	Nombre del documento: Procedimiento para Quejas y/o Sugerencias.	Código: TecNM-CA-PO-004
		Revisión: 0
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 5.1.2, 8.2.1 ISO 14001:2015 7.4.1	Página 1 de 5

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

2. ALCANCE

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

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- 3.1 La Queja y/o Sugerencia deberá ser presentada por escrito utilizando para ello el formato TecNM-CA-PO-004-01.
- 3.2 El Buzón de Quejas y/o Sugerencias será abierto por un Comité.
- 3.3 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.
- 3.4 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.
- 3.5 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.
- 3.6 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.
- 3.7 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.
- 3.8 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.
- 3.9 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.
- 3.10 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, TecNM-CA-PG-007-07.

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Lic. Dolores Gutiérrez Mota, Ing. Mónica Liliana Quezada Cardona y M.C. Liliana Castañón Ayala	Ing. Oralia Rioja Palacios Coordinadora de los sistemas de gestión.	Lic. María Luisa Lopeandía Urbina Directora de Aseguramiento de la Calidad



Nombre del documento: Procedimiento para Quejas y/o Sugerencias.

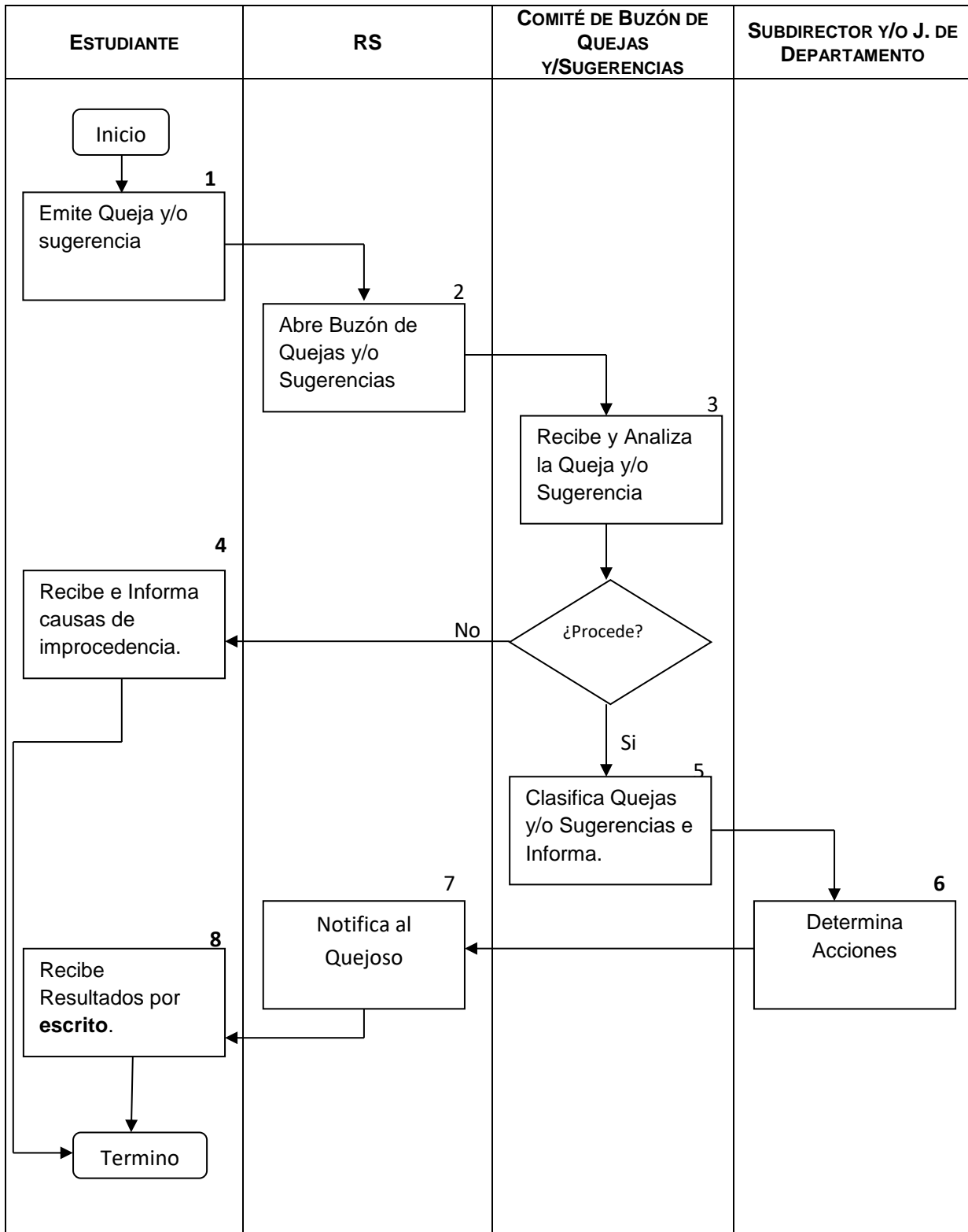
Código: TecNM-CA-PO-004


Revisión: 0

Referencia a la Norma ISO 9001:2015 5.1.2, 8.2.1
ISO 14001:2015 7.4.1

Página 2 de 5

4. DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



	Nombre del documento: Procedimiento para Quejas y/o Sugerencias.	Código: TecNM-CA-PO-004
		Revisión: 0
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 5.1.2, 8.2.1 ISO 14001:2015 7.4.1	Página 3 de 5

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

SECUENCIA DE ETAPAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1. Emite queja y/o sugerencia	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 Requisita formato para quejas y/o sugerencias TecNM-CA-PO-004-01.	Estudiante y/o parte interesada
