

	MEDIOS DE RETROALIMENTACIÓN CON EL CLIENTE	Código: P-PE-02
		Revisión: 1, 09/08/2022
		Punto(s) de la Norma que aplica: 8.2.1, 9.1.2, 9.1.3
		Página: 1 de 4

1.- PROPÓSITO.


Disponer de un sistema de captación y seguimiento que facilite a la alta dirección, el conocimiento de las sugerencias y preguntas de la comunidad universitaria, como herramienta de retroalimentación, para la posterior toma de decisiones que aseguren la mejora continua de la Universidad.

2.- ALCANCE.

Abarca a la comunidad universitaria e involucra a todas las áreas orgánicas de la Universidad.

3.- POLÍTICAS DE OPERACIÓN.

- a.- Se recibirán las sugerencias que formulen la comunidad de la Universidad Tecnológica Paso del Norte.
- b.- Todas aquellas sugerencias y preguntas deben incluir datos personales, o al menos un correo electrónico para su seguimiento, además no deberán contener vocabulario soez, ni difamación en perjuicio de cualquier integrante de la comunidad estudiantil.
- c.- El Departamento de Planeación y Evaluación proporcionará anexo al buzón físico de sugerencias y preguntas, el formato F-PE-06 impreso que contiene los requisitos para la captación de la sugerencia o pregunta, sin embargo, serán válidas las que sean plasmadas en formato distinto, siempre y cuando cumplan con la política d. El correo electrónico para el seguimiento de sugerencias o preguntas es buzon.sugerencias@utpn.edu.mx.
- d.- El buzón de sugerencias y preguntas se revisará de lunes a viernes, tanto física como electrónicamente.
- e.- El Departamento de Planeación y Evaluación determinará si la sugerencia se canaliza mediante el formato F-PE-04 para su seguimiento asignando un folio, o bien, descartarla en base al inciso B)
- f.- Las sugerencias o preguntas deben ser canalizadas por parte del Departamento de Planeación y Evaluación en un plazo máximo de dos días hábiles siguientes a la fecha plasmada en las mismas, al área involucrada, a través del formato F-PE-04 ya sea física o electrónicamente.
- g.- Cuando se trate de varias sugerencias elaboradas de un mismo asunto o una misma área, se canalizarán mediante un solo folio y formato.
- h.- El titular del área involucrada deberá contestar en un plazo máximo de dos días hábiles, a partir de la fecha de canalización, haciendo uso del formato F-PE-04 anteriormente enviado, ya sea física o electrónicamente.
- i.- El Departamento de Planeación y Evaluación dará contestación a la sugerencia o pregunta, en un plazo máximo de dos días hábiles de recibir la contestación del área involucrada, mediante el mismo formato F-PE-04.
- j.- El Departamento de Planeación y Evaluación archivará al final del proceso durante un plazo de dos años.
- k.- Se llevará a cabo una reunión mensual con Rectoría para dar a conocer sugerencias y preguntas, así como el seguimiento de atención de las mismas, a través del Formato F-PE-05.
- l.- Se llevarán a cabo reuniones periódicas con el Rector, celebradas entre el Rector y con los representantes designados por los propios alumnos. Dichas juntas se realizarán dentro de cada periodo cuatrimestral, cuya convocatoria, planeación, celebración, así como el resguardo de las evidencias correspondientes y será responsable de rectoría.

	MEDIOS DE RETROALIMENTACIÓN CON EL CLIENTE	Código: P-PE-02
		Revisión: 1, 09/08/2022
		Punto(s) de la Norma que aplica: 8.2.1, 9.1.2, 9.1.3
		Página: 2 de 4

