	NOMBRE: Instructivo para la Retroalimentación con el Cliente	Código: ITVY-ITSGI-RS-14
		Revision: 1
	Referencia a la norma ISO: 9001:2015 8.2.1	Responsable: Coordinador de calidad y Desarrollo académico
		Página 1 de 3

1. Objetivo

El siguiente instructivo tiene el propósito de servir como guía para contar con los instrumentos suficientes y necesarios para lograr la retroalimentación con los estudiantes, con ello lograr su satisfacción y elevar la calidad del servicio educativo. La retroalimentación se realiza a través de:


- a) Medición de la Satisfacción del cliente a través de la Evaluación Docente
- b) Comunicación con el cliente a través de sus Quejas y Sugerencias

2. Instrucciones

- a) Medición de la Satisfacción del cliente a través de la Evaluación Docente

1. La Evaluación Docente es responsabilidad del Departamento de Desarrollo Académico, quien debe sujetarse al apartado correspondiente a la evaluación docente del Manual de los Procesos de Evaluación del Desempeño Docente y del Ingreso de Aspirantes a la Educación Superior Tecnológica vigente del TecNM, aplicando los instrumentos de evaluación a por lo menos al 60% de los estudiantes de cada asignatura que cursa en el semestre, en los meses de mayo y noviembre.
2. El Departamento de Desarrollo Académico analiza e integra los Resultados de la Evaluación Docente por área académica en el formato correspondiente ITVY-PSGI-RS-18-01.
3. Los resultados de la Evaluación Docente son entradas de información para la Revisión por la Dirección y tienen además el propósito de servir de instrumento de entrada a la Formación y Actualización Docente y Profesional.
4. Elabora informe y lo entrega a las áreas académicas, quienes lo analizan e informan a los docentes.
5. Si la evaluación del docente es SATISFACTORIA se guarda una copia en el expediente del docente, en caso de ser NO SATISFACTORIA, se determinan acciones necesarias, en forma conjunta con el docente, para su corrección.

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
LCA. Amilcar Armando Tzel Hoil Coordinador de calidad M.A.T.I. Antonio Villicaña Botello Jefe del Depto. de Desarrollo académico	M.C. José Dolores Nieves Cárdenas Coordinador del SGI	M.C Pedro Alberto Haro Ramirez Director
Firma:	Firma:	Firma:
08 de Noviembre de 2019	12 de Noviembre de 2019	12 de Noviembre de 2019

	NOMBRE: Instructivo para la Retroalimentación con el Cliente	Código: ITVY-ITSGI-RS-14
		Revision: 1
	Referencia a la norma ISO: 9001:2015 8.2.1	Responsable: Coordinador de calidad y Desarrollo académico
		Página 2 de 3

b) quejas y sugerencias

1. El estudiante podrá presentar su queja en el formato correspondiente ITVY-ITSGI-RS-14-01, la cual podrá ser:

- Electrónica, en el portal del instituto www.itvy.edu.mx en el apartado de buzón de quejas.
- Física, utilizando el buzón de quejas y sugerencias que se encuentra dispuesto en el Instituto.

2. El Coordinador de calidad es el responsable de abrir el buzón al menos una vez cada 2 semanas, para dar atención a las quejas que ahí se presenten.

3. Todas las quejas o sugerencias serán foliadas para su identificación y registrada en el formato de Seguimiento de quejas o sugerencias (ITVY-ITSGI-RS-14-02)

4. El Coordinador de calidad es el responsable de comunicar la Queja o Sugerencia a la subdirección correspondiente para su atención, manteniendo el anonimato de la persona que interpone la Queja. En caso de que la Queja no proceda, el subdirector del área deberá notificar al Coordinador de calidad sobre las causas por las que no procede la misma.

5. La respuesta no debe exceder a los 3 días hábiles para entregar al Coordinador de calidad, una vez que se recibe la Queja o Sugerencia por el área responsable, el Coordinador de calidad será el responsable de comunicar al estudiante el resultado de atención de la queja, el cual no debe exceder los 10 días hábiles.


6. Las Sugerencias implementadas deben difundirse ante la Comunidad Tecnológica y registrarse como información para la Revisión por la Dirección.

7. Las quejas o sugerencias serán resguardadas en un archivo para su seguimiento y almacenamiento temporal en una carpeta de Quejas o Sugerencias en resguardo del Coordinador de calidad.

8. El Coordinador de calidad deberá registrar la queja o sugerencia en el formato de Seguimiento de quejas o sugerencias, para el control de las mismas

3. Registros

Evidencia	Código de identificación	Ubicación y forma de almacenamiento	Tiempo de retención	Responsable de conservarlo
Queja o Sugerencia	ITVY-ITSGI-RS-14-01	Oficina de coordinador de calidad en carpeta física	1 año	Coordinador de calidad
Seguimiento de quejas o sugerencias	ITVY-ITSGI-RS-14-02	Oficina del coordinador de calidad en carpeta física	1 año	Coordinador de calidad

	NOMBRE: Instructivo para la Retroalimentación con el Cliente	Código: ITVY-ITSGI-RS-14
		Revision: 1
	Referencia a la norma ISO: 9001:2015 8.2.1	Responsable: Coordinador de calidad y Desarrollo académico
		Página 3 de 3

Resultados de la Evaluación Docente	ITVY-PSGI-RS-18-01	Oficina del Departamento de Desarrollo Académico en Carpeta en Archivero por semestre	2 años	Desarrollo Académico
-------------------------------------	--------------------	---	--------	----------------------

4. Anexos

4.1	Queja o Sugerencia	ITVY-ITSGI-RS-14-01
4.2	Seguimiento de quejas o sugerencias	ITVY-ITSGI-RS-14-02

5. Cambios en la versión

Numero de revisión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio
0	21 de Noviembre 2018	Primera emisión del documento
1	12 de Noviembre 2019	Migración de la referencia de las normas OHSAS 18001:2007 a la ISO 45001:2018; y actualización de la ISO 50001 a su versión 2018.