2. Abre buzón de quejas y/o sugerencias.	2.1 Abre el Buzón de Quejas y/o Sugerencias en presencia de cuando menos un representante del Comité. 2.2 Deposita en un sobre, anotando la fecha y el número de registros encontrados en el buzón. 2.3 Firman el sobre los presentes con el fin de establecer la conformidad del acto. 2.4 Cierra y sella el sobre con cinta adhesiva para abrirlo en presencia del Comité.	RS
3. Recibe y analiza la queja y/o sugerencia	3.1 El RS como parte del comité abre el sobre de las Quejas y/o sugerencias emitidas por los Estudiantes y/o Parte Interesada. 3.2 El RS informa a los miembros del Comité la Queja y/o Sugerencia, manteniendo la confidencialidad los datos del Quejoso. 3.3 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.	4.1 Recibe respuesta por escrito acerca de las causas por las que no procedió su Queja y/o Sugerencia y 4.2 Termina proceso.	Estudiante y/o parte interesada.
5 Clasifica quejas y/o sugerencias e informa.	5.1 Clasifica las Quejas y/o Sugerencias y registra el folio correspondiente. 5.2 El RS corta la línea punteada separando la parte inferior del formato 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



Nombre del documento: Procedimiento para Quejas y/o Sugerencias.

Código: TecNM-CA-PO-004

Revisión: 0

Referencia a la Norma ISO 9001:2015 5.1.2, 8.2.1
ISO 14001:2015 7.4.1

Página 4 de 5


SECUENCIA DE ETAPAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
6. Determina Acciones	6.1 Recibe las Quejas y/o Sugerencias que son de su competencia y dependiendo de la naturaleza de estas, determina las Acciones a implementar. 6.2 Aplica procedimiento del SGC para Acciones Correctivas TecNM-CA-PG-005. 6.3 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.

6. 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

7. REGISTROS

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

	Nombre del documento: Procedimiento para Quejas y/o Sugerencias.	Código: TecNM-CA-PO-004
		Revisión: 0
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 5.1.2, 8.2.1 ISO 14001:2015 7.4.1	Página 5 de 5

8. 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.

9. ANEXOS

N/A

10. CAMBIOS DE ESTA VERSIÓN

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