

## 1. 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.

## 2. ALCANCE Y RESPONSABLES

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

## 3. 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.

## 4. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

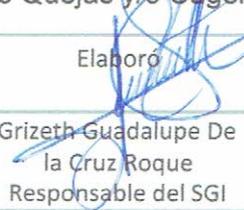
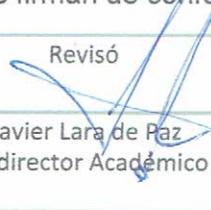
La Queja y/o Sugerencia deberá ser presentada por escrito o en línea utilizando para ello el formato ITGAM-CA-006-01

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 De la Cruz Roque Responsable del SGI	Javier Lara de Paz Subdirector Académico	Pedro Azuara Rodríguez Director	Fecha de revisión: 06 de febrero 2024

Revisión 02	<b>PROCEDIMIENTO QUEJAS Y/O SUGERENCIAS</b>	
ITGAM-CA-006		
Página 2 de 5		

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.

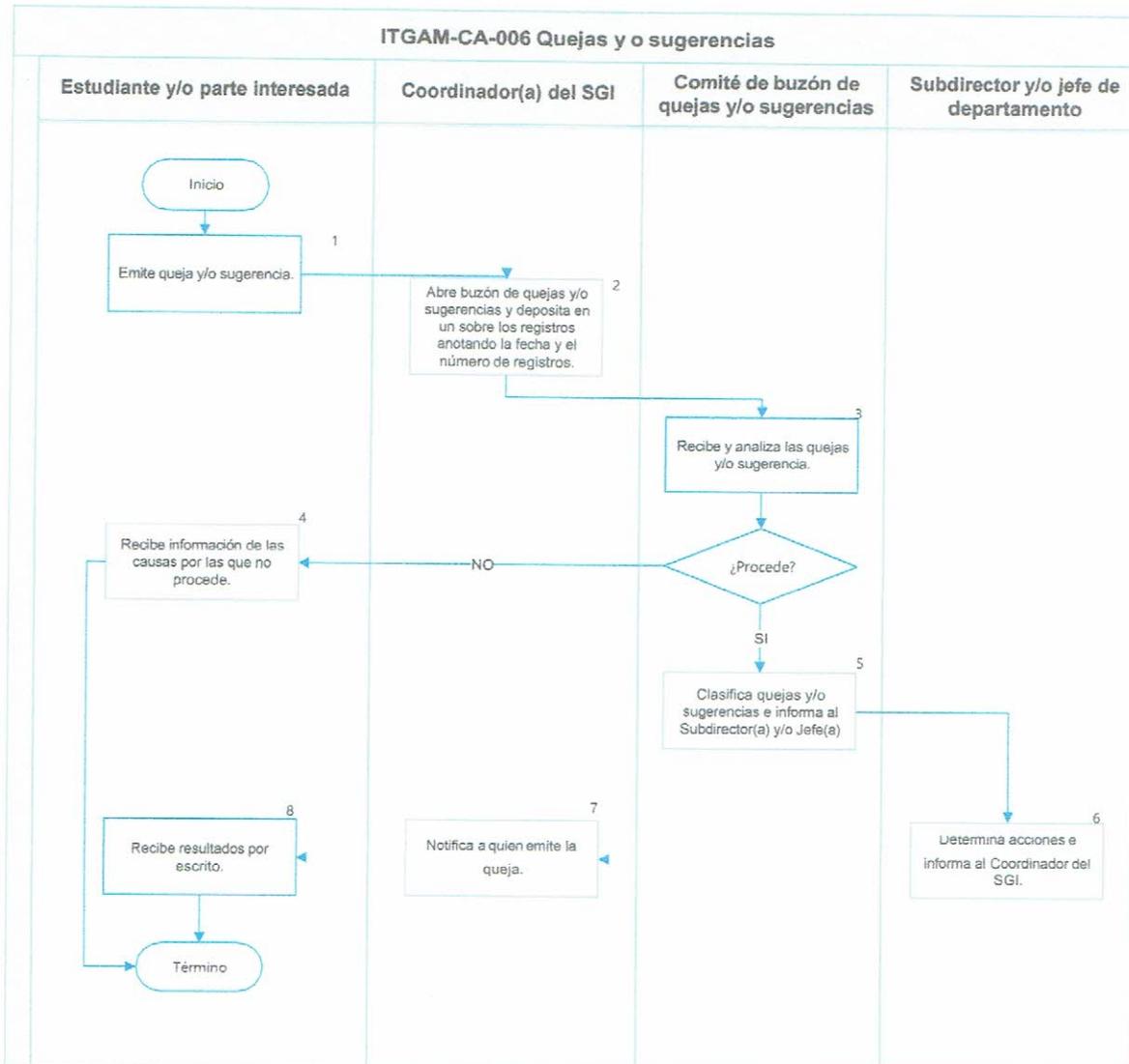
La reunión del Comité de Buzón de Quejas y/o Sugerencias para llevar a cabo la revisión debe asentarse en un acta que muestre evidencia de la atención y seguimiento de las Quejas y/o Sugerencias.

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.

**5. DIAGRAMA DE FLUJO**



## PROCEDIMIENTO QUEJAS Y/O SUGERENCIAS



### 6. 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 sugerencias ITGAM-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 que sean 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/o Sugerencia.
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-005 Informa 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.

## 7. 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

## 8. 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 modifican los puntos del 1 al 7.	Se modifican los puntos en donde se indicaba RS 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.