

PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS

Responsable:	Departamento de Estadística y Evaluación	Fecha de revisión:	08 – Diciembre-2023
Código:	P-SGI-06	No. de revisión:	04

1.- Objetivo.

Establecer la metodología para la apertura, tratamiento y cierre de las quejas y/o sugerencias dirigidas al ITESHU por sus usuarios, de manera que se facilite la participación de éstos a contribuir a elevar la calidad del servicio educativo con enfoque en la mejora continua aplicado al SGI (Sistema de Gestión de la Calidad, Sistema de Gestión Ambiental, Sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo, Responsabilidad Social, Sistema de Gestión en Igualdad Laboral y no Discriminación, Sistema de Gestión de la Energía) del ITESHU.

2.- Alcance.

Este procedimiento será de aplicación tanto en la gestión como en el tratamiento de las quejas y/o sugerencias dirigidas al ITESHU por sus usuarios, considerando la normatividad aplicable al SGI del Instituto Tecnológico superior de Huichapan.

3.- Referencias.

Código	Descripción
NMX-CC-9 001 -IMN C-2015	Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos.
NMX-SAA-14001 -IMN C-2015	Sistema de gestión Ambiental – Requisitos
NMX-R-025-SCFI-2015	Norma Mexicana en Igualdad Laboral y no Discriminación – Requisitos.
NMX-SAST-45001-IMNC-2018	Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.
NMX-SAST-26000-IMNC-2011 (ISO 26000:2011)	Sistema de Responsabilidad Social
NMX-J-SAA-50001-ANCE-IMNC-2018 (ISO 50001:2018)	Sistema de Gestión de la Energía
P-SGI-07	Procedimiento Revisión por la Dirección del SGI.
Decreto Núm. 547	Ley de Educación Superior del Estado de Hidalgo

4.- Términos y definiciones.

Queja- Manifestación documentada de un usuario o grupo de usuarios; con el fin de hacer constar una situación anómala derivado de un servicio o un procedimiento inadecuados con el objetivo de que ésta sea subsanada por parte del servicio correspondiente.

Sugerencia- Propuesta documentada de un usuario o grupo de usuarios cuyo objetivo es mejorar su situación, un servicio o un procedimiento. RD- Representante de la Dirección

SIAP Software- Sistema Integral de Automatización de Procesos.

Controlador de AC/AP.- Controlador de acciones correctivas y acciones preventivas. SGI-

Sistema de Gestión Integral

SGC- Sistema de Gestión de la Calidad.

SGSS- Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo.

SGEn- Sistema de Gestión de la Energía

SGA- Sistema de Gestión Ambiental

SGIG- Sistema de Gestión de Igualdad de Género y No Discriminación

RS- Responsabilidad Social

5.- Registros.

Codigo	Registros	Tiempo de conservación	Responsable de Conservarlo	Lugar de almacenamiento
F-SGI-18	Buzón de quejas y/o sugerencias	1 año	Dirección General	El área de Dirección General
F-SGI-19	Lista maestra del buzón de quejas y/o sugerencias.	1 año	Dirección General	El área de Dirección General

Elaboró: L.C.P Juana Hernández López Subdirectora de Planeación	Aprobó: Mtra. Imelda Pérez Espinoza Directora General



PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS

Responsable:	Departamento de Estadística y Evaluación	Fecha de revisión:	08 – Diciembre-2023
Código:	P-SGI-06	No. de revisión:	04

6.- Control de cambios.

Revisión	Descripción
03	Se actualizó la sección 1 objetivo: se complementó con “en la mejora continúa aplicado al SGI (Sistema de Gestión de la Calidad, Sistema de Gestión Ambiental, Sistema de Salud y Seguridad en el trabajo, Responsabilidad Social, Sistema de Gestión en igualdad laboral y no discriminación, Sistema de Gestión de la Energía) del ITESHU.” Sección 2 Alcance: se complementó “considerando la normatividad aplicable al SGI del Instituto Tecnológico Superior de Huichapan”. Se actualizo la sección 3 referencias y sección 4 términos y definiciones, considerando las normas vigentes.
04	Por cambio de la estructura orgánica del Instituto se modificó el nombre del Departamento de Estadística y Calidad por Departamento de Estadística y Evaluación y en la parte de referencias se agrega de Educación Superior del Estado de Hidalgo” en la sección de referencias Se agregó “Ley de Educación Superior del Estado de Hidalgo”

