



Procedimiento para atención de quejas o sugerencias

1. Propósito

Establecer la metodología que permita atender las quejas o sugerencias de la comunidad estudiantil; para incrementar la calidad del servicio educativo, fomentando los valores del instituto.

2. Alcance

Este procedimiento aplica a todos los procesos y servicios del Instituto Tecnológico de Pachuca.

3. Políticas de operación

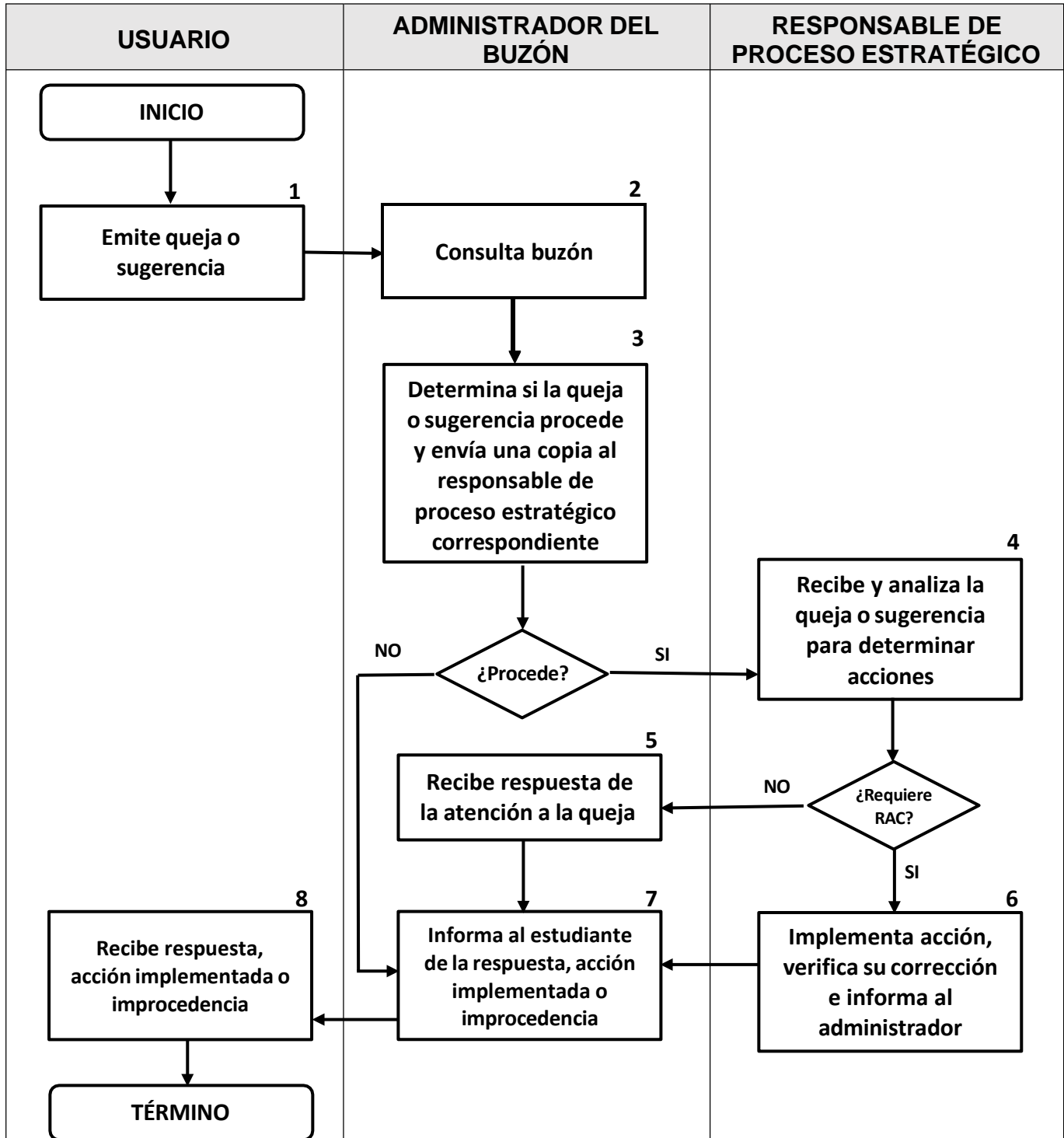
- 3.1. El uso del buzón de quejas o sugerencias está dirigido la comunidad tecnológica y partes interesadas.
- 3.2. Es responsabilidad del proceso de calidad la aplicación de este procedimiento, y responsabilidad de los demás procesos estratégicos del Sistema de Gestión de la Calidad del ITP darle continuidad hasta su término.
- 3.3. Para presentar la queja o sugerencia deberá acceder al formulario de aplicación, utilizando preferentemente correo institucional para la comunidad tecnológica.
- 3.4. La atención al buzón de quejas y sugerencias se encontrará disponible en días hábiles.
- 3.5. Las sugerencias recibidas serán expuestas ante el comité de calidad para su consideración e implementación en caso de que aplique.
- 3.6. Todos los datos recabados serán totalmente confidenciales.
- 3.7. Opcionalmente podrá anexar evidencia de la queja o sugerencia presentada al enviar el formulario.
- 3.8. El administrador del buzón electrónico de quejas o sugerencias enviará una copia al responsable del proceso estratégico correspondiente por los medios convenidos con la finalidad de dar debida atención y en un lapso no mayor a dos días hábiles.
- 3.9. El responsable de proceso estratégico correspondiente deberá dar atención a la queja en un lapso no mayor a cinco días hábiles a partir de la fecha en que fue recibida.
- 3.10. El responsable de proceso estratégico deberá enviar la respuesta de la queja al administrador del buzón electrónico.
- 3.11. El administrador del buzón electrónico deberá enviar la respuesta recibida a la persona que envió la queja vía correo electrónico con copia a las áreas de calidad correspondientes.
- 3.12. El buzón de quejas o sugerencias se mantendrá de forma permanente en el portal institucional y difundido periódicamente en redes sociales oficiales.
- 3.13. Las quejas o sugerencias recibidas que contengan palabras soeces no serán consideradas como válidas.
- 3.14. Las quejas que lo requieran podrán ser atendidas con mayor tiempo, para ello el responsable de proceso estratégico deberá elaborar el documento ITPAC-CA-PO-008-01 Formato para Requisición de Acciones Correctivas e informar al administrador del buzón de su aplicación.

