

	Instrucción de Trabajo	Código: CIIT01
		Fecha de Emisión: 18/05/2023
	Gestión de quejas, Sugerencias, Conflictos	Revisión: 00
		Página 1 de 6

Control de Cambios y Mejoras

Nivel de Revisión	Descripción de la Modificación y Mejora	Elaboró/Fecha	Fecha de entrada en vigor
00	Creación del procedimiento para la Gestión de quejas, Sugerencias, Conflictos	SIG/CONTRALORIA INTERNA	18 de MAYO del 2023

	Instrucción de Trabajo	Código: CIIT01
		Fecha de Emisión: 18/05/2023
	Gestión de quejas, Sugerencias, Conflictos	Revisión: 00
		Página 2 de 6

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para la gestión y revisión de las quejas, sugerencias y conflictos de la comunidad estudiantil de la UTTECAM planteados por terceros, con el objeto de darles respuestas adecuadas, lograr acuerdos satisfactorios y/o realizar la canalización a las instancias correspondientes con la finalidad de la mejora continua, así como incrementar la satisfacción de estudiantes, docentes, personal administrativo y partes interesadas que puedan verse afectadas o beneficiadas en el Proceso Académico y Servicios de ASYS.

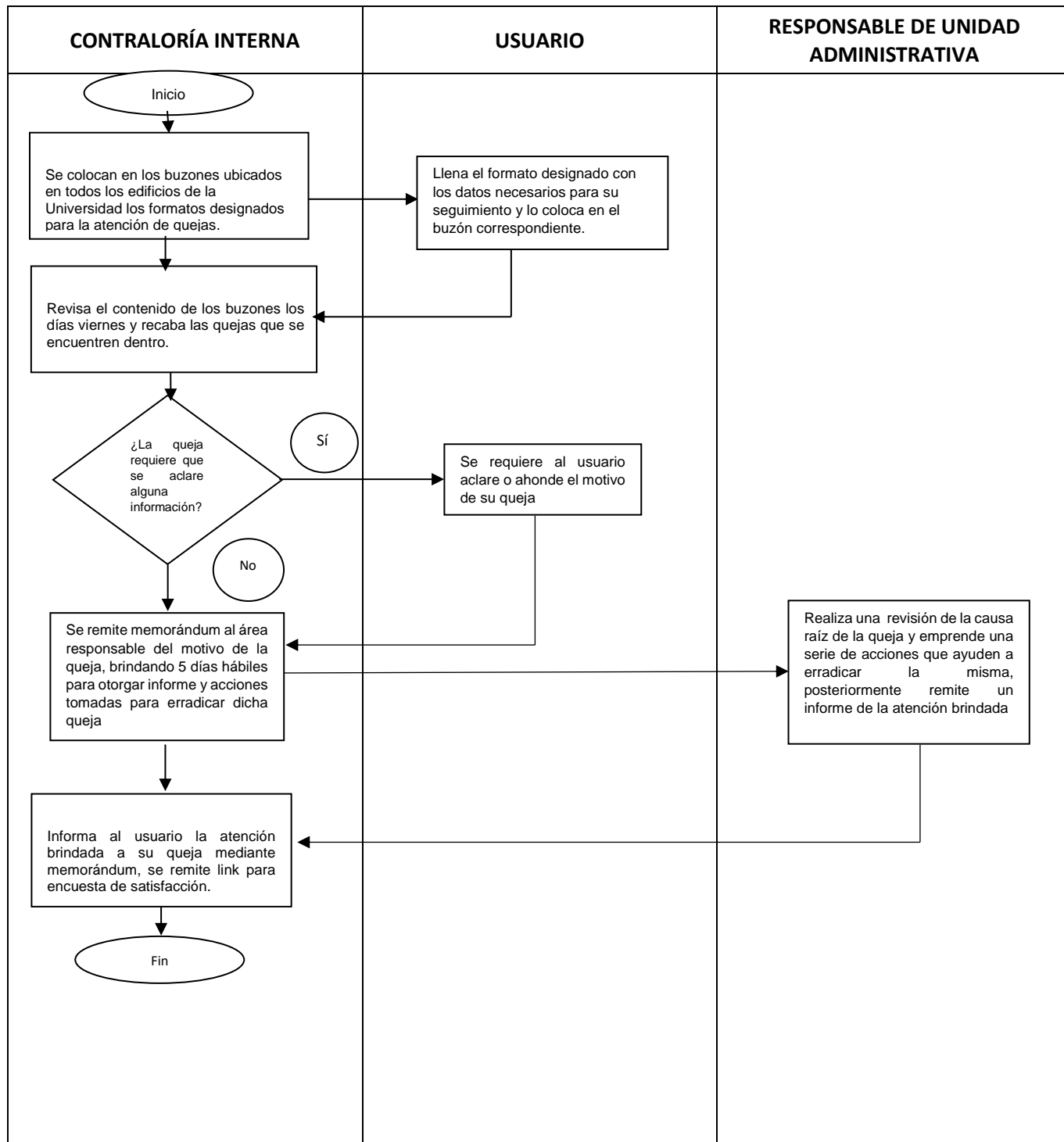
2. ALCANCE


Aplica a los productos y servicios de ASyS del proceso enseñanza aprendizaje.

3. POLÍTICAS

- La Queja o Sugerencia deberá ser por escrito y colocada en el buzón físico, utilizando para ello el formato definido por Contraloría Interna o el buzón virtual establecido en el portal institucional o en el caso que fuera necesario el medio por escrito que convenga a cada solicitante, cada formato que sea proporcionado al buzón debe de contar con un número de folio y deberá estar debidamente requisitado.
- El Buzón físico de Quejas o Sugerencias será abierto por Contraloría Interna, la cual describirá el número de quejas correspondientes.
- Contraloría Interna es el responsable de turnar las quejas y sugerencias a las áreas correspondientes, y notificándoles que cuentan con 5 días hábiles para expedir una respuesta factible, cuya respuesta será proporcionada al interesado al momento que lo solicite, después de que se cumpla el plazo.
- Las Quejas o Sugerencias del buzón virtual serán enviados a un correo de Contraloría Interna usado exclusivamente para tal fin.
