



PROCEDIMIENTO:

ATENCIÓN A QUEJAS Y/O SUGERENCIAS

Elaboró	Revisó	Autorizó
 Lic. Darlen Rodríguez Soledad Coordinación de Gestión de Calidad	 Mtro. José Manuel Atonal Sánchez Subdirector de Planeación Evaluación y Estadística	 Dra. María Rocío Torres Sofo Rectora 

1. OBJETIVO

Establecer la metodología que permita conocer y atender las Quejas y/o Sugerencias de los alumnos, alumnas y partes interesadas, para poder así implementar acciones de mejora continua, que conlleven a la satisfacción de sus demandas en los servicios universitarios que se ofrecen.

2. ALCANCE

- 2.1 Rectoría
- 2.2 Subdirección de Planeación Evaluación y Estadística
- 2.3 Área Responsable
- 2.4 Cliente

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

3.1 Los medios para atender las quejas y/o sugerencias es por medio de:

- 1. Buzones instalados en cada uno de los edificios de la Universidad.
- 2. Al correo electrónico igualdadynodiscriminacion@upamozoc.edu.mx
- 3. Por medio de la página web de la Universidad <https://www.upamozoc.edu.mx/> en Escribíbele a la Rectora o Rector.

3.2 Para los buzones y correo electrónico se debe utilizar el registro R-PLA-05-01 Quejas y/o sugerencias, el cual contiene: nombre, carrera, correo electrónico institucional y número telefónico para asegurar la retroalimentación a su petición.

3.3 Para escribirle a Rectoría, se debe colocar la información que se solicita en los datos de contacto este incluye nombre, e-mail y el mensaje para rectoría, ya que estas son contestadas directamente por Rectoría.

3.4 Las quejas y/o sugerencias se recolectarán 2 veces al mes, en los buzones instalados en cada uno de los edificios de la Universidad y por correo electrónico se revisarán diariamente.

3.5 El Buzón de quejas y/o sugerencias será abierto por la Subdirección de Planeación, Evaluación y Estadística, la Coordinación de Gestión de la Calidad y un testigo.

3.6 Rectoría, Subdirección de Planeación Evaluación y Estadística y la Coordinación de Gestión de Calidad, son quienes deben asegurarse de mantener el anonimato del cliente que interpone la queja y/o sugerencia, omitiendo la información personal al entregar al área que le corresponda la atención de la misma.

3.7 Las quejas anónimas o que utilicen un lenguaje ofensivo (malas palabras) se cancelarán, pero se deben investigar por su trascendencia o importancia.



3.8 Cuando sea una felicitación el área responsable entregara un escrito en formato libre a la persona que fue dirigida la felicitación.

3.9 La respuesta a la queja y/o sugerencia, deberá utilizar un formato libre el cual deberá ser dirigido a la Coordinación de Gestión de Calidad, adjuntando evidencia documental, fotográfica etc.

3.10 La respuesta se enviará al cliente mediante correo electrónico dando solución a su queja y/o sugerencia, firmado por Rectoría.

3.11 Se llevará una bitácora para dar seguimiento y verificar el estado de las quejas, peticiones, sugerencias mediante registro R-PLA-05-03, en la cual se llevará el estatus del seguimiento.

