



Instituto Tecnológico Superior Zacatecas Norte

 TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO		NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención de quejas y/o sugerencias.	Código: P-SG-09
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008: 5.2, 7.2.3		Revisión: 4
			Página 1 de 5

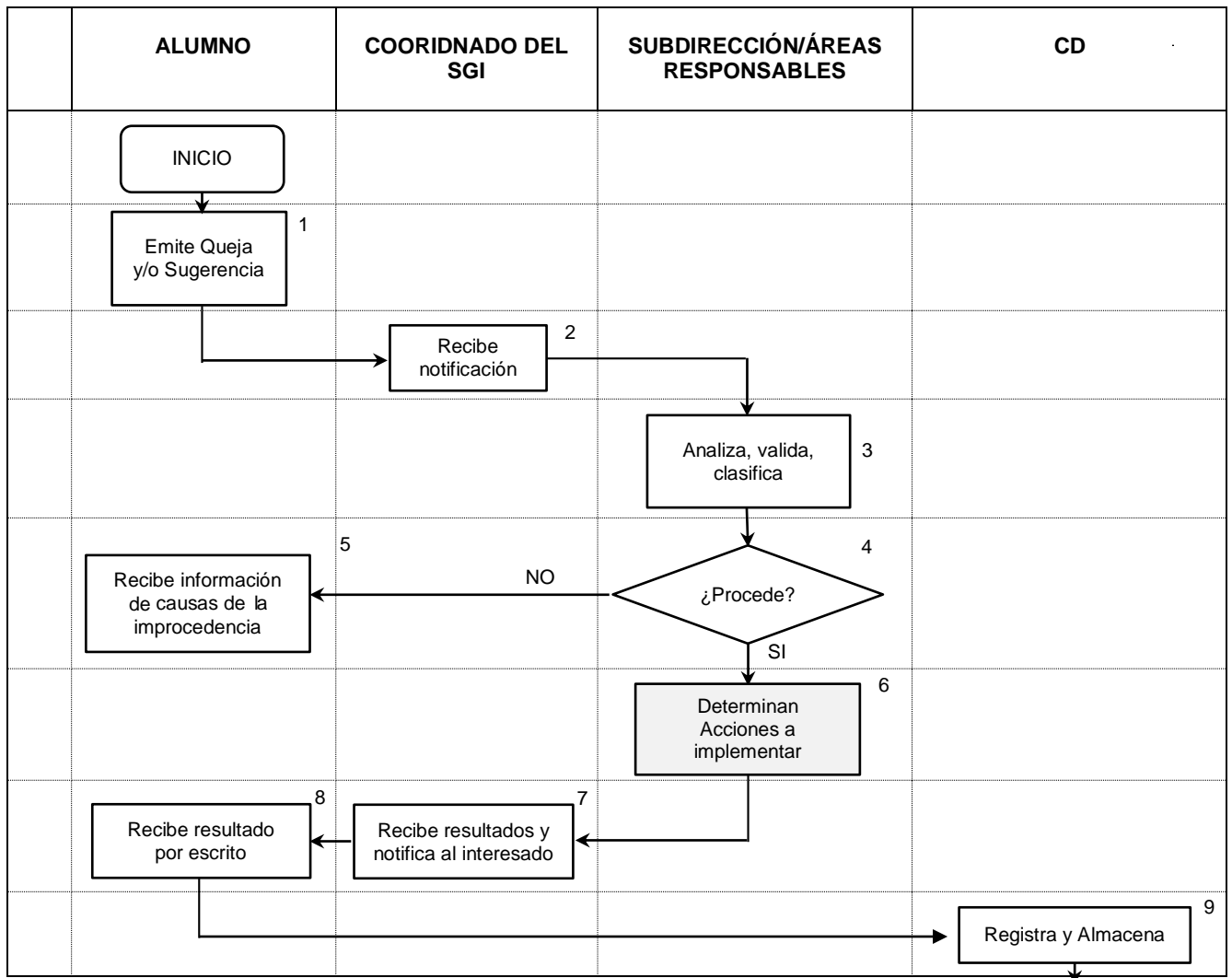
I OBJETIVO

Atender las quejas y sugerencias de los alumnos; para elevar la calidad del servicio educativo, fomentando los valores de respeto, honestidad y responsabilidad.