- Contraloría Interna es el responsable de comunicar la Queja o Sugerencia manteniendo el anonimato de la persona que interpone la Queja si así lo requiere el caso.
- La respuesta al solicitante no debe exceder a los 5 días hábiles una vez que se recibe la Queja o Sugerencia por el área responsable.


4. DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



	Instrucción de Trabajo	Código: CIIT01
		Fecha de Emisión: 18/05/2023
	Gestión de quejas, Sugerencias, Conflictos	Revisión: 00
		Página 4 de 6


5. DESCRIPCIÓN DE LA INSTRUCCIÓN DE TRABAJO

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
Planeación	Elaboración del formato para atender las quejas mediante el buzón.	Contraloría Interna
	Se colocan los formatos en los buzones ubicados en todos los edificios de esta Universidad.	Contraloría Interna
Ejecución	Se realiza la revisión física de los buzones los días viernes, para recabar y atender las quejas que ahí se encuentren depositadas.	Contraloría Interna
	Si la queja requiere que se aclare o que se refieran mayores datos, se solicita al usuario dicha información	Contraloría Interna
	El usuario, en su caso, aclara la queja o proporciona mayores datos sobre su queja.	Usuario
	Se requiere al área responsable de la causa raíz que en un plazo no mayor a cinco días hábiles informe las acciones tomadas para erradicar la misma.	Responsable Unidad Administrativa.
	Rinde informe, dentro del plazo otorgado, sobre las acciones tomadas para erradicar la causa raíz.	Responsable Unidad Administrativa.
Evaluación	Informa al usuario sobre la atención brindada a su queja mediante memorándum además se le proporciona liga electrónica para contestar encuesta de satisfacción.	Contraloría Interna.

	Instrucción de Trabajo	Código: CIIT01
		Fecha de Emisión: 18/05/2023
	Gestión de quejas, Sugerencias, Conflictos	Revisión: 00
		Página 5 de 6

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA (LEGALES Y NORMATIVOS)

CÓDIGO (CUANDO APLIQUE)	NOMBRE DEL DOCUMENTO
NA	Manual de Organización de la Universidad Tecnológica de Tecamachalco

	Instrucción de Trabajo	Código: CIIT01
		Fecha de Emisión: 18/05/2023
	Gestión de quejas, Sugerencias, Conflictos	Revisión: 00
		Página 5 de 6

7. GLOSARIO

Alta Dirección. - Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización.

