

 <p>TECNOLOGICO NACIONAL DE MEXICO</p>	<b>Procedimiento para la Atención a Quejas y/o Sugerencias</b>	
<b>Código:</b> <b>SGI-CA-PO-01</b>	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.2.1</b>	<b>Revisión: 1</b> <b>Página:</b> <b>1 de 5</b>

### 1. PROPÓSITO

Mejorar la Calidad del Servicio Educativo a través de la atención a las Quejas y/o Sugerencias de las/los estudiantes, personal y partes interesadas; y detectar oportunidades de mejora para el Sistema de Gestión Integrado, fomentando los valores del TecNM/ITSJR.

### 2. ALCANCE

Aplica para los procesos y servicios que se ofrecen en el TecNM/ITSJR para las/los estudiantes, personal y partes interesadas.

### 3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

3.1. La queja y/o sugerencia la puede realizar de las siguientes formas:

- Deberá ser por escrito y colocada en el buzón físico utilizando el formato de Atención a Quejas y/o Sugerencias (SGI-CA-PO-01-01), que se encuentra en Laboratorio de Ciencias Básicas (edificio G), cafetería (edificio C), Gimnasio-auditorio (edificio D).
- Llenar el formulario en la siguiente dirección [https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd6-bvdDxuLNk37s-z7p1tw6ouqbesvSw1ZL\\_9GqtB0O10qkQ/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd6-bvdDxuLNk37s-z7p1tw6ouqbesvSw1ZL_9GqtB0O10qkQ/viewform?usp=sf_link)
- Enviar un correo a [buzon@sjuanrio.tecnm.mx](mailto:buzon@sjuanrio.tecnm.mx).

3.2. El correo y el formulario se revisará constantemente y el buzón físico será abierto una vez a la semana los días 01 y 16 de cada mes por el personal designado como Responsable del Procedimiento para la Atención a Quejas y/o Sugerencias.

3.3. El personal Responsable del Procedimiento para la Atención a Quejas y/o Sugerencias llevará el registro interno de las quejas y/o sugerencias emitidas en el formato Registro de Quejas y/o Sugerencias (SGI-CA-P0-01-02).

3.4. Deberá asegurarse de mantener el anonimato de quien interpone la queja y/o sugerencia.

3.5. Comunicarla para su conocimiento a la Dirección del Instituto, a la Coordinación del Sistema de Gestión Integrado; y enviarla a la Subdirección correspondiente a través de los medios de comunicación vigentes (de forma física vía oficio o correo electrónico), así mismo la respuesta será por los mismos medios de comunicación vigentes.