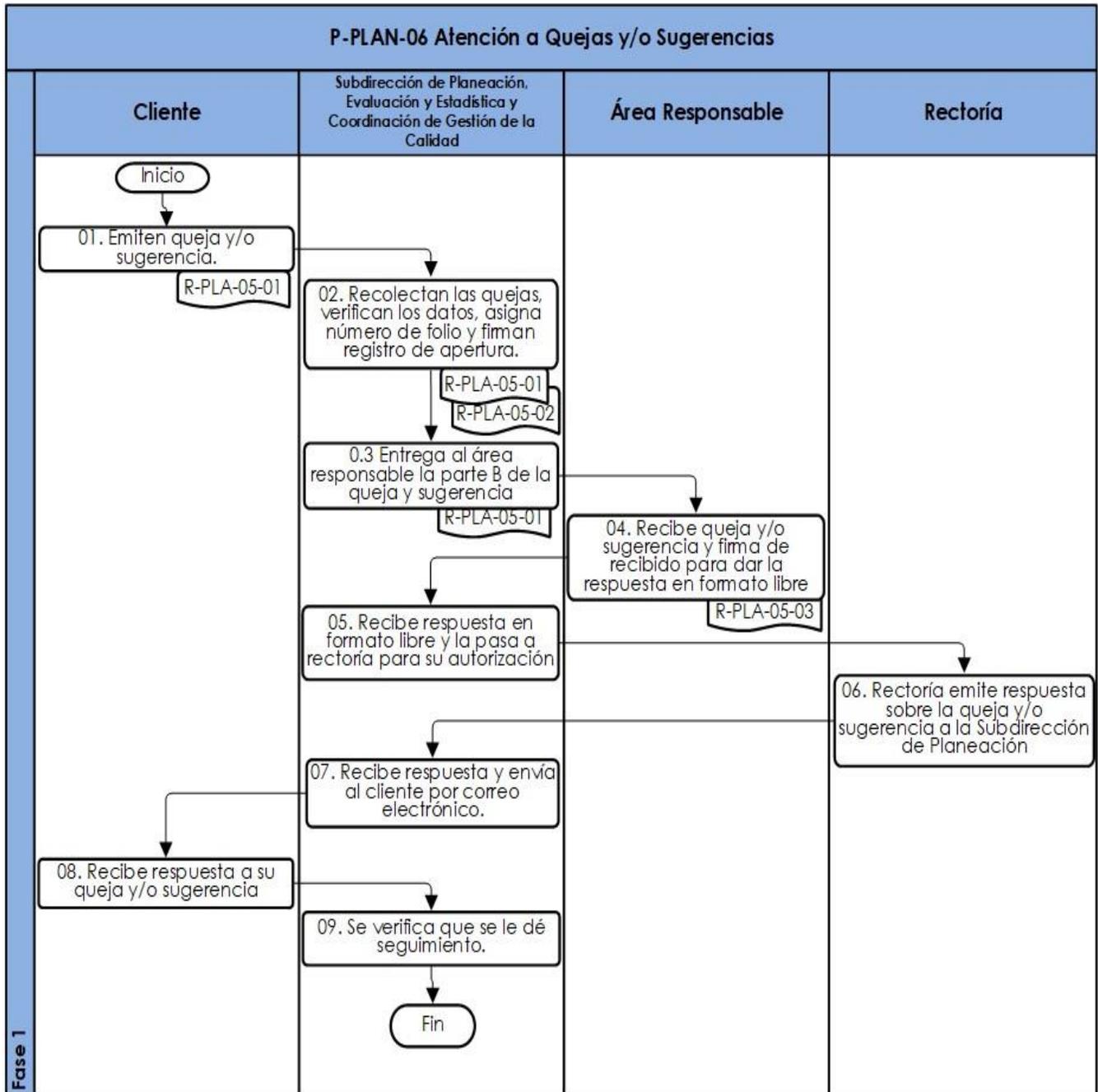
3.12 El área responsable en el momento que recibe la queja debe dar una respuesta en un máximo de 5 días hábiles a la Coordinación de Gestión de Calidad.

