

 TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO	Nombre del documento: Procedimiento de quejas y sugerencias	Código: TecNM-APIZACO-GI-PO-18
		Revisión: 2
		Página 1 de 7

Normas de referencia:

NORMA DE REFERENCIA	REQUISITO (S)
Referencia a la Norma ISO 9001:2015	8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 10.1, 10.2, 10.3
Referencia a la Norma ISO 14001:2015	8.1, 8.2, 10.2, 10.3
Referencia a la Norma ISO 45001:2018	8.1, 8.2, 10.2, 10.3

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
José Antonio Cuatepotzo Varela	Juan Carlos Munive Colín	Sergio Octavio Rosales Aguayo
Coordinador del Sistema de Gestión Integral	Subdirector de Planeación y Vinculación	Director
Firma: 	Firma: 	Firma: 
Fecha: 14 de octubre de 2022	Fecha: 21 de octubre de 2022	Fecha: 28 de octubre de 2022
Vo. Bo. CSGI		
		

CAMBIOS EN ESTA REVISIÓN		
NÚMERO DE REVISIÓN	FECHA DE LA ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
0	207diciembre/2017	Actualización de toda la documentación basada en los Requisitos de la norma ISO 9001:2015.
1	02/julio/2021	Modificación de estructura de procedimiento y actualización para incorporar actividades en modalidad a distancia y mixta, alineada al Sistema de Gestión Integral.
2	30/septiembre/2022	Se actualiza estructura de procedimiento y se redefinen actividades y formatos de evidencia de operaciones.

VIGENTE A PARTIR DE: **01 de noviembre de 2022**

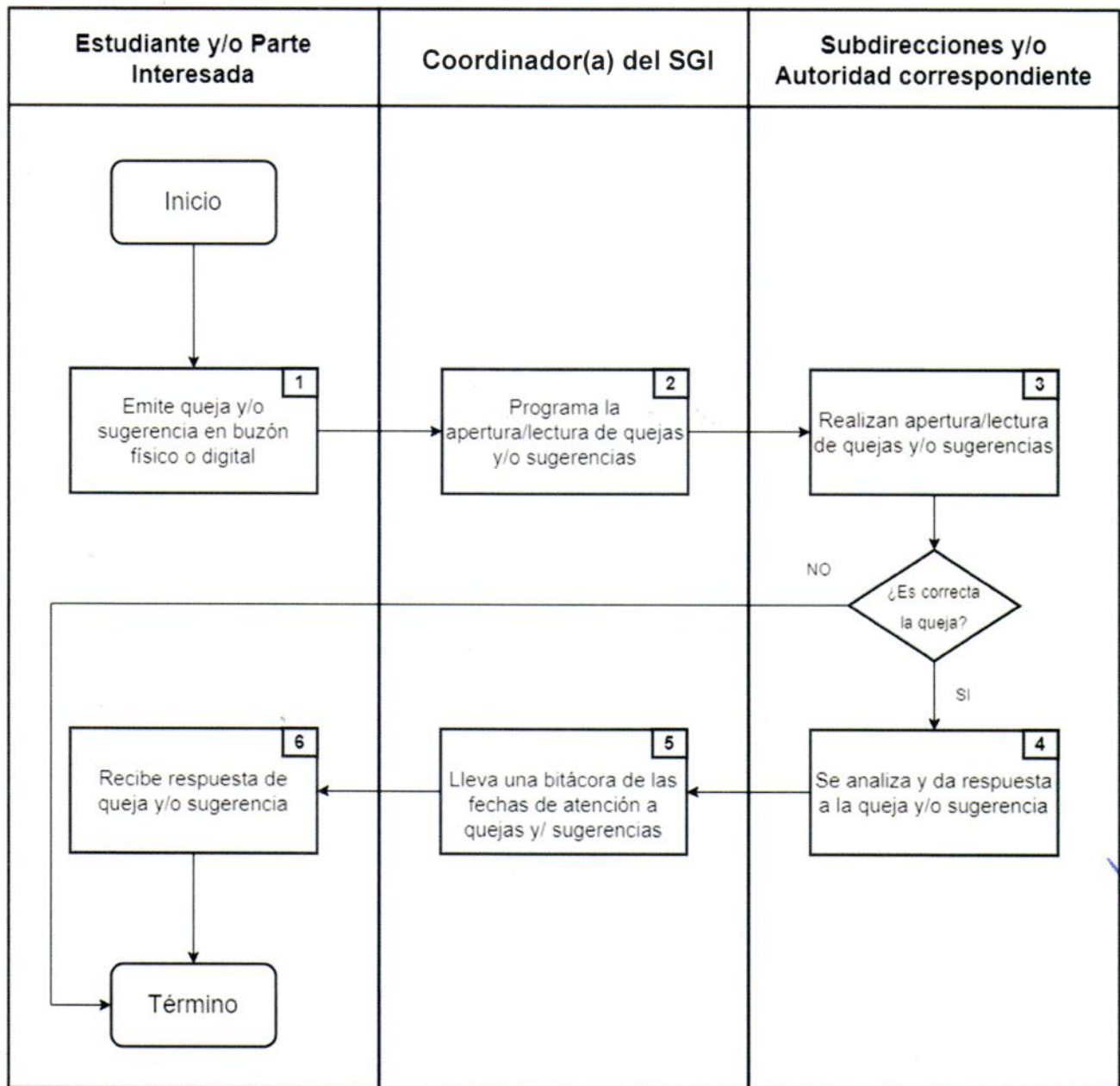
Toda copia en PAPEL es un "Documento No Controlado" a excepción del original



