# OBJETIVO

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 el Sistema de Gestión Integral, fomentando los valores del Instituto Tecnológico de Gustavo A. Madero.

# ALCANCE Y RESPONSABLES

Aplica a todos los estudiantes y partes interesadas, del Instituto Tecnológico Gustavo A. Madero.

# 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.

# POLÍTICAS DE OPERACIÓN

La Queja y/o Sugerencia deberá ser presentada por escrito o en línea utilizando para ello el formato ITGAM-CA-006-01

El Buzón de Quejas y/o Sugerencias será abierto por un Comité.

El Comité de Buzón de Quejas y/o Sugerencias estará formado por: el(la) Responsable del SGI (quien será el Coordinador del Comité de Buzón de Quejas y/o Sugerencias); un representante del personal no docente; un representante del personal docente y un representante de los estudiantes. Los antes mencionados deberán ser designados por el Director(a).

El buzón debe ser abierto con una periodicidad de 15 días hábiles por el(la) Responsable del SGI en presencia de por lo menos un representante del Comité, debiendo difundir el calendario de aperturas del buzón autorizado semestralmente por el Director(a).

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.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Elaboró | Revisó | Aprobó | Fecha de emisión: 21 octubre 2019 |
| Grizeth Guadalupe Dela Cruz RoqueResponsable del SGI | Javier Lara de PazSubdirector Académico | Pedro Azuara Rodríguez Director | Fecha de revisión: 06 de febrero 2024 |

**Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original**

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.

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.

El(la) Responsable del SGI 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.

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.

El(la) Responsable del SGI deberá alimentar el Formato Electrónico de Quejas y Sugerencias previa Reunión de Revisión por la Dirección, ITGAM-CA-007-07.

# DIAGRAMA DE FLUJO

Inicio

1

Abre buzón de quejas y/o sugerencias y deposita en un sobre los registros anotando la fecha y el número de registros.

2

3

4

Recibe información de las causas por las que no procede.

NO

¿Procede?

SI

5

Clasifica quejas y/o sugerencias e informa al Subdirector(a) y/o Jefe(a)

8

7

6

Notifica a quien emite la Determina acciones e

queja. informa al Coordinador del

SGI.

Término

Emite queja y/o sugerencia.

**Subdirector y/o jefe de**

**departamento**

**Comité de buzón de**

**quejas y/o sugerencias**

**Coordinador(a) del SGI**

**Estudiante y/o parte interesada**

**ITGAM-CA-006 Quejas y o sugerencias**

Recibe resultados por

escrito.

Recibe y analiza las quejas

y/o sugerencia.

1. **DESARROLLO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Actividad No.** | **Responsable** | **Descripción de Actividad** |
| 1 | Estudiante y/o parte interesada | 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. Requisita formato para quejas y/o sugerenciasITGAM-CA-006-01. |
| 2 | Responsable del SGI | Abre el Buzón de Quejas y/o Sugerencias en presencia de cuando menos un representante del Comité y deposita en un sobre, anotando la fecha y el número de registros encontrados en el buzón. Firman el sobre los presentes con el fin de establecer la conformidad delecto.Cierra y sella el sobre con cinta adhesiva para abrirlo en presencia del Comité. |
| 3 | Comité de quejas y/o sugerencias | El(la) Responsable del SGI como parte del comité abre el sobre de las Quejas y/o sugerencias emitidas por los Estudiantes y/o Parte Interesada. El(la) Responsable del SGI informa a los miembros del Comité la Queja y/o Sugerencia, manteniendo la confidencialidad los datos del Quejoso. 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 analizarán quejas que estén debidamente identificadas y quesean imputables a la prestación del servicio educativo. |
| 4 | Estudiante y/o parte interesada | Recibe respuesta por escrito acerca de las causas por las que no procedió su Queja y/o Sugerencia y Termina proceso. |
| 5 | Comité de buzón quejas y/o sugerencias | Clasifica las Quejas y/o Sugerencias y registra el folio correspondiente. El Coordinador(a) del SGI corta la línea punteada separando la parte inferior del formato ITGAM-CA-006-01, y entrega al Subdirector(a) y/o Jefe(a) del área que corresponde la atención de la Queja y/oSugerencia. |
| 6 | Subdirector y/o Jefe de Área | Recibe las Quejas y/o Sugerencias que son de su competencia y dependiendo de la naturaleza de estas, determina las Acciones a implementar. Aplica procedimiento del SGI para Acciones Correctivas ITGAM-CA-005Informa al Coordinador(a) del SGI sobre las acciones establecidas para solucionar o atender la Queja y/o Sugerencia. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Actividad No.** | **Responsable** | **Descripción de Actividad** |
| 7 | Responsable del SGI | Recibe Informe de resultados de la atención a la Queja y/o Sugerencia e informa por escrito a quien emite la queja.NOTA: El único que conoce la identidad de la persona que emite la queja es el Coordinador(a) del SGI por lo cual es el responsable de dar respuesta por escrito. |
| 8 | Estudiante y/o parte interesada | Recibe Resultados por escrito acerca de la solución a su Queja y/o atención a su Sugerencia. Término. |

# DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Ley de Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental. Procedimiento del SGI para Acciones Correctivas.

Contrato con el estudiante

ITGAM-CA-006-01 Quejas y/o sugerencias

ITGAM-CA-005-01 Requisición de acción correctiva

ITGAM-CA-007-07 Formato Electrónico para Quejas y Sugerencias

# CONTROL DE CAMBIOS

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **REVISIÓN** | **PUNTOS QUE SE****MODIFICAN** | **DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN** | **FECHA** |
| 00 | Todo el documento. | Se ajusta procedimiento en general para el cumplimiento de las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015. | 01 de agosto de 2018 |
| 01 | Se modificanlos puntos del 1 al 7. | Se modifican los puntos en donde se indicabaRS por Coordinador(a) del SGI y se ajusta el diagrama de flujo. | 21 de octubre de 2019 |
| 02 | Todo el documento | Actualización del documento ya que se integra el buzón electrónico.  | 03 marzo 2022. |