3.6. En caso de no proceder deberá notificar las causas.

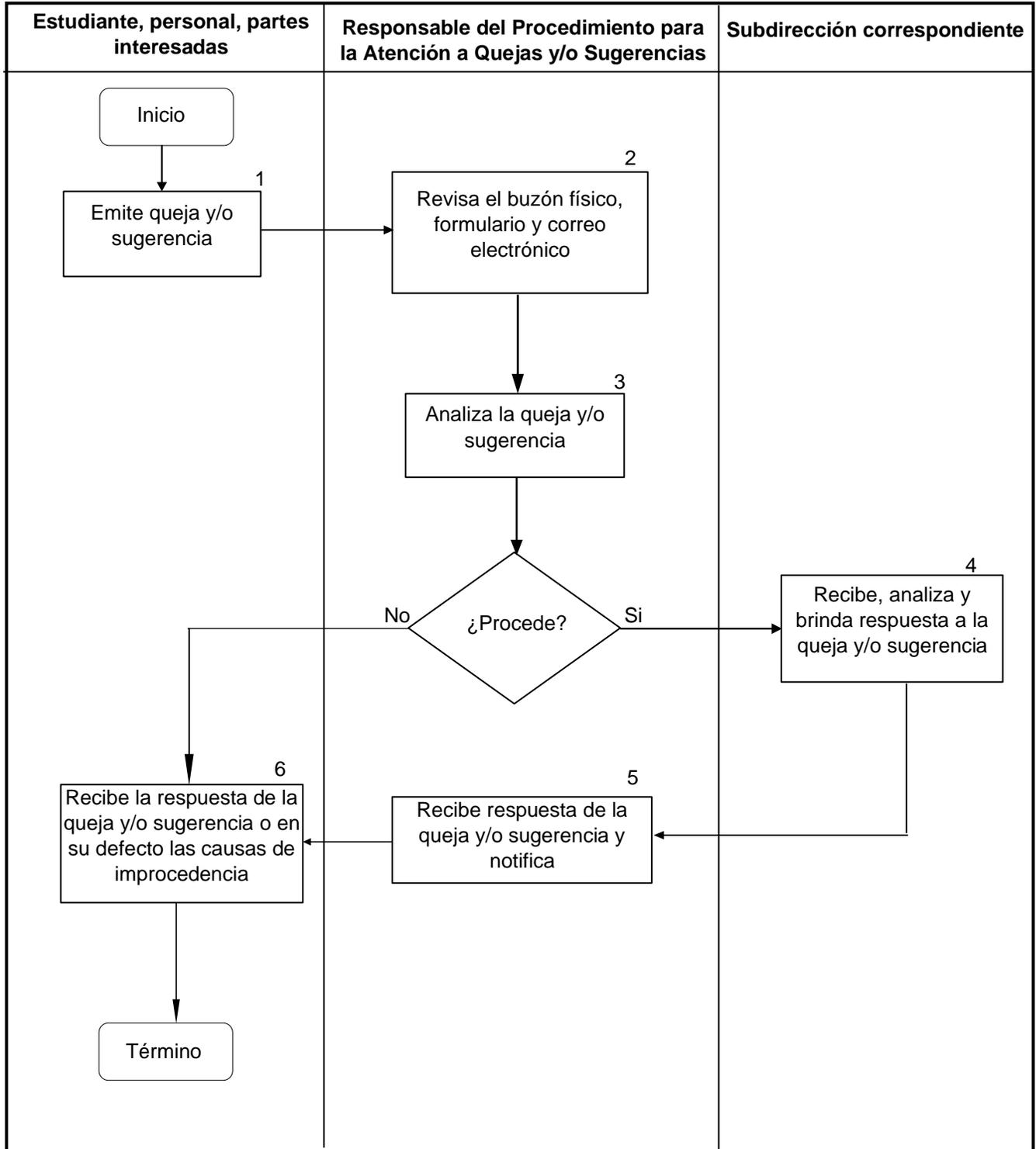
3.7. La respuesta a quien interpone la queja y/o sugerencia no debe exceder a los 10 días hábiles una vez que se determine la acción a implementar por el área responsable.

3.8. La Coordinación del SGC debe alimentar el Formato Electrónico de Quejas y/o Sugerencias (SGI-CA-FE-07) previa reunión de Revisión por la Dirección.

<b>CONTROL DE EMISIÓN</b>		
<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>AUTORIZÓ</b>
Mónica Arteaga Barrera Responsable del Procedimiento para la Atención a Quejas y/o Sugerencias.	Cristina Sánchez Saldaña Coordinadora del SGC	Rubén Espinoza castro Director del Instituto Tecnológico de San Juan del Río
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>
<b>Fecha:</b> 13/01/2025	<b>Fecha:</b> 13/01/2025	<b>Fecha:</b> 13/01/2025

 <p>TECNOLOGICO NACIONAL DE MEXICO</p>	<b>Procedimiento para la Atención a Quejas y/o Sugerencias</b>	
<b>Código:</b> <b>SGI-CA-PO-01</b>	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.2.1</b>	<b>Revisión: 1</b> <b>Página:</b> <b>2 de 5</b>

**4. DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO**



 <p>TECNOLOGICO NACIONAL DE MEXICO</p>	<b>Procedimiento para la Atención a Quejas y/o Sugerencias</b>	
<b>Código:</b> <b>SGI-CA-PO-01</b>	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.2.1</b>	<b>Revisión: 1</b> <b>Página:</b> <b>3 de 5</b>