7.- Políticas de operación:

Entrada de las quejas y/o sugerencias

Las quejas y/o sugerencias serán recibidas a través de los buzones que se habiliten para tal efecto, de la página web www.iteshu.edu.mx, de llamadas telefónicas, cuentas de Facebook institucionales y/o comentarios recibidos por parte del personal Directivo. En los buzones y en la página institucional existirán formularios para la presentación de las quejas y/o sugerencias, los cuales deberán llenarse completamente. Para el caso de las quejas y/o sugerencias a través de llamadas telefónicas, cuentas de Facebook institucionales y/o comentarios la persona que reciba la queja y/o sugerencia deberá recabar todos los elementos que contiene el formulario previo.

Admisión de las quejas y/o sugerencias

Una vez que entra la queja y/o sugerencia se registra en el SIAP Software, éste en automático asigna un folio para su seguimiento el cual es notificado al usuario. Dirección General realizará un examen inicial de la misma, para determinar si se tiene respuesta inmediata o es necesario turnarla a alguna de las áreas.

Las quejas y/o sugerencias podrán ser rechazadas cuando: se trate de asuntos fuera de la competencia de la Institución y/o no quede claramente explicado el motivo.

Las quejas y/o sugerencias de las cuales se desconozca la identidad serán presentadas en las Sesiones Ordinarias del Comité de Calidad para que el Comité las analice y determine qué hacer con ellas. **Estudio, tramitación y respuesta de las quejas y/o sugerencias.**

La contestación a las quejas y/o sugerencias deberá darse en un plazo máximo de 48 horas, sin considerar días inhábiles. La contestación a las quejas y/o sugerencia deberá hacerse en términos resolutivos y a través del SIAP Software. Es obligación dar respuesta a todas las quejas y/o sugerencias que han sido admitidas.

Dirección General valida la información recibida por el área que atiende la queja y formula la respuesta hacia el usuario.

PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS

Responsable:	Departamento de Estadística y Evaluación	Fecha de revisión:	08 – Diciembre-2023
Código:	P-SGI-06	No. de revisión:	04

8.- Diagrama de Flujo.

Actividades	Descripción	Responsable	Cuándo
	1.- Cuando los usuarios de los servicios que ofrece el Instituto consideren que sus requisitos y/o expectativas no se cumplen conforme a lo establecido emitirá su queja; en el caso de contar con propuestas que ayuden a mejorar nuestros servicios se emitirá una sugerencia.	Usuarios de los servicios del Instituto	Cuando lo considere necesario.
	2.- Las quejas y/o sugerencias serán recibidas en horarios y días hábiles a través de los buzones, la página institucional, llamadas telefónicas, cuentas de Facebook institucionales y/o comentarios	Dirección y demás que para este se definan	Todos los días hábiles
	3.- Analizar la queja y/o sugerencia para determinar si procede su admisión.	Dirección General	Cada que sea recibida una
	4.- Asignar número de trámite a la queja y/o sugerencia y clasificar por área de competencia.	Dirección General	Cada que sea recibida una
	5.- Turnar las quejas y/o sugerencias al área de competencia para su respuesta y responder al usuario con el número de trámite que se ha asignado a su queja y/o sugerencia para que pueda dar seguimiento a la misma	Dirección General	Cada que sea recibida una
	6.- Determinar acciones y emitir respuesta con el visto bueno del DG. Establecer seguimiento.	Área operativa	Máximo 48 días
	7.- Registrar la queja y/o sugerencia en la lista maestra FSGI-19.	Dirección General	Cada que sea recibida una
	8.- Preparar el informe para la Reunión de Revisión por Dirección	Director General	Cada que sea recibida una

9. Anexo: N/A