1. Propósito

Atender las quejas y/o Sugerencias de los estudiantes y partes interesadas en cuanto a la satisfacción del Servicio Educativo y cuidado del medio ambiente.

2.- Alcance

Aplica a los campus y sedes del Instituto Tecnológico Superior de Zongolica

3. Políticas de Operación

3.1 La queja y/o sugerencia deberá ser de manera electrónica a través de la página del instituto o en el buzón físico.

3.2 El comité de Buzón de quejas y/o sugerencias estará conformado por campus o sedes por el Coordinador como representante administrativo, un representante docente y un representante de los estudiantes y levantar acta correspondiente que muestre evidencia.

3.3 El buzón es abierto con una periodicidad de 20 días por la Coordinación de calidad, asegurándose de mantener el anonimato de la persona que interpone la Queja (omitiendo la información personal), de igual forma debe difundir semestralmente el calendario de apertura del mismo.

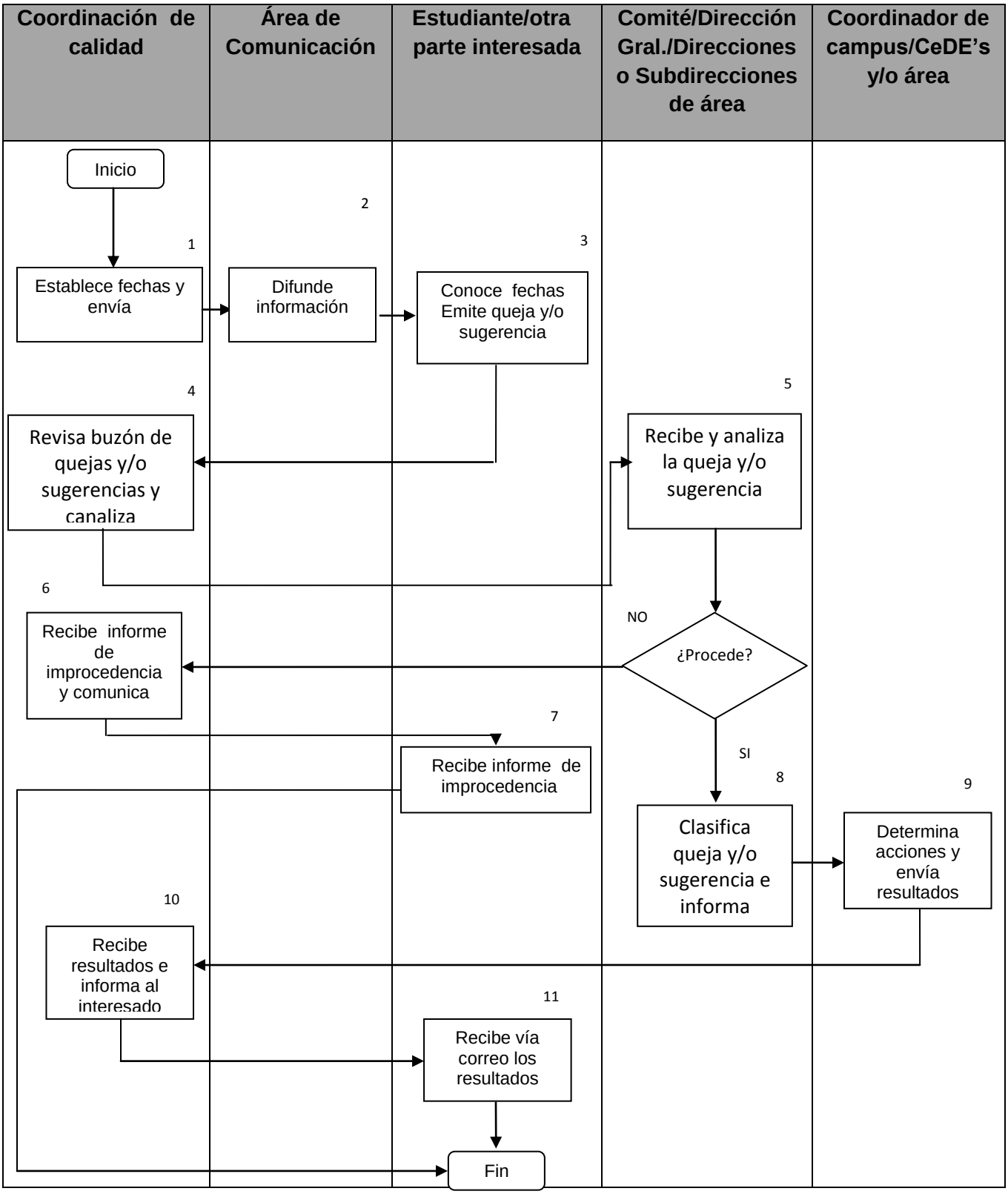
3.4 La respuesta al quejoso no debe exceder a los 5 días hábiles una vez que se determina la acción a implementar por el área responsable.

3.5. El presente procedimiento cumple con el compromiso declarado en la política del SGI.

3.6.La identificación del riesgo del presente procedimiento se realizará de manera semestral, utilizando el anexo 7 “Matriz de Riesgos”, así como su seguimiento y evaluación de las acciones descritas en dicho anexo para evitar una salida no conforme.

