

 <p><b>TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO</b></p>	<p>TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO Instituto Tecnológico de Chihuahua II</p>	<p><b>Código:</b> ITCHII-PO-24</p>	
	<p><b>Procedimiento para la Atención de Quejas o Sugerencias</b></p>	<p><b>Revisión 0</b></p>	
	<p><b>Referencia a la Norma ISO 9001:2015</b></p>	<p><b>Página 1</b></p>	

## 1. Propósito

Establecer la metodología que permita atender las Quejas o Sugerencias de tipo Académico de los Estudiantes del Instituto Tecnológico de Chihuahua II.

## 2. Alcance

Este procedimiento es aplicable a todos los estudiantes de licenciatura Plan 2010 del Instituto Tecnológico de Chihuahua II. Con base en los lineamientos administrativos 2010 y Lineamientos Académico Administrativos 2015.

## 3. Políticas de operación

- 3.1. Cualquier queja de aspecto académico, se tramitará en la División de Estudios Profesionales del Instituto Tecnológico de Chihuahua II.
- 3.2. La División de Estudios Profesionales entregará al alumno el formato correspondiente para dicha queja o sugerencia.
- 3.3. La División de Estudios Profesionales tramitará ante el Departamento Académico correspondiente, mediante oficio, la queja o sugerencia presentada, solicitando de antemano la premura de la respuesta a la misma.
- 3.4. El departamento Académico involucrado da respuesta a la División de Estudios Profesionales después de analizar la queja.
- 3.5. La División de Estudios Profesionales emite resolución mediante oficio al alumno que solicitó la atención a la queja correspondiente, de acuerdo a lo argumentado por el departamento Académico.
- 3.6. La DEP es la responsable de comunicar la queja o sugerencia a la Subdirección Académica, cuando así sea necesario, ateniendo el anonimato de la persona o personas que interpusieron la queja.
- 3.7. La DEP es la responsable de dar respuesta al alumno de los resultados del proceso.

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
M.A. Dora Yamile Floresafa Valdés Jefe de la División de Estudios Profesionales	Dr. Hernán de la Garza Gutiérrez Subdirector Académico	Dr. Ulises Martínez Contreras Director
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>
14 de mayo de 2019	14 de mayo de 2019	14 de mayo de 2019



TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO

TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO  
Instituto Tecnológico de Chihuahua II

