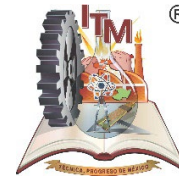




**Atención a quejas, sugerencias, apelaciones y felicitaciones**



## **1. 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.

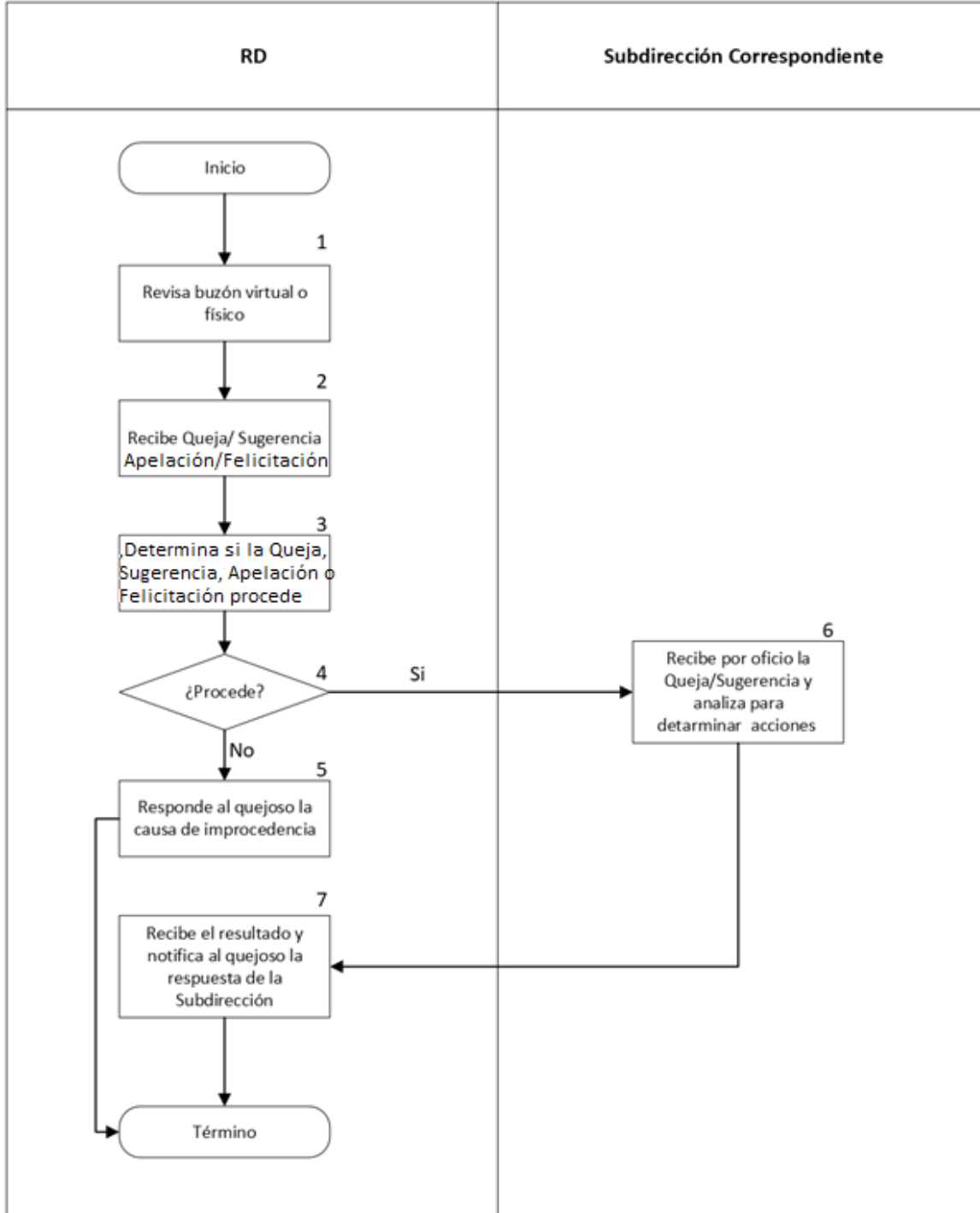
## **2. ALCANCE**

Aplica para los procesos, productos y servicios que los estudiantes, personal, partes interesadas y otros beneficiarios realicen en el Instituto Tecnológico de Morelia.

## **3. REGLAS DE OPERACIÓN**

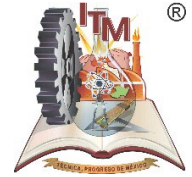
- 3.1 La Queja, Sugerencia, apelación y/o felicitación deberá ser colocada en el formato ITMORELIA-IT-CA-005-01 en el buzón físico o virtual establecido en el portal institucional.
- 3.2 La respuesta al Quejoso no debe exceder a los 7 días hábiles una vez que se recibe la Queja, sugerencia, apelación y/o felicitación por el área responsable.