4.- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Difusión del programa	Difunde mediante una campaña tetramestral el programa de sugerencias y preguntas para que sea del conocimiento del alumnado del Instituto.	Prensa y difusión.
2. Envío de sugerencia o pregunta	Envía la sugerencia o pregunta a través del buzón físico o electrónico, por medio del formato de sugerencias o preguntas F-PE-06.	Comunidad universitaria.
3. Revisión de buzón	Revisar el buzón físico y electrónico.	Planeación y Evaluación.
4. Determinación de sugerencia o pregunta	Determina el seguimiento de las sugerencias o preguntas para la asignación de folio o descartarla, por medio del formato de seguimiento para sugerencias o preguntas F- PE-04.	Planeación y Evaluación.
5. Canalización de sugerencia o pregunta	Envía la sugerencia o pregunta al área involucrada vía física o correo electrónico.	Planeación y Evaluación.
6. Recepción de sugerencia o pregunta	Recibe la sugerencia o pregunta que se ha generado para analizarla y crear respuesta.	Área involucrada
7. Respuesta a sugerencia o pregunta	Después del análisis de la sugerencia o pregunta, realiza las acciones necesarias y se envía la respuesta o comentario de la sugerencia o pregunta recibida.	Área involucrada
8. Recepción de respuesta	Recibe por parte del área involucrada la respuesta o comentario.	Planeación y Evaluación.
9. Contestación de sugerencia o pregunta.	Envía la contestación de la sugerencia o pregunta físicamente o al correo especificado por el alumno.	Planeación y Evaluación.
10. Recepción de contestación	Recibe la contestación a la sugerencia o pregunta.	Alumno

	MEDIOS DE RETROALIMENTACIÓN CON EL CLIENTE	Código: P-PE-02
		Revisión:1, 09/08/2022
		Punto(s) de la Norma que aplica: 8.2.1, 9.1.2, 9.1.3
		Página: 3 de 4

11. Realización de informe	Realiza el seguimiento de la sugerencia o pregunta, recibidas durante el periodo y realiza el informe mensual, llenando el formato de informe de seguimiento de sugerencias o preguntas, F-PE-05.	Planeación y Evaluación.
12. Entrega de Informe.	Entrega informe mensual del seguimiento de sugerencias o preguntas, F-PE-05.	Planeación y Evaluación.
13. Recepción de informe.	Recibe informe mensual de seguimiento de sugerencias o preguntas.	Rectoría
14. Reuniones periódicas.	Realiza juntas periódicas con los representantes de cada grupo elegidos por los alumnos.	Rectoría

5.- DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

Documento	Código	Tipo

6.- INFORMACIÓN DOCUMENTADA.

Información Documentada	Tiempo de Conservación	Disposición	Responsable de conservarlo	Código de Información Documentada
Sugerencias o preguntas	2 años	Destrucción	Planeación y Evaluación	F-PE-06
Seguimiento para sugerencias o preguntas	2 años	Destrucción	Planeación y Evaluación	F-PE-04
Informe de seguimiento a sugerencias o preguntas	2 años	Destrucción	Planeación y Evaluación	F-PE-05

7.- GLOSARIO.

Buzón: Receptáculo que se instala para que los alumnos depositen sus sugerencias o preguntas.

	MEDIOS DE RETROALIMENTACIÓN CON EL CLIENTE	Código: P-PE-02
		Revisión: 1, 09/08/2022
		Punto(s) de la Norma que aplica: 8.2.1, 9.1.2, 9.1.3
		Página: 4 de 4

Buzón electrónico: Sistema para la captación y envío de mensajes electrónicos.

Sugerencia: Acción, alentar o aportar alguna opinión.

Canalizar: Orientar una sugerencia al área respectiva.

Responder: Proporcionar información sobre la decisión tomada sobre su sugerencia o pregunta.

8.- CAMBIOS DE ESTA VERSIÓN.

Número de Revisión	Fecha de Actualización	Descripción del cambio
1	09-08-2022	Se modifica tiempo de conservación de información documentada formatos F-PE-06, F-PE-04 y F-PE-05 con fines de cumplimiento en auditorías internas y externas.

9.- ÍNDICES DE DESEMPEÑO.

Indicador	Meta	Medición	Frecuencia de Medición
Buzón de Quejas y Sugerencias	Seguimiento al 100% de quejas y sugerencias válidas.	# de quejas y sugerencias válidas recibidas / # de quejas y sugerencias atendidas * 100	Mensual