1. Propósito

Este procedimiento tiene como objetivo atender a distancia o presencial el establecimiento de la metodología que permita atender las Quejas o Sugerencias de los Estudiantes; para elevar la Calidad del Servicio Educativo, fomentando los valores del Instituto.

2. Alcance

Aplica al Instituto Tecnológico de Cancún.

.

3. Políticas de operación

3.1 La Queja o Sugerencia deberá ser por escrito o bien en el buzón virtual establecido en el portal institucional.

3.2 El buzón virtual será revisado, al menos, una vez por semana.

3.3 Las quejas y Sugerencias del buzón virtual serán enviados a un correo del RD usado exclusivamente para tal fin.

3.4 El RD es el responsable de comunicar las Observaciones y Sugerencias a la subdirección correspondiente para su atención, manteniendo el anonimato de la persona que interpone la Observación y Sugerencia.

3.5 La respuesta a la persona que haga las Observaciones y Sugerencias no debe exceder a los 5 días hábiles una vez que se recibe las Observaciones y Sugerencias por el área responsable.

3.6 Las Sugerencias implementadas deben difundirse ante la Comunidad Tecnológica y el RD deberá de alimentar el Formato Electrónico Observaciones y Sugerencias previo a la Reunión de Revisión por la Dirección, ya que esta información sirve de entrada.

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	**REVISÓ**	**AUTORIZÓ**
MDF. Ada Silvia Osorio Castillo Alta Dirección	**Mtro. Carlos Tiburcio Martínez Martínez** Representante de la Dirección	**Mtro. Carlos Tiburcio Martínez Martínez** Director
Firma:	**Firma:**	**Firma:**
Fecha: 16 de enero 2023	**Fecha:** 02 de febrero 2023	**Fecha:** 17 de febrero de 2023

4. Descripción del Procedimiento

Diagrama	¿Qué?	¿Quién?	Evidencias
INICIO 1	1.Emite Queja o Sugerencia. 1.1 Emite su queja 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 o sugerencias o bien de manera electrónica en el portal del IT.	Estudiante	- Queja de las partes interesadas
2	2. Abre Buzón de Quejas o Sugerencias. Físico u electrónico 2.1 Abre el Buzón de Quejas o Sugerencias en presencia de un representante de la Alta Dirección. 2.2 Deposita en un sobre, anotando la fecha y el número de registros encontrados en el buzón. 2.3 Firman el sobre los presentes con el fin de establecer la conformidad del acto. 2.4 Cierra y sella el sobre con cinta adhesiva para abrirlo posteriormente.	Representante de la Dirección	- Numero de Quejas, Sugencias, Felicitaciones.
3	3 Determinar si procede la Queja o Sugerencia 3.1 El RD analiza la Queja o Sugerencia y determina si procede.	Representante de la Dirección	- Numero de Quejas, Sugencias, Felicitaciones.
4	4 Clasifica Queja o Sugerencia 4.1 La Queja o Sugerencia procede: **SI**, envía al Subdirector(a) o Jefe(a) de área correspondiente. **NO**, Informa al quejoso la causa por la que no procede	Representante de la Dirección	- Quejas aceptadas o rechazadas
5	5 Recibe Información de causas de improcedencia 5.2 Recibe respuesta por escrito acerca de las causas por las que no procedió su Queja o Sugerencia y 5.3 Termina.	Estudiante	- Escrito
6	6.Determina Acciones 6.1. Recibe las Quejas o Sugerencias que son de su competencia y dependiendo de la naturaleza de estas determina las Acciones a implementar. 6.2 Aplica procedimiento para Acciones Correctivas, Preventivas o Correcciones. 6.3 Informan al RD sobre las acciones establecidas para solucionar o atender la Queja o Sugerencia.	Líder del proceso o procedimiento correspondiente	- Plan de Acción

7	7. Notifica al quejoso. 7.2 Recibe Informe de resultados de la atención a la Queja o Sugerencia e informa por escrito al quejoso. NOTA: El único que conoce la identidad del quejoso es el RD por lo cual es el responsable de dar respuesta por escrito.	Representante de la Dirección	Resultados
8 FIN	8. Recibe Resultados por **escrito**. 8.2 Recibe Resultados por escrito acerca de la solución a su Queja o atención a su Sugerencia. 8.3 Término.	Estudiante	- Resultados

5. Documentos de referencia

DOCUMENTOS
Manual de Gestión de la Calidad
Norma ISO 9001:2015
Procedimiento para Acciones Correctivas, Preventivas o Correcciones
Contrato con el estudiante

6. Registros

Nombre del Registro	Manejo	Almacenamiento y protección	Tiempo de retención	Disposición	Responsable de conservarlo
Formato para Quejas o sugerencias.	Electrónico e impreso	Archivo electrónico e impreso	1 año	Archivos históricos	Jefe(a) y/o Subdirector(a) de Área .
Requisición de acciones correctivas, preventivas o correcciones	Electrónico e impreso	Archivo electrónico e impreso	1 año	Archivos históricos	Jefe(a) y/o Subdirector(a) de Área .

7. Tabla de riesgos, oportunidades y su evaluación

RIESGOS	OPORTUNIDADES	PLAN DE ACCIÓN
No contar con un buzon físico o electrónico	Diseñar una pagina web alterna oficial del Sistema de gestión de la Calidad.	Personal competente y conocimiento del SGC y mantenimiento preventivo o correctivo de dicha página.
No atender las quejas, sugerencias, a favor del servicio educativo	Dar seguimiento de forma oportuna las quejas o sugerencias.	Verificar de forma periódica el buzon correspondiente.

Probabilidad de Ocurrencia							
	Alto	5					
	Medio alto	4					
	Medio	3			R1		
	Bajo	2					
	Muy bajo	1					
			1	2	3	4	5
			Muy bajo	Bajo	Medio	Medio alto	Alto
			Impacto				

8. Cambios de esta versión

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
0	17 febrero 2023	1.- Se anexo la tabla de identificación y evaluación de riesgos y oportunidades. 2.- Se eliminó diagrama. 3.- Simplificación de pasos o actividades del procedimiento.