

Buzón de Atención de Quejas y/o Sugerencias de los Alumnos y parte interesada del Sistema de Gestión de la Calidad en ISO 9001:2000

Propósito: El procedimiento tiene como propósito establecer la metodología que permita atender las quejas y/o sugerencias de los alumnos y parte interesada, con el objetivo de elevar la **calidad del servicio educativo.**

Alcance: Aplica en los procesos Académico, Planeación, Vinculación y Difusión de la Cultura, Administración de los Recursos y Calidad

Procedimiento:

| No. | Actividad | Responsable |
|-----|---|--------------------------------|
| 1 | Emite Queja y/o Sugerencia | Alumno y/o parte interesada |
| 2 | Abre buzón de quejas y/o sugerencias | Representante de la Dirección |
| 3 | Recibe y analiza las Quejas y/o Sugerencias | Comité |
| 4 | Recibe información de causas de improcedencia | Alumno y/o parte interesada |
| 5 | Clasifica quejas y/o sugerencias e informa | Comité |
| 6 | Determina acciones | Comité de Innovación y Calidad |
| 7 | Recibe resultados por escrito e informa al interesado | Representante de la Dirección |
| 8 | Recibe resultados por escrito | Alumno y/o parte interesada |

Mecanismo: Acceso al formato electrónico [ITML-CA-PO-001-01](#)

Imprimir el formato y depositarlo en alguno de los cinco buzones ubicados en el interior de las oficinas de:
División de Estudios Profesionales, Desarrollo Académico, Servicios Escolares, Edificio Administrativo y en el Centro de Información. Indicar un correo electrónico o número de teléfono para hacerle llegar la respuesta.