

	NOMBRE: Instructivo para la Retroalimentación con el Cliente	Código: ITVY-ITSGI-RS-14
		Revisión: 2
	Referencia a la norma ISO 9001:2015 8.2.1	Responsable: Coordinador de calidad
		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. Para lo anterior se considera que esta 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

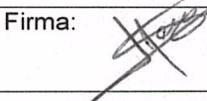
2. Instrucciones

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.
2. La actividad se desarrolla con base a lo establecido en el Procedimiento de Evaluación Docente ITVY-PSGI-RS-18 declarado en el SGI.

b) quejas y sugerencias

1. Para conocer las inquietudes de los estudiantes podrán presentar sus quejas y/o sugerencias 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, a través del formato ITVY-ITSGI-RS-14-01.
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).

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
LCA. Amilcar Armando Tzel Hoil Coordinador de calidad	M.C. José Dolores Nieves Cárdenas Coordinador del SGI	M.C Pedro Alberto Haro Ramírez Director
Firma: 	Firma:	Firma: 
30 de julio de 2022	05 agosto de 2022	10 de agosto de 2022



NOMBRE: Instructivo para la Retroalimentación con el Cliente

Código: ITVY-ITSGI-RS-14

Revisión: 2

Referencia a la norma ISO 9001:2015 8.2.1

**Responsable:
Coordinador de calidad**

Página 2 de 3

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.
6. 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.
7. Las Quejas y Sugerencias recibidas deben registrarse como información para la Revisión por la Dirección, incluyendo las acciones realizadas para su atención, así como el impacto hacia los usuarios y al propio SGI.
8. Las quejas o sugerencias, incluyendo su respuesta serán resguardadas en un archivo para su seguimiento y almacenamiento temporal, en una carpeta electrónica por el Coordinador de calidad.
9. El Coordinador de calidad deberá actualizar permanentemente el Formato Electrónico para el Registro y Seguimiento de Quejas o Sugerencias (ITVY-ITSGI-RS-14-02).

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	1 año	Coordinador de calidad
Formato Electrónico para el Registro y Seguimiento de Quejas o Sugerencias	ITVY-ITSGI-RS-14-02	Oficina del coordinador de calidad / formato electrónico	1 año	Coordinador de calidad

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 noviembre 2018	Primera emisión del documento
1	12 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.

Los documentos impresos se consideran "Documentos no controlados" a excepción del que está en resguardo por el Coordinador del Sistema de Gestión Integral

	NOMBRE: Instructivo para la Retroalimentación con el Cliente	Código: ITVY-ITSGI-RS-14
		Revisión: 2
	Referencia a la norma ISO 9001:2015 8.2.1	Responsable: Coordinador de calidad
		Página 3 de 3
2	10 agosto 2022	Adecuación del instructivo con la operación del buzón electrónico de quejas y sugerencias. Se modifican los formatos de: Quejas y sugerencias ITVY-ITSGI-RS-14-01 y el Formato Electrónico para el Registro y Seguimiento de Quejas o Sugerencias ITVY-ITSGI-RS-14-02.