

POLÍTICAS Y MECANISMOS PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS ESTUDIANTILES

1. PROPÓSITO:

Establecer la metodología que permita atender las Quejas y/o Sugerencias de los Estudiantes; para elevar la Calidad del Servicio Educativo, fomentando los valores de la Facultad de Medicina de Tampico “Dr. Alberto Romo Caballero”

2. ALCANCE:

Alumnos inscritos en la Facultad de Medicina.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

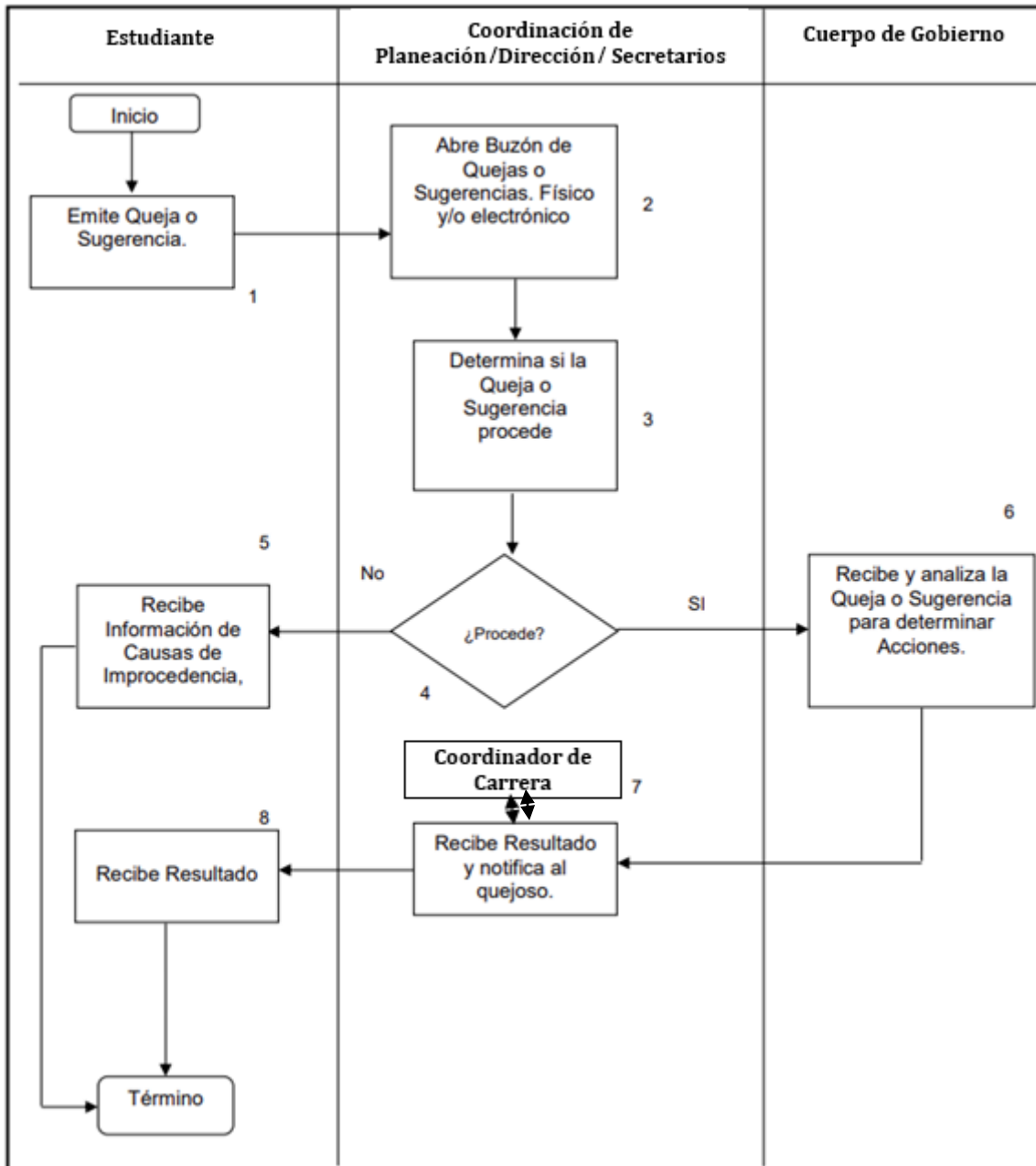
La Queja o Sugerencia deberá ser por escrito y enviada al buzón virtual publicado en las diferentes áreas de la Facultad en modalidad QR.