4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

Secuencia	Responsable	Actividades	Cuándo	Código del Registro
1	Cliente	Inicia cuando el cliente emite su queja y/o sugerencia mediante registro y lo depositan en los buzones de la Universidad ubicados en cada edificio.	En cualquier momento	R-PLA-05-01
2	Subdirección de Planeación, Evaluación y Estadística Coordinación de Gestión de calidad Acompañados de un testigo	Recolectan las quejas y/o sugerencias obtenidas de los buzones se verifica que la queja y/o sugerencia se encuentren con los datos completos, no sea anónima y que no contenga un lenguaje ofensivo asignando número de folio y se firma registro de apertura de buzón.	Dos veces al mes	R-PLA-05-01 R-PLA-05-02
3	Coordinación de Gestión de calidad	Entrega al área responsable la parte B en cual se describe el detalle, el área y la descripción de la queja	Se informa la queja	R-PLA-05-01
4	Área responsable	Recibe queja y firma en la Bitácora de Buzón de Quejas y Sugerencias, así mismo se le indica que solo son 5 días hábiles para dar su respuesta. Elabora respuesta formato libre	Entrega la queja y/o sugerencia	R-PLA-05-03

Secuencia	Responsable	Actividades	Cuándo	Código del Registro
5	Coordinación de Gestión de calidad	Recibe respuesta del área responsable en formato libre, se analiza la respuesta y se pasa a rectoría para su autorización.	El área responsable da una respuesta	---
6	Rectoría	Rectoría emite respuesta en oficio de la Universidad sobre la queja y/o sugerencia que se realizó y la entrega a la Subdirección de la Planeación y Evaluación.	Autoriza respuesta	---
7	Subdirección de Planeación, Evaluación y Estadística Coordinación de Gestión de calidad	Recibe respuesta de Rectoría y la entrega a la Coordinación de Gestión de Calidad para entregarla al cliente por correo electrónico.	Autoriza respuesta	---
8	Cliente	Recibe respuesta de la queja y/o sugerencia.	Se envía el oficio de respuesta	---
9	Coordinación de Gestión de calidad y área responsable	Se verifica que se le haya dado seguimiento a la queja y/o sugerencia, después de haber dado la respuesta.	15 días después	---

5. DIAGRAMA DE FLUJO



Fase 1

6. GLOSARIO

UPAM: Universidad Politécnica de Amozoc.

LINK: Texto o imágenes en un sitio de web de internet.

CLIENTE: Cualquier persona de la comunidad universitaria o público en general que hace uso de un servicio universitario.

SUGERENCIA: Idea que se expresa para la mejora de los servicios universitarios realizada por el cliente.

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

SOLUCIÓN: Resolver el problema.

7. REGISTROS

Código	Nombre del Registro	Tiempo de conservación	Responsable
R-PLA-05-01	Quejas y/o sugerencias	1 año	Coordinación de Gestión de Calidad
R-PLA-05-02	Apertura de Buzones	1 año	Coordinación de Gestión de Calidad
R-PLA-05-03	Bitácora de Buzón de Quejas y Sugerencias	1 año	Coordinación de Gestión de Calidad

8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Código	Nombre del Documento
N/A	Norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad
N/A	Norma ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental
N/A	Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015 en Igualdad Laboral y No Discriminación

9. CONTROL DE CAMBIOS

No. Versión	Fecha de Actualización	Descripción del cambio
01	14/06/2019	Ajustes generales correspondientes al SGI. El control histórico de los cambios se mantiene en el procedimiento anterior al presente.
02	12/07/2021	Se actualizaron las firmas de quien revisa y autoriza. Se actualizo de requerimiento a requisito y de última revisión a última actualización.

Procedimiento: Atención a Quejas y/o Sugerencias	Código: P-PLA-05	Versión: 03
Responsable del procedimiento: Coordinación de Gestión de Calidad Última actualización: 20/09/2023	Requisito: 8.2.1, 9.1.2	Página 6 de 7



		<p>Se modificó el objetivo, cumpliendo la estructura de verbo en infinitivo +objeto + condición.</p> <p>En alcance se elimina inicio y termino del procedimiento, solo se colocan las áreas involucradas para el cumplimiento de este.</p>
03	20/09/2023	<ul style="list-style-type: none"> - Se modifica el nombre de quien revisa. - Se modifica en todo el procedimiento de Jefa de Oficina de Gestión de Calidad o Coordinación de Gestión de Calidad. - Se modificó la política 3.11 para verificar el status del seguimiento de las quejas y/o sugerencias.