



Objetivo:	Mejorar la Calidad del Servicio Educativo a través de la atención de las Quejas y/o Sugerencias de los/las Estudiantes, Personal y partes interesadas, fomentando los valores del Instituto Tecnológico de Morelia.		
Responsable asignado/nombre:	Representante de la Dirección		
Participantes:	Coordinadores del SGI, Responsables de los procesos estratégicos, Responsables de los procesos operativos		
Identificación del cliente principal	Partes interesadas involucradas	Principales aspectos del contexto interno	Principales aspectos del contexto externo
Estudiante/personal/partes interesadas	Alta Dirección, Departamentos,	F1, F4, F12, F14, F20 D3, D4, D5, D6, D8, D11, D12, D17,	A3, A6, A7, A8, A12
Entradas requeridas (insumo/fuente)	Lineamientos e información necesarios para la operación del proceso	Salidas esperadas (producto/destino)	Información documentada necesaria para demostrar la conformidad
Formato de quejas y/o sugerencias depositado en el buzón/ estudiante ó personal	Norma ISO 9001:2015	Solución por escrito proporcionada por los responsables de los procesos estratégicos / estudiante	Quejas y sugerencias
Buzón virtual/ estudiante ó personal	Norma ISO 14001:2015	Notificación de improcedencia de la queja y/o sugerencia/ estudiante ó personal	Impresión de correos obtenidos del buzón virtual
	Manual del Sistema de Gestión Integrado		
Aspecto ambiental relevante identificado	Mejora esperada para el desempeño ambiental	Requisitos legales y reglamentarios aplicables	OBJETIVOS AMBIENTALES RELACIONADO

Agua	Sumando al programa actual con las acciones para reducción de consumo de agua aplicar una campaña de concietización apoyados por el departamento de Comunicación y Difusión para dar a conocer los avances de las acciones y las metas a cumplir donde se involucren al personal directivo, docente, de apoyo a la docencia, y estudiantes. Asi mismo ser participes en la detección y notificación de fugas detectadas en los sanitarios, mingitorios, regaderas, llaves y red hidráulica.	Leyes Federales, Estatales y Municipales en materia de consumo de Agua Potable.	Reducir el consumo a 25 Litros/ per cápita/día en un ciclo anual.
Energía	Sumando al programa actual con las acciones para reducción de consumo de energía eléctrica aplicar una campaña de concietización apoyados por el departamento de Comunicación y Difusión para dar a conocer los avances de las acciones y las metas a cumplir donde se involucren al personal directivo, docente, de apoyo a la docencia, y estudiantes. Asi mismo ser participes en la detección y notificación de equipos o condiciones con consumos innecesarios.	Programa Nacional para el Aprovechamiento Sustentable de la Energía 2014-2018.	Reducir a 6 Kwh/ per cápita/día en ciclo anual.
Residuos sólidos urbanos	SEPARACIÓN Y DISMINUCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS	Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos	Reducir a 0.8 Kg per cápita/día Promedio/ día/año.
Residuos peligrosos	CONTROL Y DISPOSICIÓN ADECUADA	NOM-052-SEMARNAT-2005 Que establece las características, el procedimiento de identificación, clasificación y los listados de los residuos peligrosos.	Reducir a 0.35Kg per cápita/ anual.
Indicador	Generación del indicador		
	Fórmula de medición	Frecuencia	Meta
	(Número de quejas atendidas / Número de quejas presentadas)*100	Semestral	100

Conformidad en la atención a quejas y/o sugerencias	Análisis del indicador		
	Valor obtenido	Criterio de mejora	Acción a realizar
	100	Mantener el 100	Curso: Herramientas estadísticas para la calidad
	Nombre y firma Responsable de elaboración	Nombre y firma Responsable de revisión	Nombre y firma Responsabl de la autorización
	Coordinación del SGI	Representante de la dirección	Dirección del ITM
Cambios a esta versión			
No. De revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio	
1	17 septiembre 2018	Revisión documental	
2	10 de octubre 2019	Revisión documental	

INSTRUCCIONES PARA EL LLENADO DEL FORMATO

1. Anotar el nombre del proceso. Debe ser claro y referido al propósito. Debe tener relación directa con el mapa de procesos del sistema de gestión.
2. Anotar el nombre del responsable, incluyendo el puesto que desempeña. Si se presenta rotación en el puesto, no es necesario modificar el documento.
3. Anotar la fecha de elaboración del documento. La fecha de revisión y la fecha de autorización pueden ser posteriores.
4. Anotar los nombres de los puestos involucrados en el cumplimiento de la conformidad del proceso.
5. Anotar los recursos identificados como necesarios para la operación del proceso: mobiliario, equipo, instalaciones, espacios habilitados, entre otros. El nivel de detalle será determinado por el responsable del proceso. Debe priorizarse la inclusión de recursos que pueden afectar la conformidad del resultado del proceso.
6. Agregar lista de resultados deseados, especificando claramente el parámetro de aceptación. Incluir de ser posible, límites y tolerancias, o cualquier otra especificación detallada. Cada resultado que se incluya, deberá permitir el seguimiento o la medición detallada. Se espera poder contar con evidencia que permita evaluar la conformidad.
7. Agregar una lista de documentos necesarios para orientar o dirigir la operación/seguimiento/evaluación del proceso: manuales, lineamientos, procedimientos, instructivos, etc. con referencias exactas (año de publicación, versión vigente, etc.). Cada referencia que se agregue podrá ser auditable
8. Agregar una lista de evidencias que permiten demostrar la conformidad del resultado del proceso. Las evidencias pueden ser físicas o electrónicas. Cada evidencia que se incluya podrá ser auditada.

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