# 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 para los sistemas de gestión, fomentando los valores del TecNM en los Institutos Tecnológicos y Centros que conforman la organización.

# ALCANCE

Aplica a todos los estudiantes y partes interesadas, de los Institutos Tecnológicos y Centros que conforman el TecNM.

# POLÍTICAS DE OPERACIÓN

* 1. La Queja y/o Sugerencia deberá ser presentada por escrito utilizando para ello el formato ITZO-TecNM-CA-PO-004-01.
  2. El Buzón de Quejas y/o Sugerencias será abierto por un Comité.
  3. El Comité de Buzón de Quejas y/o Sugerencias estará formado por: el Responsable del Sistema(RS) de los Institutos Tecnológicos (quien será el Coordinador); un representante del personal no docente; un representante del personal docente y un representante de los estudiantes designado por el Director del Instituto Tecnológico o Centro.
  4. El buzón debe ser abierto con una periodicidad de 15 días hábiles por el RS y en presencia de por lo menos un representante del Comité, debiendo difundir el calendario de aperturas del buzón autorizado semestralmente por el Comité de Calidad del Instituto Tecnológico.
  5. Los registros de las Quejas y/o Sugerencias deben ser depositados en un sobre anotando la fecha y el número de registros encontrados. Los responsables de abrir el buzón y contar las Quejas y/o Sugerencias firman de conformidad.
  6. El sobre se debe cerrar y sellar con cinta adhesiva transparente para ser abierto nuevamente ante el pleno del Comité de Buzón de Quejas y/o Sugerencias.
  7. La reunión del Comité de Buzón de Quejas y/o Sugerencias para llevar a cabo la revisión debe asentarse en un acta que muestre evidencia de la atención y seguimiento de las Quejas y/o Sugerencias.
  8. El RS es el responsable de abrir el sobre e informar al resto del Comité de Buzón de Quejas y/o Sugerencias acerca de la Queja y/o Sugerencia, asegurándose de mantener el anonimato de la persona que interpone la Queja, omitiendo la información personal. Una vez que las Quejas y/o Sugerencias sean comunicadas a cada una de las áreas operativas a las que corresponda vía memorando se anexa la parte inferior del formato después de registrar el folio y separar esta parte del formato.
  9. La respuesta al Quejoso no debe exceder de los 07 días hábiles una vez que se determina la acción a implementar por el área responsable.
  10. Las Sugerencias implementadas deben difundirse ante la Comunidad Tecnológica y el RS deberá alimentar el Formato Electrónico de Quejas y Sugerencias previa Reunión de Revisión por la Dirección, ITZO-TecNM-CA-PG-007-07.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CONTROL DE EMISIÓN** | | |
| **ELABORÓ** | **REVISÓ** | **AUTORIZÓ** |
| Arq. Oswaldo Leyva Chávez  Responsable de Sistemas | Arq. Oswaldo Leyva Chávez  Coordinador del SGC | Dr. José Javier Torres Hernández  Director del Instituto Tecnológico de la Zona Olmeca |
| Firma: | Firma: | Firma: |
| Febrero de 2020 | Febrero de 2020 | Febrero de 2020 |

# DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO

**ESTUDIANTE RS**

**COMITÉ DE BUZÓN DE QUEJAS Y/SUGERENCIAS**

**SUBDIRECTOR Y/O J. DE**

**DEPARTAMENTO**

## Inicio

**1**

Emite Queja y/o sugerencia

## 2

Abre Buzón de Quejas y/o Sugerencias

## 3

Recibe y Analiza la Queja y/o Sugerencia

# 4

No ¿Procede?

Recibe e Informa causas de improcedencia.

# 8

Recibe Resultados por **escrito**.

Si

## 5

Clasifica Quejas y/o Sugerencias e Informa.