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
MTRO. RUBÉN DARÍO CHÁVEZ MARTÍNEZ ADMINISTRADOR DEL BUZÓN	M. EN. C. JOSÉ LUIS VIGUERAS CORTES REPRESENTANTE DE DIRECCIÓN	MTRO. MIGUEL ÁNGEL LEE RODRÍGUEZ DIRECTOR
14 de agosto de 2025	14 de agosto de 2025	14 de agosto de 2025



Procedimiento para atención de quejas o sugerencias

4. Diagrama del procedimiento







Procedimiento para atención de quejas o sugerencias

5. Descripción del procedimiento

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1 Emite queja o sugerencia	1.1 Emite queja cuando considere que los requisitos no se están cumpliendo de manera adecuada o emite sugerencia en el caso de que contribuya a la mejora del servicio educativo. 1.2 Registra la queja o sugerencia a través del buzón	Usuario
2 Consulta buzón de quejas o sugerencias	2.1 Gestiona el buzón de quejas o sugerencias.	Administrador del buzón virtual
3 Determina si procede la queja o sugerencia	3.1 Si procede la queja, envía una copia al responsable de proceso estratégico correspondiente. 3.2 No procede la queja, cierra y notifica al usuario con base a las políticas establecidas en el procedimiento.	Administrador del buzón virtual
4 Atiende queja o recibe sugerencia	4.1 Recibe y analiza la queja o sugerencia para determinar acciones. 4.2 No requiere RAC, envía respuesta a la queja en un tiempo máximo de cinco días hábiles a partir de la fecha en que fue recibida. 4.3 Si requiere RAC, implementa y verifica acciones para su corrección e informa al administrador del buzón.	Responsable de proceso estratégico
5 Recibe respuesta a la queja o sugerencia	5.1 Recibe respuesta a la queja, así como las evidencias correspondientes por parte del responsable de proceso estratégico. 5.2 Recibe aviso de implementación de RAC indicando el tiempo para dar respuesta a la queja. 5.3 Recibe RAC y evidencia(s) de las acciones de corrección.	Administrador del buzón virtual
6 Implementa acción y verifica su corrección	6.1 Informa al administrador del buzón de la implementación de RAC. 6.2 Aplica Procedimiento para Acciones Correctivas ITPAC-CA-PO-008 o formato para registro de proyectos de mejora ITPAC-CA-DI-04. 6.3 Realiza RAC, verifica la corrección a la queja presentada y envía al administrador del buzón junto a las evidencias presentadas.	Responsable de proceso estratégico
7 Informa al usuario de la respuesta recibida	6.1 Informa al usuario la respuesta a la queja presentada recibida por el responsable de proceso estratégico correspondiente, acción implementada mediante RAC o improcedencia con base al caso que aplique.	Administrador del buzón virtual
8 Recibe respuesta	8.1 Recibe respuesta del administrador del buzón de quejas o sugerencias.	Usuario

Instituto Tecnológico de Pachuca			
ISO 9001:2015 – ISO 14001:2015 – ISO 45001:2018 – ISO 50001:2018			
	Código: ITPAC-CA-PO-005	Versión: 2	Requisito: 7.4, 8.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.5.1, 8.5.5
	Procedimiento para atención de quejas o sugerencias		
			

6. Documentos de referencia

DOCUMENTO
Manual de Calidad
Norma ISO 9001:2015
Procedimiento para Acciones Correctivas
Contrato con el estudiante

7. Registros

Registro	Tiempo de retención	Responsable de conservarlo	Código de Registro
Formato para Requisición de Acciones Correctivas	1 año	Responsable de proceso estratégico / Administrador del buzón	ITPAC-CA-PO-008-01
Informe de quejas o sugerencias	1 año	Administrador del buzón	ITPAC-CA-PO-005-01
Proyecto de Mejora	1 año	Responsable de proceso estratégico / Administrador del buzón	ITPAC-CA-DI-04

8. 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: Expresión de insatisfacción hecha a una institución, con respecto a su Servicio Educativo.

Solución: Paso primordial de cualquier actividad para solucionar problemas y/o mejorar continuamente.



Sugerencia: Propuestas para mejorar la calidad de la atención al cliente.

Partes interesadas: Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad que sea relevante para el Sistema de Gestión de Calidad

9. Anexos

9.1 Informe de quejas o sugerencias

ITPAC-CA-PO-005-01

Instituto Tecnológico de Pachuca			
ISO 9001:2015 – ISO 14001:2015 – ISO 45001:2018 – ISO 50001:2018			
	Código: ITPAC-CA-PO-005	Versión: 2	Requisito: 7.4, 8.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.5.1, 8.5.5
	Procedimiento para atención de quejas o sugerencias		
			

10. Cambios a esta versión

Número de versión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
2	14 de agosto de 2025	Actualización de encabezado y de nombres de los responsables
1	17 de marzo de 2022	Actualización de las políticas de operación, revisión general
0	17 de septiembre de 2020	Revisión general del procedimiento. Formato Informe de quejas o sugerencias.