Servicios ASYS. - Servicios de Apoyo, Sustantivos y Seguimiento (Aquellos señalados en el mapa de Proceso Académico)

Partes Interesadas. - Personas que pueden afectar, verse afectadas o percibirse como afectadas por una decisión o actividad.

Información documentada. - Información que se tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene, la evidencia de los resultados alcanzados (Registros)

Servicio Educativo. - Proceso que apoya la adquisición y el desarrollo de la competencia de los estudiantes a través de la enseñanza, aprendizaje o investigación.

Producto Educativo. - recurso de aprendizaje, bienes tangibles o intangibles utilizados en el apoyo pedagógico de un servicio educativo.

Validación. - Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.


Riesgo. - Efecto de la incertidumbre

Plan de acción. - Información documentada que especifica qué procedimientos de trabajo y recursos se encuentran asociados y se deben aplicar en el proceso, quien son las personas que deben aplicarlos y cuándo tienen que aplicarse.

Queja. - Expresión de la insatisfacción realizada, relativa a un Servicio de ASyS o al propio proceso académico, donde implícita o explícitamente se espera una respuesta o resolución.

Apelación. - Petición formal de cualquier persona, estudiante o parte interesada para revocar, total o parcialmente, una decisión tomada por un Servicio de ASyS o del Proceso Académico, relacionada con la provisión de productos y servicios educativos, para la cual se espera una respuesta.

Sugerencia. - Toda aquella propuesta que tenga por finalidad promover la mejora de la calidad mediante la aportación de ideas o iniciativas para mejorar el funcionamiento de la organización, Servicios de ASyS o del Proceso Académico.

	Instrucción de Trabajo	Código: CIIT01
		Fecha de Emisión: 18/05/2023
	Gestión de quejas, Sugerencias, Conflictos	Revisión: 00
		Página 6 de 6

Felicitación. - Todo aquel reconocimiento expreso realizado por un usuario con referencia al buen funcionamiento y el trato o atención recibida.

Usuario. - Cualquier persona que reciba atención de los productos y servicios de la UTTECAM a través del Proceso Académico y los Servicios de ASyS.


Confidencialidad. - Es la garantía de que la información personal o información relacionada con la queja o apelación proporcionada por cualquier parte interesada, será protegida para que no sea divulgada sin consentimiento de la persona que interponga la queja o apelación.

Buzón. - Canal de comunicación a través del cual el usuario expresa sus quejas, sugerencias y felicitaciones.

Solicitante. - Es la persona o grupo de personas, que pueden ser estudiantes, beneficiarios y otras partes interesadas pertinentes, quienes presentan una queja, apelación, sugerencia y/o felicitación a través del presente procedimiento.

8. ENFOQUE DE PROCESO

PROVEEDOR	ENTRADAS	SALIDAS O RESULTADOS	CLIENTE	EXPECTATIVAS
Proceso Académico y Servicios de ASyS	Quejas y/sugerencias	Planes de acción generados para atender la solicitud	Usuarios del Proceso Académico y Servicios de ASyS	Atender, analizar, evaluar, validar y emitir propuestas, y recomendaciones para la atención de quejas y sugerencias

	Instrucción de Trabajo	Código: CIIT01
		Fecha de Emisión: 18/05/2023
	Gestión de quejas, Sugerencias, Conflictos	Revisión: 00
		Página 6 de 6

9. MONITOREO Y MEDICIÓN

SECUENCIA	NOMBRE DEL PROCESO O PRODUCTO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD DEL SEGUIMIENTO O MEDICIÓN	PERIODICIDAD	NOMBRE DEL REGISTRO	CÓDIGO
1	Gestión de Quejas, Sugerencias, Conflictos	Quejas, Sugerencias, Conflictos atendidos/ Quejas, Sugerencias, Conflictos recibidos X 100	Cuatrimestral	Informe generado	
2	Satisfacción	Encuesta de satisfacción	Cuatrimestral	Encuesta de satisfacción	

10. ANEXOS

CÓDIGO (CUANDO APLIQUE)	NOMBRE DEL DOCUMENTO
ADPR02-R01	LISTA DE REGISTROS