## 7

Notifica al Quejoso

**6**

Determina Acciones



## Termino

1. **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **SECUENCIA DE ETAPAS** | **ACTIVIDAD** | **RESPONSABLE** |
| 1. Emite queja y/o sugerencia | * 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.   2. Requisita formato para quejas y/o sugerencias ITZO-TecNM-CA-PO-004-01. | Estudiante y/o parte interesada |
| 2. Abre buzón de quejas y/o sugerencias. | * 1. Abre el Buzón de Quejas y/o Sugerencias en presencia de cuando menos un representante del Comité.   2. Deposita en un sobre, anotando la fecha y el número de registros encontrados en el buzón.   3. Firman el sobre los presentes con el fin de establecer la conformidad del acto.   4. Cierra y sella el sobre con cinta adhesiva para abrirlo en presencia del Comité. | RS |
| 3. Recibe y analiza la queja y/o sugerencia | * 1. El RS como parte del comité abre el sobre de las Quejas y/o sugerencias emitidas por los Estudiantes y/o Parte Interesada.   2. El RS informa a los miembros del Comité la Queja y/o Sugerencia, manteniendo la confidencialidad los datos del Quejoso.   3. El Comité analiza las Quejas y/o Sugerencias y determina:   **SI** procede, pasa a la etapa 5.  **NO** procede, informa al quejoso las causas de improcedencia.  **NOTA 1:** Los criterios para considerar si la Queja y/o Sugerencia procede o no, están en función del cumplimiento del contrato con el estudiante, en cuanto a los compromisos de la Institución y lo relacionado a la prestación del Servicio Educativo.  **NOTA 2:** Sólo se analizaran quejas que estén debidamente identificadas y que sean imputables a la prestación del servicio educativo. | Comité de quejas y/o sugerencias |
| 4. Recibe información de causas de improcedencia. | * 1. Recibe respuesta por escrito acerca de las causas por las que no procedió su Queja y/o Sugerencia y   2. Termina proceso. | Estudiante y/o parte interesada. |
| 5 Clasifica quejas y/o sugerencias e informa. | * 1. Clasifica las Quejas y/o Sugerencias y registra el folio correspondiente.   2. El RS corta la línea punteada separando la parte inferior del formato ITZO-TecNM-CA-PO-004-01, y entrega al subdirector y/o jefe del área que corresponde la atención de la Queja y/o Sugerencia. | Comité de buzón de quejas y/o sugerencias |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **SECUENCIA DE ETAPAS** | **ACTIVIDAD** | **RESPONSABLE** |
| 6. Determina Acciones | * 1. Recibe las Quejas y/o Sugerencias que son de su competencia y dependiendo de la naturaleza de estas, determina las Acciones a implementar.   2. Aplica procedimiento del SGC para Acciones Correctivas ITZO-TecNM-CA-PG-005.   3. Informa al RS sobre las acciones establecidas para solucionar o atender la Queja y/o Sugerencia. | Subdirector y/o Jefe de Área. |
| 7. Notifica al Quejoso. | 7.1 Recibe Informe de resultados de la atención a la Queja y/o Sugerencia e informa por escrito al quejoso.  **NOTA:** El único que conoce la identidad del quejoso es el RS por lo cual es el responsable de dar respuesta por escrito. | RS. |
| 8. Recibe resultados por **escrito**. | 8.1 Recibe Resultados por **escrito** acerca de la solución a su Queja y/o atención a su Sugerencia.  Término. | Estudiante y/o parte interesada. |

1. **DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

|  |
| --- |
| **DOCUMENTO** |
| Manual de Calidad. |
| Norma ISO 9001:2015. |
| Norma ISO 14001:2015 |
| Ley de Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental. |
| Procedimiento del SGC para Acciones Correctivas. |
| Contrato con el estudiante |

1. **REGISTROS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **REGISTROS** | **TIEMPO DE**  **RETENCIÓN** | **RESPONSABLE DE**  **CONSERVARLO** | **CÓDIGO DE REGISTRO** |
| Quejas y/o sugerencias | 1 año. | RS. | ITZO-TecNM-CA-PO-004-01 |
| Requisición de acción correctiva | 1 año. | Jefe de Área. | ITZO-TecNM-CA-PG-005-01 |
| Formato Electrónico para Quejas y Sugerencias | 1 año | RS. | ITZO-TecNM-CA-PG-007-07 |

1. **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 ORGANIZACIÓN.

**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.

# ANEXOS

N/A

# CAMBIOS DE ESTA VERSIÓN

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NÚMERO DE**  **REVISIÓN** | **FECHA DE ACTUALIZACIÓN** | **DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO** |
| O | Mayo 15, 2017 | ORIGINAL. Creación del TecNM y actualización a la norma ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015. |