El Buzón Virtual será abierto por la Coordinación de Planeación Estratégica quien enviará vía correo electrónico el archivo al Director, al Secretario Técnico, Académico y Administrativo, así como al área de Desarrollo Académico para su conocimiento, seguimiento y cierre de la queja.

La Coordinación de Planeación Estratégica presentará las quejas de acuerdo con el periodo en la reunión de Cuerpo de Gobierno para exponer las quejas o sugerencias, así como para dar respuesta a lo presentado, en la reunión o en plazo máximo de 5 días.

El Cuerpo de Gobierno en plena tomará decisiones en base a la queja y el Coordinador de Carrera dará respuesta al estudiante de acuerdo con el medio de comunicación que haya dejado y también por correo electrónico. Para las quejas anónimas se tomarán acciones de acuerdo con lo que se comente en la queja.

4. DIAGRAMA DEL PROCESO



5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

No.	ETAPAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Emite queja o sugerencia	Emite su queja o sugerencia cuando consideren que sus requisitos no se están cumpliendo o en el caso de que contribuya a la mejora del Servicio Educativo por medio de buzón virtual	Estudiante
2	Abre el buzón de quejas o sugerencias electrónico.	Abre buzón de quejas o sugerencias Envía a Director y Secretarios archivo electrónico por correo electrónico	Coordinación de Planeación Estratégica
3	Determina si procede la queja o sugerencia	En reunión de Cuerpo de Gobierno se presentarán las quejas o sugerencias, se analiza si procede o no.	Junta de Cuerpo de Gobierno
4	Clasifica queja o sugerencia	La queja o sugerencia procede: Sí, envía al área correspondiente para dar respuesta No, informa al quejoso la causa por la que no procede dado el caso de que haya proporcionado los datos necesarios.	Coordinación de Carrera
5	Recibe información	Recibe respuesta por correo electrónico si procedió o no la queja. Termina	Estudiante

6. REGISTROS

Formato virtual para quejas o sugerencias

7. GLOSARIO

Mejora de la Calidad: Parte de la Gestión de la Calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.

Queja: Disgusto o inconformidad ante una situación anómala acerca del Servicio Educativo.

Solución: Resolver el problema Sugerencia: propuesta de mejora realizada por el Estudiante.

8. ANEXOS

<https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=B7Nacny3Zk-RaDdrHH-ZkAXgVl2NhfZCnoiz276D645UNFIT1pRV0dTTEzWFBjWVlyRUVDVknCUy4u&origin=QRCode>



Facultad de Medicina de Tampico
Dr. Alberto Romo Caballero



Inicio Facultad Oferta Académica Alumnos Servicios Estudiantiles Servicios Comunitarios Aspirantes Seguimiento Egresados

¿TIENES ALGUNA SITUACIÓN, INQUIETUD, QUEJA O DUDA?

La Facultad de Medicina de Tampico pone a su disposición:

BUZÓN
QUEJAS Y SUGERENCIAS
#TUOPINIONESIMPORTANTE

ESCANEA EL **CÓDIGO QR** Y ACCEDE AL **BUZÓN** PARA CONTESTAR LA ENCUESTA DA CLIC **AQUÍ**

Datos de contacto del organismo acreditador a quien se puede dirigir para plantear una queja no resulta en la Facultad:
comaem.acredita@gmail.com