1. Propósito

Establecer la metodología que permita atender las Quejas y/o Sugerencias de la comunidad estudiantil y partes interesadas; con el propósito de dar atención y/o respuesta a la queja y/o sugerencia de mejor forma posible, cumpliendo parcialmente con el objetivo de elevar la Calidad del Servicio Educativo, fomentando los valores Tecnológico Nacional de México/Campus Apizaco.

2. Diagrama de procedimiento





3. Descripción del procedimiento

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Emite queja y/o sugerencia en buzón físico o digital	Emite su queja y/o sugerencia en buzón físico en el formato de queja TecNM-APIZACO-GI-PO-18-01 y/o en el buzón digital en el formato anteriormente descrito a través de: https://acortar.link/d0tc7D	Estudiante y/o Parte Interesada
2	Programa la reunión de apertura/lectura del buzón quejas y/o sugerencias	Define con el visto bueno de la Subdirección de Planeación, Programación y Presupuestación, la fecha de reunión de apertura/lectura de quejas y sugerencias.	Coordinador(a) del Sistema de Gestión Integral
3	Ejecución de la apertura/lectura del buzón de quejas y/o sugerencias	Se reúnen en espacio físico o por medios electrónicos, las autoridades correspondientes con el coordinador del sistema de gestión integral para atender las quejas y/o sugerencias del buzón.	Autoridad correspondiente
4	Se da respuesta a la queja y/o sugerencia	Solamente se dará respuesta las quejas y/o sugerencias que estén en el formato TecNM-APIZACO-GI-PO-18-01 y/o en el vínculo antes descrito debidamente requisitadas, caso contrario se omitirán.	Autoridad correspondiente
5	Elabora bitácora de quejas y/o sugerencias	Lleva a cabo los registros de las quejas y/o sugerencias en bitácora digital en el formato TecNM-APIZACO-GI-PO-18-02 .	Coordinador(a) del Sistema de Gestión Integral
6	Recibe respuesta de queja y/o sugerencia	Recibe respuesta a través del correo electrónico de contacto del formato TecNM-APIZACO-GI-PO-18-01 .	Estudiante y/o Parte Interesada

