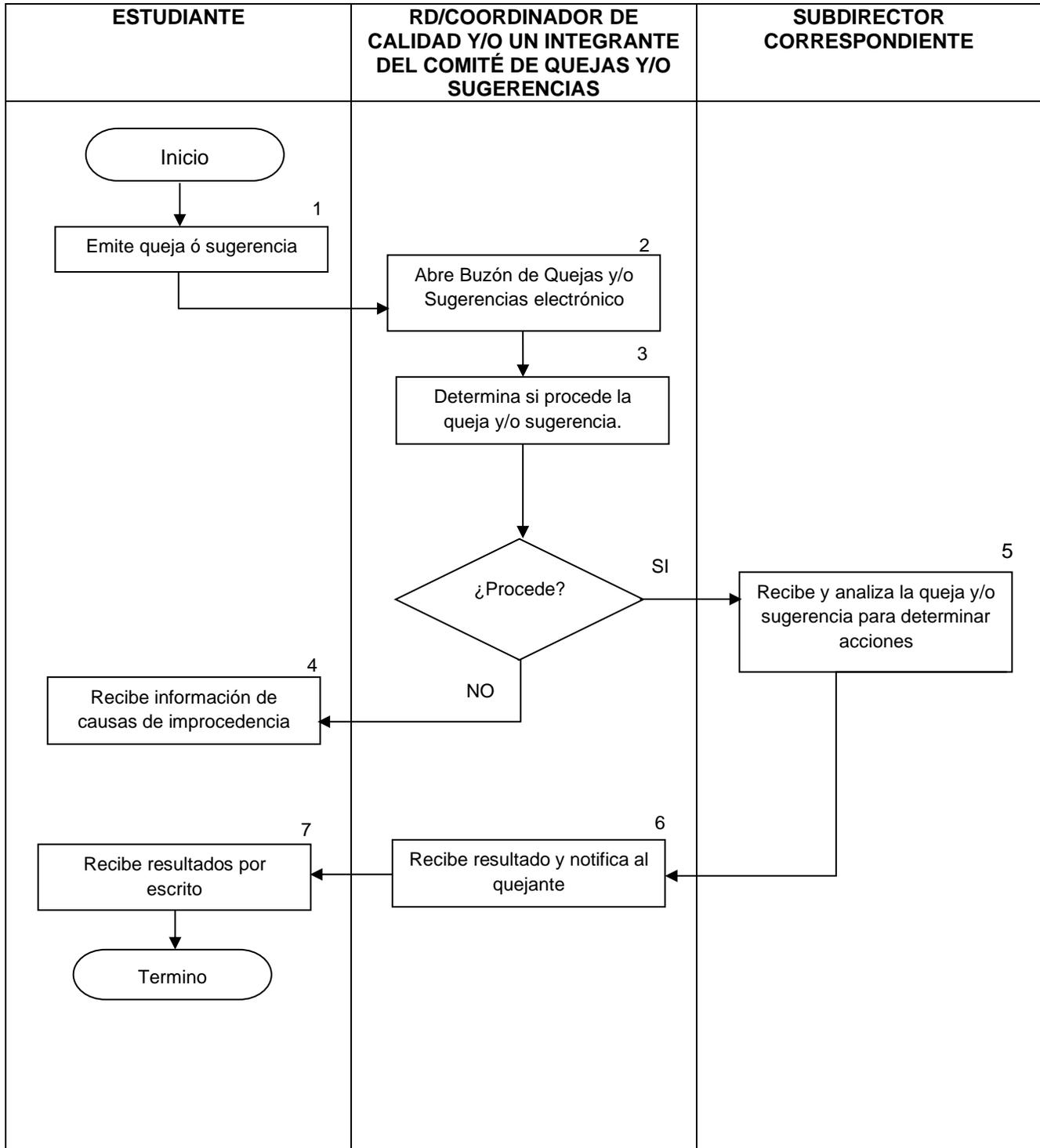
3. Políticas de Operación

- 3.1 La Queja y/o Sugerencia deberá ser por escrito y colocada en el buzón virtual establecido en el portal institucional, así como las recibidas en las diferentes subdirecciones.
- 3.2 El buzón virtual será revisado al menos una vez por semana.
- 3.3 Las Quejas y/o Sugerencias del buzón virtual, serán enviados a un correo usado exclusivamente para tal fin.
- 3.4 El/La Coordinador(a) de Calidad con apoyo del/la RD son los responsables de recibir la queja en el buzón electrónico: si procede, deberá asegurarse 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 subdirecciones que corresponda vía memorando y anexando la parte inferior del formato y/o correo según corresponda.
- 3.5 En caso de no proceder la Queja y/o Sugerencia deberá notificar las causas.
- 3.6 La respuesta al quejoso no debe exceder a los 5 días hábiles una vez que se recibe la Queja y/o Sugerencia por el área responsable. Una vez que se determina la acción a implementar por el área responsable, se notificará al quejoso no excedidos los 7 días hábiles.
- 3.7 Las sugerencias implementadas deben difundirse ante la Comunidad Tecnológica y el/la 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.C. Obed Antonio García Cano Representante de la Dirección	Ing. Raúl Velázquez Ventura Subdirector de Planeación	M.C. Isela Flores Montenegro Directora del Instituto
Fecha de elaboración: 07 de enero de 2022	Fecha de revisión: 10 de enero de 2022	Fecha de aprobación: 12 de enero de 2022



4. Diagrama del procedimiento





5. Descripción del Procedimiento

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Emite queja ó sugerencia.	1.1 Emite su queja o sugerencia cuando considere que sus requisitos no se están cumpliendo o en el caso de que esta contribuya a la mejora del servicio educativo. 1.2 Requisita formato para Quejas o Sugerencias ITD-CA-PO-01-01, o bien de manera electrónica en el portal del ITD.	Estudiante
2. Abre Buzón de Quejas y/o Sugerencias electrónico.	2.1 Abre el buzón de Quejas y/o Sugerencias electrónico en presencia de un representante del Comité.	RD/Coordinador de Calidad y/o un Integrante del Comité de Quejas y/o Sugerencias
3. Determina si procede la queja y/o sugerencia.	3.1 El RD analiza la queja y/o sugerencia y determina si procede. 3.2 La queja y/o sugerencia procede. SI , Pasa al punto 5. NO , Pasa al punto 4.	RD/Coordinador de Calidad y/o un Integrante del Comité de Quejas y/o Sugerencias
4. Recibe información de causas de improcedencia.	4.1 Recibe respuesta por escrito acerca de las causas por la que no procedió su queja ó sugerencia.	Estudiante
