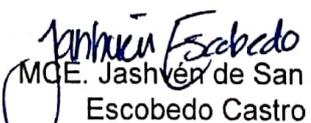
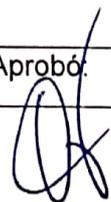




ATENCIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
 MCE Jashvén de San Juan Escobedo Castro	 MCE. Jashvén de San Juan Escobedo Castro	 Mtro. Octavio Villalobos Fernández
Jefa del Sistema de Gestión Integral	Jefa del Sistema de Gestión Integral	Subdirector de Planeación y Vinculación

Toda copia en PAPEL es un "Documento No Controlado" a excepción del original.

**1. Propósito:**

Establecer la metodología que permita recibir y responder las quejas y/o sugerencias de los estudiantes con el propósito de aumentar la satisfacción del mismo y fomentar los valores del Instituto Tecnológico de San Luis Potosí.

2. Alcance

Aplica a los Estudiantes del Instituto Tecnológico de San Luis Potosí

3. Políticas de Operación.

- 3.1 En caso del buzón físico la periodicidad para la apertura del buzón serán los días 15 y último de cada mes. Lo llevarán a cabo el (la) **Jefe (a) del Sistema de Gestión Integral** y un representante de la Alta Dirección.
- 3.2 En el caso del buzón electrónico de revisará con la misma periodicidad.
- 3.3 El personal de área de gestión integral supervisará por lo menos dos veces por semana, que existan los formatos disponibles para el ingreso de las quejas y/o sugerencias en el buzón, aunque el quejoso y/osugerente podrá realizar su queja y/o sugerencia en cualquier otro papel o documento.

Para determinar si la queja o sugerencia es procedente se analizarán los siguientes factores:

- a) Que tenga un impacto significativo en el servicio educativo
 - b) La veracidad y legibilidad de los datos del quejoso y de la procedencia de la queja
 - c) La información que permita comprender el impacto o alcance de la queja y/o sugerencia o la necesidad de contactar al quejoso y/o sugerente para obtener información complementaria
 - d) La objetividad y los datos concretos proporcionados por el quejoso y/o sugerente.
 - e) Todas las quejas y /o sugerencias que cuenten con la información descrita anteriormente serán canalizadas
 - f) La clasificación de quejoso: Estudiante, Egresado, Padre de familia, Proveedor, Personal Docente o Administrativo, usuario externo de las instalaciones, etc.
 - g) Una vez clasificadas las quejas y/o sugerencias se canalizarán al área correspondiente.
 - h) De acuerdo al impacto el de la queja el Jefe(a) del Sistema de Gestión Integral en conjunto con y un representante de la Alta Dirección evaluarán si se levanta una Acción Correctiva derivada de la queja/ sugerencia.
- 3.4 El (la) **Jefe(a) del Sistema de Gestión Integral** deberá asegurarse de mantener el anonimato de la persona que interpone la queja y/o sugerencia, omitiendo la información personal cuando éstas sean comunicadas.
 - 3.5 El área responsable debe ofrecer una respuesta al **Jefe(a) del Sistema de Gestión Integral**, en un tiempo que no exceda a los 10 días hábiles una vez que se envía la notificación.
 - 3.6 La respuesta al quejoso se hará llegar por el medio más pertinente garantizando la discreción de la misma.

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



- 3.7 Las Sugerencias implementadas que tengan impacto directo en el Proceso Académico deberán difundirse entre la Comunidad Tecnológica y el (la) **Jefe(a) del Sistema de Gestión Integral** deberá de alimentar el Formato Electrónico de Quejas y/o Sugerencias previo a la Reunión de Revisión por la Dirección, ya que esta información sirve de entrada.
- 3.8 La evidencia física se anexa en la carpeta electrónica de Quejas y/o sugerencias y se conserva como respaldo únicamente un año.
- 3.9 Para la evaluación de desempeño del proceso, sólo se consideran las quejas o sugerencias generadas por los Estudiantes, aunque este procedimiento aplica a todas las quejas y/o sugerencias recibidas.

