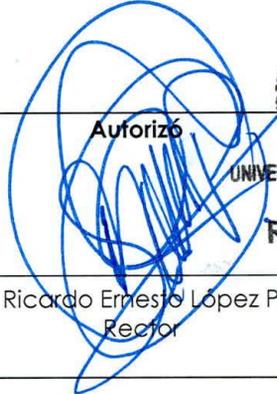


PROCEDIMIENTO:  
**ATENCIÓN A QUEJAS Y/O SUGERENCIAS**

<p><b>Elaboró</b></p>  <hr/> <p>Lic. Darlen Rodríguez Soledad Coordinadora de Gestión de Calidad</p>	<p><b>Revisó</b></p>  <hr/> <p>Mtro. José Manuel Atonal Sánchez Subdirector de Planeación Evaluación y Estadística</p>	<p><b>Autorizó</b></p>  <hr/> <p>Mtro. Ricardo Ernesto López Priego Rector</p>  <p>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE AMOZOC <b>RECTORÍA</b></p>
---	---	--

## 1. OBJETIVO

Establecer la metodología que permita conocer y atender las Quejas y/o Sugerencias de las alumnas, alumnos 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
- 2.4 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](mailto:igualdadynodiscriminacion@upamozoc.edu.mx)
3. Por medio de la página web de la Universidad <https://www.upamozoc.edu.mx/> en Escribele a Rectoría.

3.2 Para los buzones y correo electrónico se debe utilizar el registro R-PLA-05-01 Quejas y/o sugerencias, el cual incluye: nombre, carrera y/área, correo electrónico institucional y número telefónico.

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 entregaran al área de conocimiento.



3.8 El área responsable en el momento que recibe la queja tiene un máximo de 5 días hábiles para dar respuesta a la queja y/ sugerencia que le fue entregada.

3.9 La respuesta a la queja y/o sugerencia, deberá ser dirigida en memorándum a la Subdirección de Planeación, Evaluación y Estadística, con copia a la Coordinación de Calidad, adjuntando evidencia documental, fotográfica, etc.

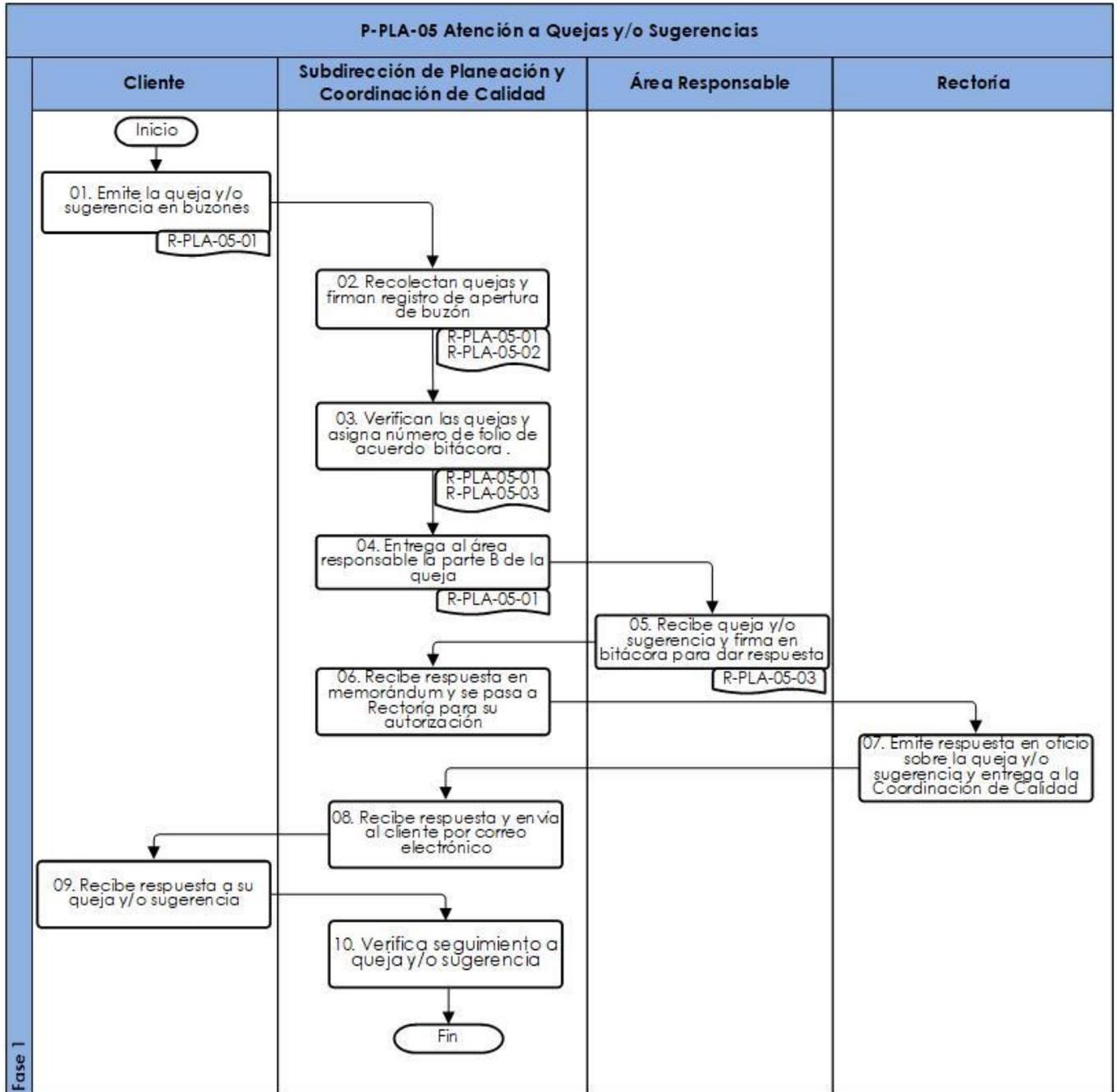
3.10 La respuesta se enviará al cliente mediante correo electrónico dando solución a su queja y/o sugerencia, firmado por Rectoría.