5. Recibe y analiza la queja y/o sugerencia para determinar acciones	5.1 Recibe las Quejas y/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 ITD-GI-PO-05. 5.3 Informa al RD sobre las acciones establecidas para solucionar o atender la Queja o Sugerencia. 5.4 Si las Quejas y/o Sugerencias llegaron directamente a la Subdirección, envía una copia al Comité de Calidad para asignar el folio correspondiente.	Subdirectores Correspondientes
6. Recibe resultado y notifica al quejante	6.1 Recibe informe de resultados de la atención a la Queja y/o Sugerencia por el Subdirector e informa por escrito al quejante. <i>NOTA: Los únicos que conocen la identidad del quejante son el Comité de Gestión Integrado por lo cual son los responsables de dar respuesta por escrito.</i>	RD/Coordinador de Calidad y/o un Integrante del Comité de Quejas y/o Sugerencias
7. Recibe resultados por escrito.	7.1 Recibe resultados por escrito acerca de la solución a su queja o atención a su sugerencia. Termino	Estudiante

	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE DURANGO	
Código: ITD-CA-PO-01	Procedimiento para Quejas y Sugerencias Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.2.1	Revisión: 0

6. Documentos de referencia

Documento
Manual del Sistema de Gestión Integrado
Norma ISO 9001:2015
Procedimiento para acciones Correctivas
Contrato con el estudiante

7. Registros

Registros	Tiempo de Retención	Responsable de conservarlo	Código de Registro
Quejas o Sugerencias	1 año	Jefe y/o Subdirectores de Área y RD	ITD-CA-PO-01-01
Requisición de Acciones Correctivas y/o Correcciones	1 año	Jefe y/o Subdirectores de Área	ITD-GI-PO-05-01
Queja o Sugerencia en buzón electrónico	Permanente	Comité de Calidad	N/A

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 de Quejas y/o Sugerencias

ITD-CA-PO-01-01

	<p style="text-align: center;">INSTITUTO TECNOLÓGICO DE DURANGO</p>	 <p style="text-align: right; font-size: small;">TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO</p>
<p>Código: ITD-CA-PO-01</p>	<p style="text-align: center;">Procedimiento para Quejas y Sugerencias Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.2.1</p>	<p style="text-align: right;">Revisión: 0</p>

10. Cambios a esta versión

N° de revisión	Fecha de Actualización	Descripción del cambio
0	Mayo 2018	Transición a la Norma ISO 9001:2015. Se cambia el término Producto No Conforme por Salida No Conforme.
1	Noviembre 2019	Se realiza una actualización general del contenido conforme a los cambios vigentes.
0	Enero 2022	Se realiza una actualización general del contenido para incorporarlo al Sistema de Gestión Integrado.