4. DIAGRAMA DE OPERACIÓN





Atención a quejas, sugerencias, apelaciones y felicitaciones



5. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Revisa el Buzón de Quejas, Sugerencias, apelaciones y/o felicitaciones, Físico o Electrónico	1.1 Abre el Buzón de Quejas, sugerencias, apelaciones y/o felicitaciones semanalmente. 1.2 Físicamente se realiza el recorrido por los buzones físicos del ITM. Electrónicamente llegan al correo institucional a través de la plataforma.	RD.
2. Recibe Buzón de Quejas Sugerencias, apelaciones y/o felicitaciones Físico o Electrónico	2.1 Recibe el formato de quejas, sugerencias, apelaciones y/o felicitaciones ITMORELIA-IT-CA-005-01 cuando la parte interesada considera no se están cumpliendo los requisitos o cuando contribuyen a la mejora del Servicio Educativo.	RD
3. Determinar si procede la Queja, Sugerencia, Apelación y /o felicitación	3.1 El RD analiza la Queja, sugerencia, apelación y/o felicitación y determina si procede	RD
4. Clasifica Queja, sugerencia, apelación y/o felicitación	4.1 La Queja, sugerencia, apelación y/o felicitación procede: <b>SI</b> envía al Subdirector/a o Jefe/a de área correspondiente. <b>NO</b> , Informa al quejoso la causa por la que no procede	RD
5. Responde la causa de improcedencia.	5.1 Envía respuesta por escrito acerca de las causas por las que no procedió su Queja, sugerencia, apelación y/o felicitación y 5.2 Termina.	RD
6. Determina Acciones	6.1 Recibe las Quejas, sugerencias, apelaciones y/o felicitaciones que son de su competencia y dependiendo de la naturaleza de estas determina las Acciones a implementar. 6.2 Informa al RD sobre las acciones establecidas para solucionar o atender la Queja, sugerencia, apelación y/o felicitación 6.3 Realiza el seguimiento para verificar que las quejas y/o apelaciones no sean recurrentes.	Subdirección correspondiente



**Atención a quejas, sugerencias, apelaciones y felicitaciones**



Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
7. Notifica al quejoso.	7.1 Recibe Informe de resultados de la atención a la Queja y/o apelación e informa por escrito al quejoso. <b>NOTA:</b> El único que conoce la identidad del quejoso es el RD por lo cual es el responsable de dar respuesta por escrito. 7.2 Término.	RD.

**6. REFERENCIAS NORMATIVAS**

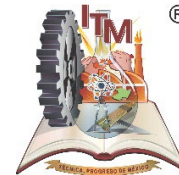
- ✓ Norma para el Sistema de Gestión de la calidad- Requisitos. ISO 9001:2015 NMX-CC-9001-IMNC-2015.
- ✓ Norma para el Sistema de Gestión Ambiental- Requisitos con orientación para su uso. ISO 14001:2015 NMX-SSA-14001-IMNC-2015.
- ✓ Norma para Sistemas de Gestión de Organización Educativa. ISSO 21001:2018
- ✓ Manual del Sistema de Gestión Integrado.
- ✓ Contrato con el Estudiante.
- ✓ Plan de calidad del servicio educativo.

**7. INFORMACIÓN DOCUMENTADA**

Información documentada	Tiempo de retención	Responsable de conservarlo	Código de registro
Formato para Quejas, Sugerencias, Apelaciones y/o felicitaciones	1 año.	Jefe/a y/o subdirector/a de Área y RD	ITMORELIA-IT-CA-005-01
Formato Electrónico para Atención de Quejas, Sugerencias, Apelaciones y/o Felicitaciones	1 año	RD	ITMORELIA-FE-CA-007-07
Matriz de Seguimiento a Quejas, Sugerencias, Apelaciones y/o felicitaciones	1 año	RD	ITMORELIA-IT-CA-005-04



Atención a quejas, sugerencias, apelaciones y felicitaciones



8. ASPECTOS AMBIENTALES

Aspecto ambiental	Control operacional y/o actividad para mitigar efectos ambientales.
Consumo de papel	Reúso de papel, informes en electrónico
Consumo de energía eléctrica	Control operacional de EE
Generación de RSU	Control operacional de RSU

9. CAMBIOS A ESTA VERSIÓN

Número de Revisión	Fecha de Actualización	Descripción del Cambio
3	1 marzo de 2021	Actualización y mejora
4	09 de febrero de 2023	Actualización y mejora, cambio documental
5	12 de agosto de 2024	Actualización y mejora