4. Referencias normativas

- 8.2.1 Comunicación con el cliente.
- 9.3 Revisión por la dirección.
 - 9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección.

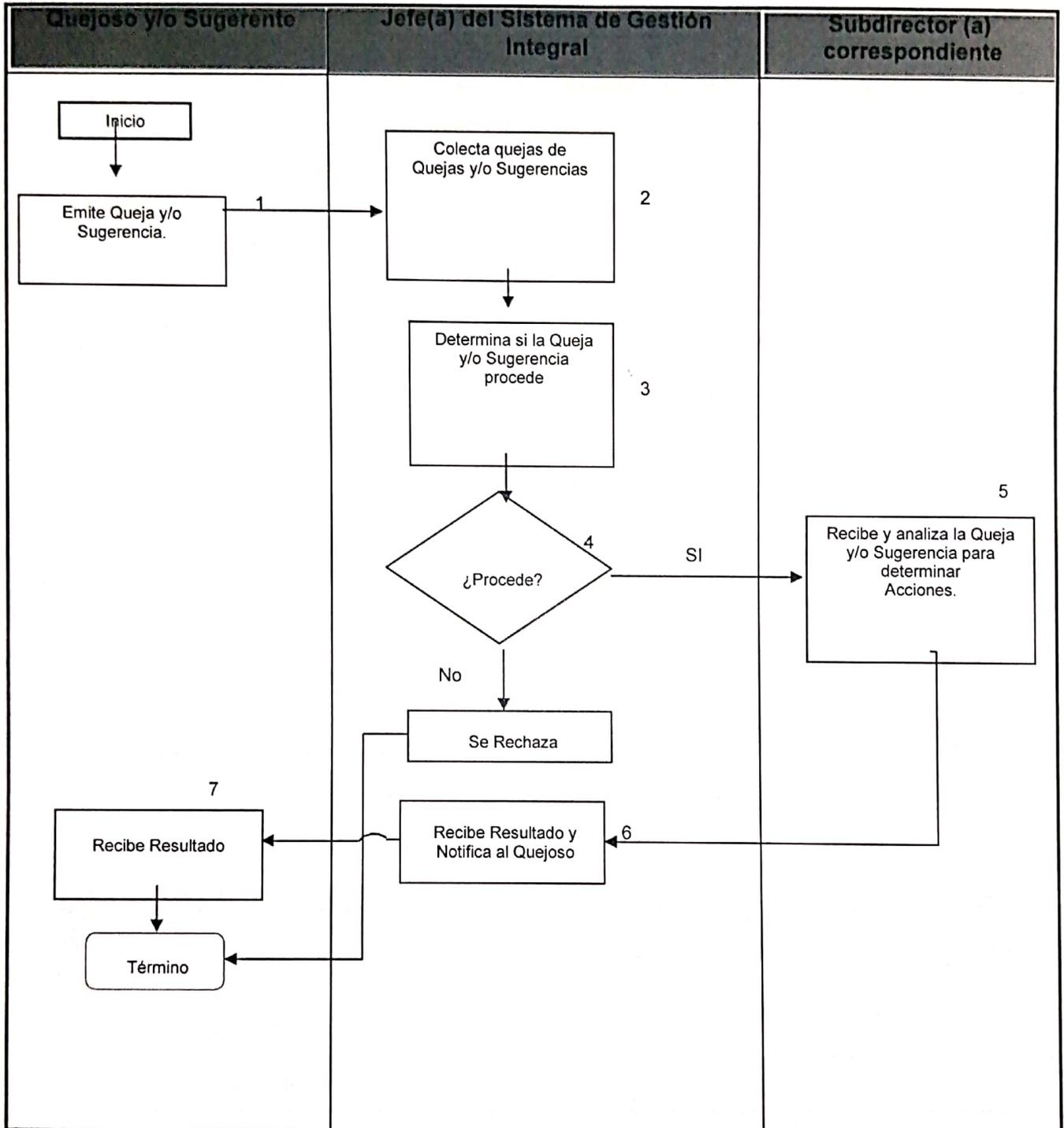
5. Análisis de riesgos:

El análisis de riesgos del procedimiento se realizará en el formato ITSLP-SGI-PG-003-01.

