

PROCEDIMIENTO Atención de quejas y sugerencias	Edición: Decima Segunda
	Fecha: Julio 2024
	Código: PC-SPC-01
	Página: 1 de 5

1.- Objetivo.

Atender las inquietudes que genera la comunidad del Tecnológico a través de los buzones para mejorar la calidad de los servicios.

2.- Alcance.

Aplica a los servidores públicos del Tecnológico de Estudios Superiores del Oriente del Estado de México que deban brindar la atención de las quejas o sugerencias generadas en los medios establecidos, así como a la Subdirección de Planeación y Calidad responsable de dar seguimiento de las quejas y sugerencias. Inicia con la apertura de los buzones, se continua con el análisis de la queja por parte del responsable y en seguida se da la atención de la queja o sugerencia y termina con el envío a Dirección General del acta de revisión de quejas y sugerencias.

3.- Referencias.

- Decreto del Ejecutivo del Estado por el que se crea el Organismo Público Descentralizado de Carácter Estatal denominado Tecnológico de Estudios Superiores del Oriente del Estado de México. Capítulo Primero, Artículo 17, Fracción XIV. Gaceta de Gobierno, 29 de agosto de 1997. Reformas y adiciones
- Reglamento Interior del Tecnológico de Estudios Superiores del Oriente del Estado de México. Capítulo II, Sección segunda, Artículo 10 Fracción VIII. Gaceta del Gobierno, 5 de abril 2018.
- Manual General de Organización del Tecnológico de Estudios Superiores del Oriente del Estado de México. Apartado VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, 210C1101020200L Subdirección de Planeación y Calidad, publicado el 22 de junio de 2021.
- Norma Mexicana IMNC, ISO 9000:2015 y NMX-CC-9000-IMNC-2015.
- Norma Mexicana IMNC, ISO 9001:2015 y NMX-CC-9001-MNC-2015.
- Manual de Sistema de Gestión de la Calidad del TESOEM. Versión Decima Segunda, junio 2024.
- Norma Mexicana NMX-025-SCFI-2015 en Igualdad Laboral y No Discriminación.

4.- Responsabilidad/Autoridad.

Dirección General deberá:

- Revisar y, en su caso, autorizar las acciones que propongan las subdirecciones para la atención de las quejas y sugerencias.

Dirección de Planeación y Administración deberá:

- Supervisar que las acciones tomadas por las subdirecciones cumplan con lo requerido por los estudiantes sobre las quejas y sugerencias presentadas.

Subdirección de Planeación y Calidad es responsable de:

- Seguimiento de la atención de las quejas y sugerencias de los alumnos, docentes, administrativos y partes interesadas.
 - Revisar los buzones del Sistema de Gestión de la Calidad y remitir a quien corresponda las quejas y/o
-

PROCEDIMIENTO
Atención de quejas y sugerencias

Edición: Decima Segunda

Fecha: Julio 2024

Código: PC-SPC-01

Página: 2 de 5

sugerencias para su respuesta.

- Realizar un informe de quejas y sugerencias con la información de buzones y lo envía a Dirección General.
- Analizar y definir si a la queja o sugerencia procede su atención.

Subdirecciones deberán:

- Proponer alternativas y llevar a cabo acciones para la atención de las quejas y sugerencias que se reporten a la Subdirección de Planeación y Calidad, derivados de la revisión de los buzones de Sistema de Gestión de la Calidad. En caso de que sea atendida la acción a tomar requiera la autorización por la dirección general y direcciones de área, deberán de gestionar la aprobación para su realización.

Jefes(as) de Departamento deberán:

- Proponer alternativas y llevar a cabo acciones para la atención de las quejas y sugerencias, cuando las acciones estén en el ámbito de su responsabilidad y autoridad.

5.- Definiciones.

Queja	Muestra de inconformidad, oposición o protesta por alguna cosa.
Sugerencia	Propuesta de una idea para que se tenga en consideración para mejorar alguna situación.
TESOEM	Tecnológico de Estudios Superiores del Oriente del Estado de México.
SPC	Subdirección de Planeación y Calidad.

6.- Políticas.

- Se realizará una revisión mensual del buzón de queja y sugerencia.
 - Las quejas y sugerencias que procedan se atenderán, mediante las acciones necesarias.
 - En caso de que las quejas o sugerencias sean anónimas, se presentará en las pantallas del tecnológico o en las redes sociales oficiales, la acción llevada a cabo para conocimiento de la comunidad estudiantil.
-

PROCEDIMIENTO
Atención de quejas y sugerencias

Edición: Decima Segunda

Fecha: Julio 2024

Código: PC-SPC-01

Página: 3 de 5

7.- Desarrollo.

