



TECNOLÓGICO
NACIONAL DE MÉXICO

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE MORELIA

FICHA DE PROCESOS PARA ATENCIÓN A QUEJAS, SUGERENCIAS, APELACIONES Y
FELICITACIONES



ITMORELIA-FP-CA-005

Rev. 3

Objetivo:	Mejorar la Calidad del Servicio Educativo a través de la atención de las Quejas, Sugerencias, Apelaciones y/o felicitaciones del estudiantado, Personal, partes interesadas y otros beneficiarios, 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 /otros beneficiarios	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, sugerencias, apelaciones y/o felicitaciones depositado en el buzón/ estudiante ó	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 Norma 21001:2018	Notificación de improcedencia de la queja, sugerencia, apelación y/o felicitación/ 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, sugerencias, apelaciones y/o felicitaciones	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	
2	10 de octubre 2019	Revisión documental	
3	12 de agosto 2024	Revisión documental	