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



6. Diagrama del Procedimiento



Toda copia en PAPEL es un "Documento No Controlado" a excepción del original.

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	Código: ITSLP-SGI-PG-004
		Revisión: 5
		Página 5 de 6

7. Descripción del Procedimiento:

Secuenciade etapas	Actividad	Responsable
1.0 Emite Queja y/o Sugerencia.	1.1 Emite su queja y/o sugerencia. 1.2 Requisita formato para quejas y/o sugerencias ITSLP-SGI-PG-004-01.	Quejoso y/o Sugerente
2.0 Abre Buzón de Quejas y/o Sugerencias.	2.1 Abre el Buzón de Quejas y/o Sugerencias. 2.2 Concentra las quejas y/o sugerencias en el formato ITSLP-SGI-PG-004-02 concentrado de Q/S	Jefe(a) del Sistema de Gestión Integral
3.0 Determinar si procede la Queja y/o Sugerencia	3.1 El (la) Jefe del Sistema de Gestión Integral y un representante de la Alta Dirección deberán analizar cada queja y evaluar si procede o no. 3.2 Si procede la queja y/o sugerencia se le asigna un folio para su identificación y contabilización. 3.3 Cada queja foliada se captura y se da seguimiento en el Registro (electrónico) de quejas y/o sugerencias ITSLP-SGI-PG-004-02.	Jefe(a) del Sistema de Gestión Integral
4.0 Clasifica Queja y/o Sugerencia	3.4 Si procede, se entrega al área correspondiente. 3.5 Si no procede se omite o rechaza.	Jefe(a) del Sistema de Gestión Integral
5.0 Determina Acciones	3.6 Recibe las Quejas y/o Sugerencias que son de su competencia y dependiendo de la naturaleza de estas, determina las acciones a implementar.	Subdirector (a) correspondiente
6.0 Notifica al Quejoso y/o Sugerente.	3.7 Recibe la respuesta del Subdirector (a) y establece comunicación con el quejoso y/o sugerente para informar la respuesta.	Jefe(a) del Sistema de Gestión Integral
7.0 Recibe Resultados por Escrito.	3.8 Recibe la respuesta a su Queja o atención a su Sugerencia.	Quejoso y/ Sugerente

8. Documentos de Referencia

Documentos
Manual de Calidad.
Norma ISO 9001:2015
Contrato con el estudiante

Toda copia en PAPEL es un "Documento No Controlado" a excepción del original.

**9. Registros**

Clave	Almacenado	Recuperación	Protección	Retención	Disposición
ITSLP-SGI-PG-004-01	Archivo electrónico	Jefe (a) del Sistema de Gestión integral	Contraseña	Un año después de su registro	Cambio al archivo electrónico de respaldo
ITSLP-SGI-PG-004-02	Archivo electrónico	Jefe (a) del Sistema de Gestión integral	Contraseña	Un año después de su registro	Cambio al archivo electrónico de respaldo

10. 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 Cliente o parte interesada.

11. Control de cambios:

Fecha	Cambio	Razón del Cambio	No. de Párrafo	No. de Página
14/Oct/2021	Se incorporó en el apartado de políticas la clasificación para determinar si una Q/S proceso o no procede	Retroalimentación de auditoría interna	Sección 3	2
28/Agosto/2021	Se incorporan los medios electrónicos para la recepción de Quejas y/o Sugerencias	Cambio en las nomenclaturas	Todo el documento	Todo el documento
04/Oct/2016	Se eliminó el Formato Registro Electrónico de Quejas y/o Sugerencias (ITSLP-CA-PO-001-03) por no ser práctico.			

Toda copia en PAPEL es un "Documento No Controlado" a excepción del original.