No.	Responsable	Actividad
1	Alumno o partes interesadas.	Cuando considera que sus expectativas o requisitos no se están cumpliendo, genera su queja o sugerencia y decide presentarla, a través de los buzones físicos, solicitando el formato FO-SPC-02 a la Subdirección de Planeación y Calidad o la emite a través de una hoja de papel para generar su queja y/o sugerencia.
2	Subdirección de Planeación y Calidad	Coloca en el buzón físico el formato FO-SPC-02 para emitir su queja y /o sugerencia.
3	Alumno o partes interesadas.	Recoge del buzón físico el formato FO-SPC-02 lo llena y lo deposita en los buzones físicos del TESOEM, pero en caso de no usar el formato deposita una hoja de papel con su queja o sugerencia.
4	Subdirección de Planeación y Calidad	Accede al buzón físico para primero, levantar acta de lo que encuentra, analiza y define si la queja o sugerencia procede a su atención, si procede se solicita, mediante oficio al área responsable con copia a Dirección General de la respuesta a las mismas. En caso de no proceder, el responsable de la subdirección justifica mediante oficio el motivo de la No procedencia y anexa las evidencias del buzón.
5	Área responsable de atender la queja o sugerencia.	Recibe oficio con copia de las quejas y/o sugerencias procedentes para su atención.
6	Dirección General	Recibe copia de las quejas y/o sugerencias se da por enterado y archiva.
7	Área responsable de atender la queja o sugerencia.	Atiende las quejas y/o sugerencias y envía oficio con la respuesta correspondiente a la Subdirección de Planeación y Calidad para que informe al estudiante. Nota: En caso de que la queja y/o sugerencia impacte en procesos y/o procedimientos que estén dentro del alcance del SGC, deberán analizarse las acciones preventivas y/o correctivas pertinentes para corregir las desviaciones, independientemente de la atención de quejas y/o sugerencias.
8	Subdirección de Planeación y Calidad.	Recibe oficio con la información proporcionada por las áreas responsables de atender la queja y/o sugerencia. Firma acuse y emite al estudiante una respuesta a su queja y/o sugerencia. Realiza un informe de la atención de quejas y/o sugerencias a la dirección general. En caso de ser anónima publicará en las pantallas del tecnológico la respuesta para conocimiento de la comunidad estudiantil y/o redes sociales.
9	Dirección General	Recibe informe de las quejas y sugerencias encontradas y atendidas. Archiva
10	Alumno o partes interesadas.	Recibe respuesta de su queja y/o sugerencia.
11	Fin	

PROCEDIMIENTO
Atención de quejas y sugerencias

Edición: Decima Segunda

Fecha: Julio 2024

Código: PC-SPC-01

Página: 4 de 5

HOJA DE CONTROL

Elaboró	Revisó	Supervisó	Autorizó
Lic. José Jorge Hernández Jiménez Subdirección de Planeación y Calidad	Lic. José Jorge Hernández Jiménez Subdirección de Planeación y Calidad	Lic. Israel Rivera Flores Dirección de Planeación y Administración	Mtro. José Israel Campero Domínguez Dirección General

Cambios de versión

- Pasa de la versión "Cero" a "Primera" por la actualización en la versión del Manual del Sistema de Gestión de la Calidad MC-SGC-01 de julio de 2018, por el rediseño del procedimiento para adaptar su presentación a los requerimientos de la norma ISO 9001:2015.
- Pasa de la versión "Primera" a "Segunda" por la actualización en la versión del Manual del Sistema de Gestión de la Calidad MC-SGC-01 de agosto de 2018.
- Pasa de la versión "Segunda" a "Tercera" por la actualización en la versión del Manual del Sistema de Gestión de la Calidad MC-SGC-01 de mayo 2019, por cambio de autoridades superiores y por cambio de Referencias.
- Pasa de la versión "Tercera" a "Cuarta" por la actualización en la versión del Manual del Sistema de Gestión de la Calidad MC-SGC-01 de agosto de 2019.
- Pasa de la versión "Cuarta" a "Quinta" por la actualización de la versión del Manual del Sistema de Gestión de la Calidad (MC-SGC-01) febrero 2020, además por la actualización del Manual General de Organización en el apartado de referencias.
- Pasa de la versión "Quinta" a "Sexta" por la actualización de la versión del Manual del Sistema de Gestión de la Calidad (MC-SGC-01) octubre 2020, en el apartado de referencias.
- Pasa de la versión "Sexta" a la "Séptima" por la actualización de la versión del Manual del Sistema de Gestión de la Calidad (MC-SGC-01) junio 2021, además de la actualización del Manual General de Organización en el apartado de referencias.
- Pasa de la versión "Séptima" a la "Octava" por la actualización de la versión del Manual del Sistema de Gestión de la Calidad (MC-SGC-01) octubre 2021 en el apartado de referencias.
- Pasa de la versión "Octava" a la "Novena" por la actualización del Manual del Sistema de Gestión de la Calidad (MC-SGC-01) Julio 2022, por la inclusión de la Dirección de Planeación y

PROCEDIMIENTO
Atención de quejas y sugerencias

Edición: Decima Segunda

Fecha: Julio 2024

Código: PC-SPC-01

Página: 5 de 5

Administración en el apartado de Responsabilidad/Autoridad.

- Pasa de la versión “Novena a la Décima” por la actualización del Manual del Sistema de Gestión de la Calidad (MC-SGC-01) septiembre 2023.
 - Pasa de la versión “Decima a la Decima Primera” por actualización del Manual del Sistema de Gestión de la Calidad (MC-SGC-01) febrero 2024 y cambio en Dirección General.
 - Pasa de la versión “Decima Primera a la Decima Segunda” por actualización del Manual del Sistema de Gestión de la Calidad (MC-SGC-01) junio 2024.
-