## 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 (SGI-CA-FE-07), formulario o envía un correo electrónico.	Estudiante, personal, partes interesadas.
2. Revisa el buzón físico, formulario y correo electrónico.	2.1 Consulta y revisa el Buzón, formulario y el correo electrónico. 2.2 Registra de forma interna las quejas y/o sugerencias en el formato Registro de Quejas y/o Sugerencias (SGI-CA-P0-01-02).	Responsable del Procedimiento para la Atención a Quejas y/o Sugerencias.
3. Analiza si la queja y/o sugerencia procede.	3.1 Analiza la queja y/o sugerencia considerando el cumplimiento del contrato con el estudiante y la prestación del Servicio Educativo.  <b>Si procede</b> , envía a la Subdirección correspondiente. <b>NO procede</b> , informa a quien interpuso la queja y/o sugerencia la causa por la que no procede, etapa 6.	Responsable del Procedimiento para la Atención a Quejas y/o Sugerencias.
4. Recibe, analiza y brinda respuesta a la queja y/o sugerencia.	4.1 Recibe la queja y/o sugerencia que son de su competencia y dependiendo de la naturaleza analiza y determina las acciones a implementar. 4.2 Aplica Procedimiento para Acciones Correctivas y/o Correcciones (SGI-CA-PG-06) del SGC, si es necesario. 4.3 Informa al Responsable del Procedimiento para la Atención a Quejas y/o Sugerencias sobre las acciones establecidas para solucionar o atender la queja y/o sugerencia. 4.4 Realiza el seguimiento para verificar que la queja y/o sugerencia no sea recurrente.	Subdirecciones.
5. Recibe respuesta de la queja y/o sugerencia y notifica.	5.1 Recibe respuesta de la queja y/o sugerencia e informa a la persona que interpuso la queja y/o sugerencia.  <b>NOTA:</b> La única persona que conoce la identidad de quien presenta la queja y/o sugerencia y da respuesta es la persona Responsable del Procedimiento para la Atención a Quejas y/o Sugerencias.	Responsable del Procedimiento para la Atención a Quejas y/o Sugerencias.
6. Recibe la respuesta de la queja y/o sugerencia o en su defecto las causas de improcedencia.	6.1 Recibe resultados a través de los medios de comunicación vigentes (de forma física vía oficio o correo electrónico) acerca de la solución a su queja o atención a su sugerencia.	Estudiante, personal, partes interesadas.

 <b>TECNOLOGICO NACIONAL DE MEXICO</b>	<b>Procedimiento para la Atención a Quejas y/o Sugerencias</b>	
<b>Código: SGI-CA-PO-01</b>	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.2.1</b>	<b>Revisión: 1</b>
		<b>Página: 4 de 5</b>

## 6 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Documento
Manual del Sistema de Gestión Integrado.
Norma para el Sistema de Gestión de la calidad- Requisitos. ISO 9001:2015, NMX-CC-9001-IMNC2015.
Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
Procedimiento para Acciones Correctivas y/o Correcciones (SGI-CA-PG-06).
Carta Compromiso del Estudiante (SGI-AC-PO-01-03).
Anexo 5. Plan de Control Operacional del Servicio Educativo (SGI-CA-MSGI-01-A5).

## 7 REGISTROS

Registros	Tiempo de retención	Responsable de conservarlo	Código de registro
Atención a Quejas y/o Sugerencias	1 año	Coordinación del SGC	SGI-CA-P0-01-01
Registro de Quejas y/o Sugerencias	1 año	Coordinación del SGC	SGI-CA-P0-01-02
Requisición de Acciones Correctivas y/o Correcciones	1 año	Área Responsable	SGI-CA-PG-06-01
Quejas y/o Sugerencias	1 año	Controlador de Documentos	SGI-CA-FE-07

## 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 del Instituto.
- Queja:** Expresión de insatisfacción, inconformidad opinión o desacuerdo con respecto al Servicio Educativo.
- Solución:** Respuesta eficaz a un problema.
- Sugerencia:** Propuesta para mejorar el Servicio Educativo.

## 9 ANEXOS

- Atención a Quejas y/o Sugerencias
- Registro de Quejas y/o Sugerencias
- Requisición de Acciones Correctivas y/o Correcciones
- Quejas y/o Sugerencias

**SGI-CA-P0-01-01**  
**SGI-CA-P0-01-02**  
**SGI-CA-PG-06-01**  
**SGI-CA-FE-07**

## 10 CAMBIOS DE ESTA VERSIÓN

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
--------------------	------------------------	------------------------

Toda copia en PAPEL o ARCHIVO electrónico será Información Documentada No Controlado a excepción del que se encuentra en el Portal del Sistema de Gestión Integrado y del original que contiene las firmas autógrafas, el cual estará a resguardo de la Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad y/o de Control de Documentos.

 <p>TECNOLOGICO NACIONAL DE MEXICO</p>	<b>Procedimiento para la Atención a Quejas y/o Sugerencias</b>	
<b>Código: SGI-CA-PO-01</b>	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.2.1</b>	<b>Revisión: 1 Página: 5 de 5</b>

O	09/agosto/2024	Transición al Sistema de Gestión Integrado
1	13 /enero/2025	Se actualizan los siguientes apartados: 3. Políticas de operación (3.3) 5. Descripción del Procedimiento: Actividad 2.2 7. Registros: se anexa el formato: Registro de Quejas y/o Sugerencias al cual se le asigna el código SGI-CA-P0-01-02