Procedimiento para la Atención de Quejas o Sugerencias

Referencia a la Norma ISO 9001:2015

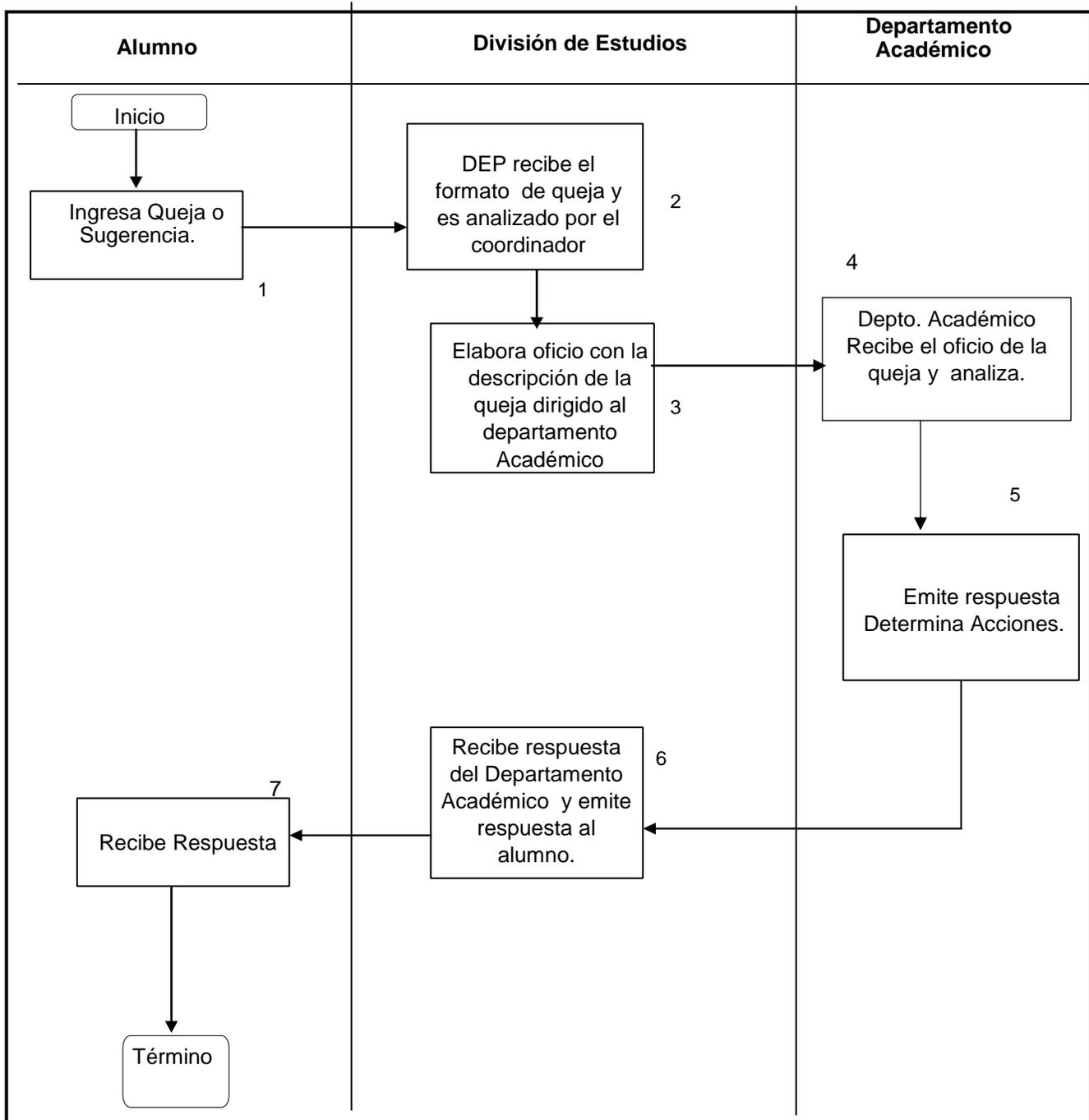
Código:  
ITCHII-PO-24

Revisión 0

Página 2



#### 4. Diagrama del procedimiento



 <p><b>TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO</b></p>	<p>TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO Instituto Tecnológico de Chihuahua II</p>	<p><b>Código:</b> ITCHII-PO-24</p>	
	<p><b>Procedimiento para la Atención de Quejas o Sugerencias</b></p>	<p><b>Revisión 0</b></p>	
	<p><b>Referencia a la Norma ISO 9001:2015</b></p>	<p><b>Página 3</b></p>	

## 5. Descripción del procedimiento

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Ingresa queja o sugerencia en la DEP.	1.1 El alumno emite su queja o sugerencia cuando considera que sus expectativas no se están cumpliendo o en el caso de que contribuya a la mejora del Servicio Educativo, de manera escrita en la DEP. Formato ITCHII-PO-24-01	Alumno.
2. DEP recibe el formato Quejas Académicas	2.1 Recibe la queja o sugerencia en el formato ITCHII-PO-24-01	DEP
3. DEP elabora oficio al departamento Académico	3.1 La DEP genera oficio describiendo el asunto y envía al Departamento Académico involucrado.	DEP
4. Depto. Académico recibe oficio.	4.1 El Depto. Académico, recibe y analiza el oficio que describe el asunto, queja o sugerencia, que le hace llegar la DEP.	Departamento Académico
5. Emite respuesta.	4.1 El Departamento Académico emite respuesta y determina acciones, envía respuesta a la DEP.	Departamento Académico
6. La DEP recibe la respuesta del Departamento Académico	6.1 La DEP recibe respuesta del departamento Académico y emite respuesta al alumno, en caso necesario, envía copia del expediente a la Subdirección Académica..	DEP
7. Alumno recibe respuesta	7.1 El alumno recibe respuesta de su asunto por escrito 7.2 Término  <b>NOTA:</b> El único que conoce la identidad del quejoso es la DEP, por lo cual es el responsable de dar respuesta .	Alumno.

 <p><b>TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO</b></p>	<p>TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO Instituto Tecnológico de Chihuahua II</p>	<p><b>Código:</b> ITCHII-PO-24</p>	
	<p><b>Procedimiento para la Atención de Quejas o Sugerencias</b></p>	<p><b>Revisión 0</b></p>	
	<p><b>Referencia a la Norma ISO 9001:2015</b></p>	<p><b>Página 4</b></p>	

## 6. Documentos de referencia

DOCUMENTOS
Manual de Calidad.
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 Académicas	1 año	División de Estudios	ITCHII-PO-24-01

## 8. Glosario

**DEP:** División de estudios profesionales

**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 académicas.

## 10. Cambios de esta versión

Número de Revisión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio
00	14 de mayo de 2019	Documento original

 <b>TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO</b>	<b>TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO</b> <b>Instituto Tecnológico de Chihuahua II</b>	<b>Código:</b> <b>ITCHII-PO-24</b>	
	<b>Procedimiento para la Atención de Quejas o Sugerencias</b>	<b>Revisión 0</b>	
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2015</b>	<b>Página 5</b>	

 <b>TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO</b>	<b>TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO</b> <b>Instituto Tecnológico de Chihuahua II</b>	<b>Código:</b> <b>ITCHII-PO-24-01</b>	
	<b>Procedimiento para la Atención de Quejas o Sugerencias</b>	<b>Revisión 0</b>	
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2015 5.12,8.2.1 ISO 14001:2015 7.41</b>	<b>Página 1</b>	

### Quejas Académicas

#### División de Estudios Profesionales

**Semestre:** Ene- Jun\_\_\_\_ Ago-Dic\_\_\_\_ **Año**\_\_\_\_\_ **fecha**\_\_\_\_\_

**DATOS GENERALES:**

Nombre del alumno: _____
No. de Control: _____ Telefono: _____
Correo Electronico: _____

**DATOS DEL CURSO:**

Materia(s) en la(s) que se tiene problema: _____
Horario y aula donde se imparte la materia: _____
Nombre del docente que imparte la materia: _____

**MOTIVO DE LA QUEJA:**


**COMENTARIOS DEL COORDINADOR DE CARRERA:**


\_\_\_\_\_  
Firma del alumno

\_\_\_\_\_  
Firma del Coordinador de Carrera

**ITCHII-PO-24-01**

**Rev. 0**