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	**REVISÓ**	**AUTORIZÓ**
Coordinación de Calidad	Dirección de Planeación y Vinculación	Director General

4.- Diagrama de Flujo



5.- Descripción del Procedimiento

Secuencias de etapas	Actividad	Responsable
1. Establece fechas	1.1. Establece fechas de apertura del buzón de quejas y/o sugerencias mediante circular y envía por correo al área de comunicación de campus/sede.	Coordinación de Calidad
2. Difunde fechas	2.1 Difunde a los estudiantes por los medios autorizados la circular que contiene las fechas de apertura del buzón de queja y/o sugerencias a los estudiantes.	Área de comunicación integral de campus/sede
3. Emite queja y/o sugerencia	3.1 Cuando considere que sus requisitos no se están cumpliendo emite queja y/o sugerencia a través de la página del instituto www.itszongolica.edu.mx o buzón físico. 3.2 Otras partes interesadas que requieren expresar quejas o sugerencias (no necesariamente en el periodo establecido de fechas de apertura del Buzón)	Estudiante Otra parte interesada
4.Revisa buzón de quejas y/o sugerencias	4.1 Revisa buzón electrónico a través de la página www.itszongolica.edu.mx y/o físico y envía al comité correspondiente para el análisis de la queja y/o sugerencia. 4.2 Para el caso de queja o sugerencia de otra parte interesada se envía a la Dirección General o Dirección y Subdirecciones de área, según aplique.	Coordinación de Calidad
5. Recibe y revisa queja y/o sugerencia	5.1. En caso de ser estudiante en reunión revisan y analizan las quejas y/o sugerencias **ITSZ-AC-PO-09-01** 5.2 Otras partes interesadas analiza la queja y/o sugerencia . **Si** procede: pasa a la etapa 8 **No** procede pasa a la etapa 6 Los criterios para considerar si la queja y/o sugerencia procede o no son los siguientes: a) En función del cumplimiento del contrato con el estudiante, en cuanto a los compromisos de la institución y	Comité de Quejas y/o Sugerencias Dirección General, Dirección o Subdirecciones de área

	lo relacionado a la proporción del servicio educativo. b) A la afectación de partes interesadas internas y externas debidas a la gestión ambiental. c) Sólo se analizaran quejas que cumplan con todos los requisitos (Nombre, correo electrónico, etc). d) Cuando se considere que se están afectando las actividades de otras partes interesadas.	
6. Informa improcedencia	6.1 Informa vía correo a la Coordinación de Calidad las causas de improcedencia de la queja.	Coordinador de campus/Dirección General o Dirección de área
7. Comunica improcedencia	7.1 Comunica al estudiante y/o a las partes mediante correo o en el buzón, las causas del por qué no procedió su queja y/o sugerencia. 7.2 Recibe informe de causas de improcedencia de su queja y /o sugerencia.	Coordinación de Calidad Estudiante/parte interesada
8. Clasifica queja y o sugerencia	8.1 Clasifica las quejas y/o sugerencias mediante minuta e informa al área correspondiente	Comité de Quejas y/o sugerencias
9. Determina acciones	9. Determina las acciones a realizar. En caso de ser necesario aplica el procedimiento de acciones correctivas **ITSZ-CA-PG-005** e informa al área de calidad a cerca de las acciones para solucionar o atender la queja y/o sugerencia.	Coordinador de campus/Director General, Director o Subdirector de área
10. Recibe resultados e informa al interesado	10.1 Recibe resultados de la atención a la queja y/o sugerencia e informa por correo al interesado. Nota: La identidad del quejoso solo la conoce la Coodinación de calidad quien es responsable de dar respuesta por escrito al estudiante u otras partes interesadas.	Coordinación de Calidad
11. Reciba resultado	11.1 Recibe resultado por escrito a través del correo electrónico acerca de la solución a su queja y/o atención a su sugerencia. Termina proceso	Estudiante y/o parte interesada

6. Documentos de Referencia

Documento
Manual de calidad
Normas ISO
Contrato con el estudiante
Procedimiento de Acciones Correctivas

7. Registros

Registros	Tiempo de Retención	Responsable de conservarlo	Código
Circular (formato libre)	1 año	Coordinación de Calidad	N/A
Quejas (formato electrónico libre)	1 año	Coordinador de campus y CeDE's Coordinación de Calidad	ITSZ-CA-PO-007-01
Formato para requisición de Acciones correctivas	1 año	Coordinador de campus y CeDE's Coordinación de Calidad	ITSZ-AC-PO-09-02

8. Glosario

Otra Parte interesada: Persona u organización que pueda afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad (ejemplo personal docente o administrativo, clientes, propietarios, personas de una organización, proveedores, banca, legisladores, sindicatos, socios o sociedad en general).
Satisfacción del cliente: perscepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes. Las quejas son un indicador habitual de una baja satisfacción del cliente, pero la ausencia de las mismas no implica necesariamente un elevada satisfacción del cliente.
Queja: Inconformidad ante una situación anómala acerca del Servicio Educativo.
Sugerencia: Propuesta de mejora realizada por el cliente o parte interesada.

9. Anexos

N/A

10. Cambios de esta versión

Número de Revisión	Fecha de Actualización	Descripción del cambio
Inicial	09 de octubre 2017	Implementación del procedimiento
1	28 de febrero 2019	Se incluye la política 3.6, se cambia la palabra CeDE's por sede, se incluye la etapa 5.2 y Dirección Gral., Dircciones y Subdireccion es de área, inciso d) en la etapa 5.2.