






# ATENCIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
 Sandra Paola López López	 Gerardo Hernández Hernández	 Octavio Vilalobos Fernández
Controladora de Documentos	Jefe del Sistema de Gestión Integral	Subdirector de Planeación y Vinculación

Toda copia en PAPEL es un "Documento No Controlado" a excepción del original.



### 1. Propósito:

Establecer la metodología que permita recibir y responder las quejas y/o sugerencias de los estudiantes con el propósito de aumentar la satisfacción del mismo y fomentar los valores del Instituto Tecnológico de San Luis Potosí.

### 2. Alcance

Aplica a todas las partes interesadas del Instituto Tecnológico de San Luis Potosí

### 3. Políticas de Operación.

- 3.1 El buzón será a través de medio electrónico y la periodicidad del seguimiento serán los días 15 y último de cada mes. Lo llevará a cabo el (la) **Jefe (a) del Sistema de Gestión Integral**.

Para determinar si la queja o sugerencia es procedente se analizarán los siguientes factores:

- a) Que tenga un impacto significativo en el servicio educativo
  - b) La veracidad y legibilidad de los datos del quejoso y de la procedencia de la queja
  - c) La información que permita comprender el impacto o alcance de la queja y/o sugerencia o la necesidad de contactar al quejoso y/o sugerente para obtener información complementaria
  - d) La objetividad y los datos concretos proporcionados por el quejoso y/o sugerente.
  - e) Todas las quejas y /o sugerencias que cuenten con la información descrita anteriormente serán canalizadas
  - f) La clasificación de quejoso: Estudiante, Egresado, Padre de familia, Proveedor, Personal Docente o Administrativo, usuario externo de las instalaciones, etc.
  - g) Una vez clasificadas las quejas y/o sugerencias se canalizarán al área correspondiente.
  - h) De acuerdo al impacto el de la queja el Jefe(a) del Sistema de Gestión Integral en conjunto con y un representante de la Alta Dirección evaluarán si se levanta una Acción Correctiva derivada de la queja/ sugerencia.
- 3.2 El (la) **Jefe(a) del Sistema de Gestión Integral** deberá asegurarse de mantener el anonimato de la persona que interpone la queja y/o sugerencia, omitiendo la información personal cuando éstas sean comunicadas.
- 3.3 El área responsable debe ofrecer una respuesta al **Jefe(a) del Sistema de Gestión Integral**, en un tiempo que no exceda a los 10 días hábiles una vez que se envía la notificación.
- 3.4 La respuesta al quejoso se hará llegar por el medio más pertinente garantizando la discreción de la misma.
- 3.5 Las Sugerencias implementadas que tengan impacto directo en el Proceso Académico deberán difundirse entre la Comunidad Tecnológica y el (la) **Jefe(a) del Sistema de Gestión Integral** deberá

de alimentar el Formato Electrónico de Quejas y/o Sugerencias previo a la Reunión de Revisión por la Dirección, ya que esta información sirve de entrada.

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.



SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL  
ATENCIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Código: ITSLP-SGI-PG-004

Revisión: 6

Página 3 de 6

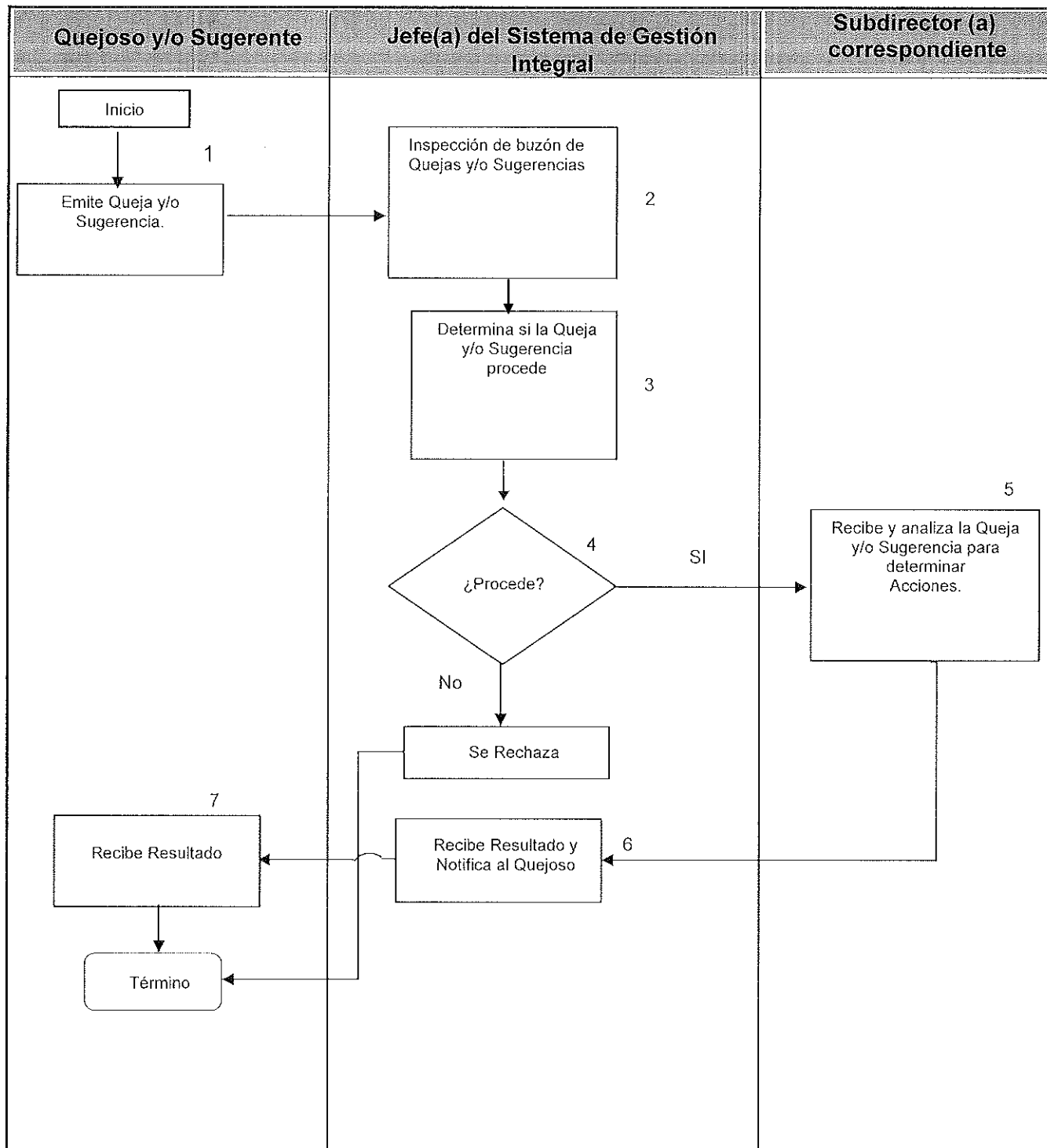
- 3.6 La evidencia se guardará en carpeta electrónica de Quejas y/o sugerencias y se conserva como respaldo únicamente un año.
- 3.7 Para la evaluación de desempeño del proceso, sólo se consideran las quejas o sugerencias generadas por los Estudiantes, aunque este procedimiento aplica a todas las quejas y/o sugerencias recibidas.