II ALCANCE

Aplica en el ITSZN para la atención de quejas y/o sugerencias.

III DIAGRAMA DEL PROCESO



Instituto Tecnológico Superior Zacatecas Norte

 TECNOLÓGICO NACIONAL DE MEXICO	 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención de quejas y/o sugerencias.	Código: P-SG-09
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008: 5.2, 7.2.3	Revisión: 4
		Página 2 de 5

			<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; display: inline-block;">FIN</div>
--	--	--	---

	ELABORÓ:	REVISÓ:	AUTORIZÓ:
PUESTO	Jefe del Departamento de Innovación y Calidad	Representante de la Dirección	Dirección General
NOMBRE Y FIRMA	L.C. Iván de Jesús García Zamora	M.C. Joel Limones Casio	L.C. Luz Margarita Chávez García
17/08/2018	17/08/2018	17/08/2018	17/08/2018



V. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. La Queja y/o Sugerencia deberá ser colocada en el buzón virtual establecido en el portal institucional.
2. Las Quejas y/o Sugerencias del buzón virtual serán notificado a un correo del y responsable de calidad usado exclusivamente para tal fin.
3. El coordinador es el responsable de comunicar la Queja y/o Sugerencia a la subdirección correspondiente para su atención, manteniendo el anonimato de la persona que interpone la Queja,
4. Las quejas deben ser objetivas o factibles de comprobar. Informar al quejoso la solución a su problema, en un lapso no mayor de 10 días hábiles.
5. Las sugerencias implementadas deben difundirse ante la comunidad tecnológica y el coordinador deberá informar los resultados en las Reuniones de Revisión de la Dirección.

V. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLES	SECUENCIA	ACTIVIDADES
Alumno	1	<ul style="list-style-type: none"> Cuando el alumno considere que sus requisitos no se están cumpliendo emite su queja y/o sugerencia. Se realizará en la plataforma establecida por la institución
Coordinador del SGI	2	<ul style="list-style-type: none"> La plataforma realizara automáticamente la notificación de quejas y sugerencias al responsable del SGI. El coordinador del SGI canalizara a las áreas y subdirección inmiscuida en la queja o sugerencia.
Subdirecciones y área responsable	3	<ul style="list-style-type: none"> Analizar, validar y clasificar las quejas y/o sugerencias recibidas.

Instituto Tecnológico Superior Zacatecas Norte

 TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO		NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención de quejas y/o sugerencias.	Código: P-SG-09
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008: 5.2, 7.2.3		Revisión: 4
			Página 3 de 5

Subdirecciones y área correspondiente	4	<ul style="list-style-type: none"> La Queja y/o Sugerencia procede: Si envía al Subdirector/a o Jefe/a de área correspondiente. NO, Informa al quejoso la causa por la que no <p>Nota:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Los criterios para considerar si la queja y/o sugerencia procede o no, está en función del cumplimiento del contrato con el alumno, en cuanto a los compromisos de la institución y lo relacionado a la proporción del servicio educativo. 2. Solo se analizaran quejas que estén debidamente identificadas.
Alumno	5	<ul style="list-style-type: none"> Recibe respuesta por escrito acerca de las causas por las que no procedió su Queja y/o Sugerencia y Termina.
Subdirecciones y área correspondiente	6	<ul style="list-style-type: none"> Recibe las Quejas y/o Sugerencias que son de su competencia y dependiendo de la naturaleza de estas determina las Acciones a implementar. Aplica procedimiento para Acciones Correctivas Informa al Coordinador sobre las acciones establecidas para solucionar o atender la Queja o Sugerencia.
Coordinador del SGI	7	<ul style="list-style-type: none"> Recibe Resultados por escrito acerca de la solución a su Queja y/o atención a su Sugerencia, que el área o subdirección dieron.
ALUMNO	8	<ul style="list-style-type: none"> Se notifica al alumno por escrito acerca de la solución a su Queja y/o atención a su Sugerencia.
CD	9	<ul style="list-style-type: none"> Registra y almacena la queja y/o Sugerencia

VII. GLOSARIO

Mejora de la Calidad: parte de la gestión de la Calidad orientado 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 del Instituto

Queja: Disgusto o inconformidad ante una situación anómala acerca del Servicio Educativo.