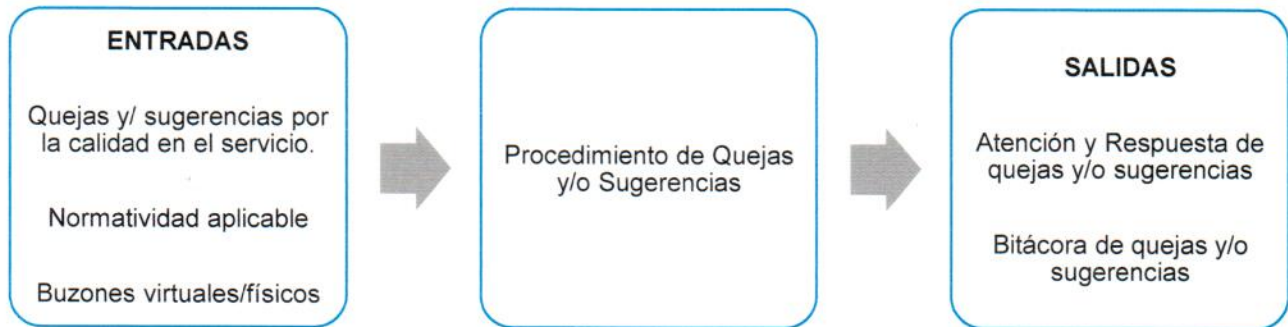
4. Políticas de operación

- La queja y/o sugerencia se podrá presentar de forma electrónica, en el buzón de quejas y sugerencias establecido en el portal del Tecnológico Nacional de México/Campus Apizaco (<https://acortar.link/d0tc7D>) y en medios físicos ubicados en el edificio L.
- El (la) CSGI será el responsable de revisar periódicamente el buzón electrónico de quejas y sugerencias, al menos tres veces por semana.
- La autoridad correspondiente será responsable de archivar electrónica o físicamente toda queja y/o sugerencia que reciba, así mismo las respuestas de la queja o sugerencia recibidas en su cuenta de correo institucional.

 TECNOLOGICO NACIONAL DE MEXICO	Nombre del documento: Procedimiento de quejas y sugerencias	Código: TecNM-APIZACO-GI-PO-18
		Revisión: 2
		Página 4 de 7

- d. Las quejas y/o sugerencias son recibidas al correo electrónico quejas@apizaco.tecnm.mx, si es posible, se deberá incluir evidencias al escribir un correo con la siguiente estructura:
1. Asunto: Queja y/o sugerencia y el nombre del denunciante.
 2. Cuerpo: descripción amplia del suceso (fecha, lugar, nombre la persona denunciada).
 3. Adjuntar: Las evidencias pueden ser audio, video, fotos y documentos.
- e. El (la) CSGI y/o la autoridad correspondiente, que conoció la queja y/o sugerencia analizarán en reunión programada, el documento en cuestión; en caso que no proceda deberá notificar las causas al emisor de manera digital, anotado dicha información en la bitácora correspondiente, de forma física, se desechará.
- f. El (la) CSGI es el (la) responsable de comunicar electrónicamente la queja y/o sugerencia a la subdirección correspondiente para su atención, manteniendo el anonimato de la persona que interpone la queja y/o sugerencia.
- g. La respuesta al estudiante y/o parte interesadas deberá a medida de lo posible, ser rápida y expedita, de forma electrónica.
- h. Las sugerencias hechas y que tengan factibilidad en su aplicación, deben difundirse ante la Comunidad Tecnológica e incluir la información en la Reunión de Revisión por la Dirección.

5. Entradas y salidas críticas



6. Indicadores

- El sistema de indicadores del TecNM/Instituto Tecnológico de Apizaco involucra los diferentes procesos institucionales declarados en el SGI.
- Los indicadores institucionales permiten verificar la medida de la condición de los procesos en un momento determinado. En conjunto proporcionan un panorama de la situación de un proceso y/o de la satisfacción de las partes interesadas a través del formato *TecNM-APIZACO-GI-FO-01 Seguimiento de Indicadores*.

NOMBRE DEL INDICADOR	META PTA/ACREDITACIÓN /SNP/OTROS	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA	VALOR ESPERADO	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	VALOR OBTENIDO	OBSERVACIONES
Porcentaje de quejas y/o sugerencias atendidas	PAT/Certificaciones Obtenidas	%	$\frac{\# \text{ quejas y/o sugerencia}}{\# \text{ quejas y/o sugerencia}} * 100$	95%	Semestral		

7. Contexto

La comprensión Institucional y su contexto se realiza a nivel de cada proceso, por lo que el análisis FODA es determinante para comprender las cuestiones internas y externas que afectan el desempeño de cada proceso. Los registros de cada periodo evaluado se realizan a través del formato *TecNM-APIZACO-GI-FO-02 Registro de análisis del contexto*.