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.

#### 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 en todos los buzones de la Universidad y firman registro de apertura de buzón.	Dos veces al mes	R-PLA-05-01 R-PLA-05-02
3	Subdirección de Planeación, Evaluación y Estadística Coordinación de Gestión de calidad	Verifican que todas quejas y/o sugerencia tengan datos completos, no sea anónima y que no contenga un lenguaje ofensivo asignando número de folio de acuerdo a la Bitácora de Buzón de Quejas y Sugerencias	Una vez que tiene las quejas	R-PLA-05-01 R-PLA-05-03
4	Coordinación de Gestión de calidad	Entrega al área responsable la parte B en cual se describe el	Se informa la queja	R-PLA-05-01

Secuencia	Responsable	Actividades	Cuándo	Código del Registro
		detalle, el área y la descripción de la queja.		
5	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 en memorándum.	Entrega la queja y/o sugerencia	R-PLA-05-03
6	Coordinación de Gestión de calidad	Recibe respuesta del área responsable y en caso de tener evidencia se solicita y analiza la respuesta, para entregarla a rectoría para su autorización.	El área responsable da una respuesta	---
7	Rectoría	Rectoría emite respuesta en oficio de la Universidad sobre la queja y/o sugerencia que se realizó y la entrega a la Coordinación de Calidad.	Autoriza respuesta	---
8	Coordinación de Gestión de calidad	Recibe respuesta de Rectoría y envía por correo electrónico la solución a la queja y/o sugerencia que fue emitida.	Autoriza respuesta	---
9	Cliente	Recibe respuesta de la queja y/o sugerencia.	Se envía el oficio de respuesta	---
10	Coordinación de Gestión de calidad y área responsable	Verifica seguimiento a la queja y/o sugerencia, después de haber dado la respuesta y adjunta evidencia.	15 días después	---

**5. DIAGRAMA DE FLUJO**


## 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	4 año	Coordinación de Gestión de Calidad
R-PLA-05-02	Apertura de Buzones	4 año	Coordinación de Gestión de Calidad
R-PLA-05-03	Bitácora de Buzón de Quejas y Sugerencias	4 año	Coordinación de Gestión de Calidad

## 8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Código	Nombre del Documento
N/A	Norma ISO 21001:2018 Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas
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	28/03/2025	El control histórico de los cambios se mantiene en el procedimiento anterior al presente.