RD: Representante de la Dirección Solución: Resolver un asunto.

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

VII. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

DOCUMENTOS	CÓDIGO
Matriz del SGI	N/A

Instituto Tecnológico Superior Zacatecas Norte

 TECNOLÓGICO NACIONAL DE MEXICO		NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención de quejas y/o sugerencias.	Código: P-SG-09
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008: 5.2, 7.2.3		Revisión: 4
			Página 4 de 5

Formato solicitud de inscripción	F-SE-01-001
Producto No Conforme	P-SG-08
Norma ISO 9001: 2015	No aplica
Procedimientos de acciones correctivas	P-SG-04

VIII. REGISTRO

REGISTROS	TIEMPO MÍNIMO DE CONSERVACIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVARLO	CÓDIGO
Formato de Quejas y Sugerencias	2 años	CD	Electrónico
Formato de acciones de mejora	2 años	Coordinador del SGI y Subdirector Correspondiente CD	F-SG-04-001

IX. DISPOSICIÓN FINAL DE LOS REGISTROS

Al concluir el tiempo mínimo de conservación se procederá a la destrucción del registro.



X. ANEXOS

DOCUMENTOS	CODIGOS
Formato de quejas y sugerencias	Electrónico

XI. CAMBIOS DE ESTA VERSION

NUMERO DE REVISIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
4	22/03/2019	<ul style="list-style-type: none"> Se actualizó el encabezado a la nueva versión. Se eliminó la figura de RD y se sustituyó por el coordinador de sistema, En la políticas, en la descripción del procedimiento y diagrama de flujo En el apartado de documentos de referencia se elimina manual de calidad y se agrega matriz del SGI, Formato de solicitud de inscripción se elimina
3	30/11/2017	<ul style="list-style-type: none"> Cambia título de columna Desarrollo Académico por CD y se coloca a la derecha de la tabla. Cambia el título de la columna Subdirector correspondiente por Subdirección/Áreas Responsables.

Instituto Tecnológico Superior Zacatecas Norte

 TECNOLÓGICO NACIONAL DE MEXICO		NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención de quejas y/o sugerencias.	Código: P-SG-09
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008: 5.2, 7.2.3		Revisión: 4
			Página 5 de 5

		<ul style="list-style-type: none"> Se agrega al diagrama el INICIO. Cambia el punto dos Abre buzón por Recibe notificación. Se asigna punto tres Analiza, valida y clasifica solo a la columna Subdirección/Áreas Responsables. Se asigna punto nueve Registra y almacena a la columna CD. Se agrega el FIN del diagrama. En el número V. Descripción del Procedimiento en la secuencia uno cambia la actividad en la segunda viñeta, Requisita en el formato de quejas y sugerencias (F-SG-09-001), por Se realizará en la plataforma establecida por la institución. En la secuencia dos cambian las actividades completamente por, La plataforma realizara automáticamente la notificación de quejas y sugerencias al responsable del SGC y El RD ante el SGC canalizara a las área y subdirección inmiscuida en la queja o sugerencia.
2	14/12/2017	<ul style="list-style-type: none"> Se modificó el código del procedimiento. Se cambia el diagrama de proceso y descripción del procedimiento. Se modifican y agregan políticas de operación. • Se modifica el vocabulario del glosario. En registros se elimina el envío de quejas y sugerencias. Se modifica el código del formato. Se modifica el responsable del procedimiento.