8. Partes interesadas

- Las partes interesadas pertinentes al SGI, así como sus requisitos apropiados, son descritas en el formato *TecNM-APIZACO-GI-FO-03 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas*.



PARTES INTERESADAS PERTINENTES AL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	REQUISITOS PERTINENTES DE LAS PARTES INTERESADAS	SEGUIMIENTO Y REVISIÓN SOBRE INFORMACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS
Estudiantes	Formato de queja y/o sugerencia TecNM-APIZACO-GI-PO-18-01 Correo electrónico	
Personal Docente y/o de apoyo al servicio educativo	Formato de queja y/o sugerencia TecNM-APIZACO-GI-PO-18-01 Correo electrónico	
Partes Interesadas: (padres de familia, personas externas con actividad relacionada al ITA, etc.)	Formato de queja y/o sugerencia TecNM-APIZACO-GI-PO-18-01 Correo electrónico	

9. Análisis de riesgo

- La identificación de riesgos y oportunidades se determina considerando la comprensión del TecNM/Instituto Tecnológico de Apizaco y su contexto, así como el alcance del Sistema de Gestión Integral (SGI).
- **Riesgo:** Es el efecto de la incertidumbre (puede que nunca ocurra) en la consecución de los objetivos (ISO 31000).
- **Oportunidad:** Factores externos que se pueden aprovechar utilizando nuestras fortalezas y que resultan positivos, favorables, explotables que se deben descubrir en el entorno en el que actúa la institución y que nos permiten obtener ventajas competitivas. Surgen como el resultado de una situación externa favorable para conseguir un objetivo previsto o usar en beneficio del proceso.
- La identificación y seguimiento de los riesgos se realiza en cada proceso, registrándolos a través del formato TecNM-APIZACO-GI-FO-04 Acciones para afrontar riesgos y oportunidades.

10. Recursos

HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	EQUIPAMIENTO	MOBILIARIO	TECNOLÓGICOS	MATERIALES	DIDÁCTICOS	OTROS
Coordinación del Sistema de Gestión Integral	Oficina en Edificio Administrativo Red de voz y datos	Red de voz y datos	Escritorio, Silla, Archivero,	Computadora Impresora	Insumos de oficina	Normas ISO 9001, 140001 y 450001 Normativa del TecNM	N/A

11. Medidas de control

Criterios de aceptación de las salidas generadas por las actividades propias del procedimiento:



ACTIVIDAD	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	MÉTODO DE EVALUACIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE	ACCIÓN CUANDO NO SE CUMPLA EL CRITERIO DE ACEPTACIÓN
Respuesta a las quejas y/o sugerencias a Estudiantes y/o Partes Interesadas	Respuesta a cada queja y/o sugerencia en formato TecNM-APIZACO-GI-PO-18-01	Si/No	N/A	Bitácora de quejas y sugerencias as TecNM-APIZACO-GI-PO-18-02	Coordinador(a) SGI	Procedimiento para acciones correctivas

< En el caso de procedimientos que no incluyan medidas de control para el Plan de Calidad, se debe anotar la leyenda "No aplica" >

12. Registros

NOMBRE DEL REGISTRO	CÓDIGO	MANEJO	ALMACENAMIENTO Y PRESERVACIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVARLO
Formato de quejas y sugerencias.	TecNM-APIZACO-GI-PO-18-01	Folio	Informe electrónico	1 año	Archivo electrónico	CSGI
Bitácora de quejas y/o sugerencias	TecNM-APIZACO-GI-PO-18-02	Folio	Carpeta y gavetao archivero	1 año	Desecho y/o reutilización	Jefe de Área yCSGI

13. Documentos de referencia

DOCUMENTOS
Norma ISO 9001:2015, ISO45001:2018 , ISO 14001:2015; requisitos específicos en la página 1 de este documento.
Manual del Sistema de Gestión Integral del ITA, Anexo B: POLÍTICA DE GESTIÓN Y POLÍTICA DE IGUALDAD.
Normativa TecNM, las aplicables para este tipo de situaciones.
Contrato con el Estudiante.