



Nombre del documento:
 Procedimiento de Quejas y
 sugerencias.
 ISO 21001:2018
 5.1.2 y 8.2.1



Código: CA-PR-QS-05

No. de Revisión: 0

Control de emisión		
Elaboró	Revisó	Autorizó
Planeación y Evaluación	Subdirección Administrativa	Directora(o) de la Escuela Graciela Pintado de Madrazo
Fecha: Febrero 12, 2025	Fecha: Febrero 12, 2025	Fecha: Febrero 12, 2025



Nombre del documento:
 Procedimiento de Quejas y
 sugerencias.
 ISO 21001:2018
 5.1.2 y 8.2.1



Código: CA-PR-QS-05

No. de Revisión: 0

1. Propósito

Establecer la metodología que permita atender las Quejas y/o Sugerencias de los estudiantes y/o partes interesadas; para elevar la Calidad del Servicio Educativo y detectar oportunidades de mejora.

2. Alcance

Aplica a todos los estudiantes y partes interesadas de la Escuela.

3. Políticas de operación:

- 3.1. La Queja y/o Sugerencia deberá ser presentada por escrito utilizando para ello el formato.
- 3.2. El Buzón de Quejas y/o Sugerencias será abierto por el RS.
- 3.3. El buzón debe ser abierto con una periodicidad de 15 días hábiles por el RS.
- 3.4. Los registros de las Quejas y/o Sugerencias deben ser depositados en un sobre anotando la fecha y el número de registros encontrados.
- 3.5. El RS es el responsable de informar a la dirección sobre las quejas y/o Sugerencias.
- 3.6. La respuesta a las quejas no debe exceder de los 07 días hábiles una vez que se determina la acción a implementar por el área responsable.

4. Descripción de las etapas:

Secuencia:	Actividad:	Responsable:
1. Emite queja.	1.1. Emite su queja y/o sugerencia cuando consideren que sus requisitos no se están cumpliendo o en el caso de que contribuya a la mejora del Servicio Educativo. 1.2.	Usuario
2. Revisa la queja.	3.1. El RS revisa las Quejas y/o sugerencias emitidas por los Estudiantes y/o Parte Interesada. 3.2. El RS informa a la dirección	RS
3. Decide sobre la queja.	3.1. Analiza y decide: SI procede, pasa a la etapa 4. NO procede, informa al quejoso las causas de improcedencia.	Dirección.
4. Si procede.	4.1. El are que origino la queja, elabora acción correctiva para atender la queja.	Área responsable.
5. Informa al quejoso.	5.1. Recibe registros de queja y RAC. 5.2. Informa al quejoso. 5.3. Cierra queja.	RS



Nombre del documento:
 Procedimiento de Quejas y
 sugerencias.
 ISO 21001:2018
 5.1.2 y 8.2.1



Código: CA-PR-QS-05

No. de Revisión: 0

5. Documentos de referencia.

Documento:
Norma. ISO 9000:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y vocabulario.
Norma ISO 9001:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos.
Norma ISO 21001:2018. Sistemas de Gestión para Organizaciones Educativas - Requisitos con orientación para su uso.

6. Registros.

Registros	Tiempo de Retención	Responsable de conservarlo	Código
Formato de registro de queja	1 año	RS	CA-PR-QS-05-F01
Formato de Acciones Correctivas	1 año	RS	CA-PR-AC-03-F01

7. 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.

Parte Interesada: Persona o grupo que tenga interés en el desempeño o éxito de la escuela.

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.

8. Anexos:

Anexo	Código
Instructivo para Elaborar Información.	(CA-IT-EI-01).

9. Cambios a esta versión:

Fecha de actualización.	Descripción del cambio.
Febrero 12, 2025	Actualización de la Norma ISO 9001:2015 e ISO 21001:2018.