#### 4. Referencias normativas

- 8.2.1 Comunicación con el cliente.
- 9.3 Revisión por la dirección.
- 9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección.



### 5. Diagrama del Procedimiento



Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.



## 6. Descripción Procedimiento:

Secuenciade etapas	Actividad	Responsable
1.0 Emite Quejay/o Sugerencia.	1.1 Emite su queja y/o sugerencia.	Quejoso y/o Sugerente
2.0 Inspecciona Buzón Electrónico de Quejas y/o Sugerencias.	2.1 Inspecciona el Buzón Electrónico de Quejas y/o Sugerencias. 2.2 Concentra las quejas y/o sugerencias en el formato ITSLP-SGI-PG-004-02 concentrado de Q/S	Jefe(a) del Sistema de Gestión Integral
3.0 Determinar si procede la Queja y/o Sugerencia	3.1 El (la) Jefe del Sistema de Gestión Integral y un representante de la Alta Dirección deberán analizar cada queja y evaluar si procedo no. 3.2 Si procede la queja y/o sugerencia se le asigna un folio para su identificación y contabilización. 3.3 Cada queja foliada se captura y se da seguimiento en el Registro (electrónico) de quejas y/o sugerencias ITSLP-SGI-PG-004-02.	Jefe(a) del Sistema de Gestión Integral
4.0 Clasifica Queja y/o Sugerencia	3.4 Si procede, se entrega al área correspondiente. 3.5 Si no procede se omite o rechaza.	Jefe(a) del Sistema de Gestión Integral
5.0 Determina Acciones	3.6 Recibe las Quejas y/o Sugerencias que son de su competencia y dependiendo de la naturaleza de estas, determina las acciones a implementar.	Subdirector (a) correspondiente
6.0 Notifica al Quejoso y/o Sugerente.	3.7 Recibe la respuesta del Subdirector (a) y establece comunicación con el quejoso y/o sugerente para informar la respuesta.	Jefe(a) del Sistema de Gestión Integral
7.0 Recibe Resultados por Escrito.	3.8 Recibe la respuesta a su Queja o atención a su Sugerencia.	Quejoso y/ Sugerente

## 7. Documentos de Referencia

Documentos
Manual de Calidad.
Norma ISO 9001:2015
Contrato con el estudiante

Toda copia en PAPEL es un "Documento No Controlado" a excepción del original.



## 8. Registros

Clave	Almacenado	Recuperación	Protección	Retención	Disposición
ITSLP-SGI-PG-004-01	Archivo electrónico	Jefe (a) del Sistema de Gestión integral	Contraseña	Un año después de su registro	Cambio al archivo electrónico de respaldo
ITSLP-SGI-PG-004-02	Archivo electrónico	Jefe (a) del Sistema de Gestión integral	Contraseña	Un año después de su registro	Cambio al archivo electrónico de respaldo

## 9. 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 Cliente o parte interesada.

## 10. Control de cambios:

Fecha	Cambio	Razón del Cambio	No. de Párrafo	No. de Página
20/Sept/2024	Se elimina la implementación del buzón físico	Ya no fue práctico	Todo el documento	Todo el documento
14/Oct/2021	Se incorporó en el apartado de políticas la clasificación para determinar si una Q/S proceso o no procede	Retroalimentación de auditoría interna	Sección 3	2
28/Agosto/2021	Se incorporan los medios electrónicos para la recepción de Quejas y/o Sugerencias	Cambio en las nomenclaturas	Todo el documento	Todo el documento
04/Oct/2016	Se eliminó el Formato Registro Electrónico de Quejas y/o Sugerencias (ITSLP-CA-PO-001-03) por no ser práctico.			

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.