



## INSTRUCTIVO PARA ATENCIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE ESTUDIANTES

CAMPO DE APLICACIÓN	DEPARTAMENTO EMISOR	CLAVE	VERSIÓN	FECHA DE REVISIÓN	NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD
UTS	PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN	PL-I-AQSE	1	05/12/2016	1

### CONTROL DE EMISIÓN

	Nombre	Puesto	Fecha	Firma
<b>Elaboró</b>	Lic. Raymundo Dueñas Barrios	Coordinador de Calidad	05/12/2016	
<b>Revisó</b>	Lic. Luci Araceli Zamora Romero	Jefa de Planeación y Evaluación	05/12/2016	
<b>Autorizó</b>	Lic. Luci Araceli Zamora Romero	Jefa de Planeación y Evaluación	05/12/2016	

### HISTORIAL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha	Apartado(s) afectado(s)	Descripción de cambios
0	30/06/2016	Todos	Emisión inicial del documento.
1	05/12/2016	3, 4.	Actualización de las actividades 3.1, 3.2, 3.3 y 3.4. Se agregó el término 4.1.



## INSTRUCTIVO PARA ATENCIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE ESTUDIANTES

CAMPO DE APLICACIÓN	DEPARTAMENTO EMISOR	CLAVE	VERSIÓN	FECHA DE REVISIÓN	NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD
UTS	PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN	PL-I-AQSE	1	05/12/2016	1

### 1. PROPÓSITO

Describir las actividades que permitan atender las quejas y sugerencias de los estudiantes de la Universidad Tecnológica de la Sierra (UTS), a fin de implementar acciones orientadas a asegurar y/o mejorar la calidad de los servicios proporcionados.

### 2. PROCESO / SUBPROCESO AL QUE PERTENECE

Control / No conformidades y Acciones correctivas.

### 3. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

No.	Puesto responsable	Actividades
3.1	Rector y/o Personas designadas por él.	Revisan semanalmente el buzón de quejas y sugerencias alojado en la página web institucional, a través de la cuenta de correo electrónico <a href="mailto:atencionalestudiante@utdelasierra.edu.mx">atencionalestudiante@utdelasierra.edu.mx</a> . Notifica al Coordinador de Calidad en caso de que se presente alguna queja o sugerencia por parte de los estudiantes de la Universidad. <b>Nota:</b> La queja o sugerencia del estudiante debe ser por escrito a través del buzón destinado para este fin, en la página web institucional.
3.2	Coordinador de la Calidad	En caso de alguna queja, la registra en el formato de <b>Seguimiento de Quejas y Sugerencias</b> y la revisa junto con el rector, para determinar si la queja es o no procedente: a) En caso de que la queja no sea procedente, la persona(s) designada(s) por el Rector informa(n) al estudiante los motivos por los cuales no procede su queja. El Coordinador de Calidad registra el señalamiento de "queja no procedente" en el formato de <b>Seguimiento de Quejas y Sugerencias</b> . <i>Fin del proceso.</i> b) En caso de ser procedente, continúa a partir del punto 3.3 de este instructivo. <b>Nota 1:</b> En caso de que la queja sea anónima será valorada y atendida, pero no se le dará respuesta. <b>Nota 2:</b> En caso de recibir alguna sugerencia, continúa a partir del punto 3.7.
3.3	Coordinador de la Calidad	Conjuntamente con el rector, analiza el impacto de la queja; solicitando a las áreas involucradas la información que consideren pertinente para tal fin: a) Menor: Se comunica con el responsable de área o líder del proceso para que éste determine la forma de atender la queja. El Coordinador de Calidad registra la atención de la queja en el formato de <b>Seguimiento de Quejas y Sugerencias</b> . b) Mayor o Crítico: El Coordinador de Calidad registra la queja en el formato de <b>Informe de Acciones Correctivas (IAC)</b> , según lo establecido en el



## INSTRUCTIVO PARA ATENCIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE ESTUDIANTES

CAMPO DE APLICACIÓN	DEPARTAMENTO EMISOR	CLAVE	VERSIÓN	FECHA DE REVISIÓN	NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD
UTS	PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN	PL-I-AQSE	1	05/12/2016	1

		<p><b>Procedimiento de Control de No Conformidades</b> y en el <b>Procedimiento de Acciones Correctivas</b>. En el formato de <b>Seguimiento de Quejas y Sugerencias</b> registra el número de <b>IAC</b> que corresponda para el tratamiento de la queja en cuestión.</p> <p><b>Nota:</b> La queja debe ser atendida por el coordinador de la calidad, en un lapso no mayor a 5 días hábiles a partir de la fecha en la cual fue recibida. Este plazo podrá extenderse en función de la naturaleza de la queja, previa autorización del Rector de la Universidad.</p>
3.4	Coordinador de la Calidad	<p>Entrega el <b>IAC</b> al responsable de área o líder del proceso involucrado en la queja para el análisis de causa raíz, establecimiento de las correcciones y acciones correctivas con su fecha compromiso y responsable(s) de implantación, según lo requerido en el <b>IAC</b>.</p> <p><b>Nota:</b> El responsable de área o líder del proceso debe efectuar las actividades señaladas en el <b>Procedimiento de Control de No Conformidades</b> y en el <b>Procedimiento de Acciones Correctivas</b>, según corresponda.</p> <p>Se comunica al estudiante las acciones tomadas.</p>
3.5		<p>Lleva a cabo las actividades descritas en el <b>Procedimiento de Acciones Correctivas</b> para verificar la eficacia de las acciones correctivas implantadas y en su caso cerrar el <b>IAC</b>.</p>
3.6	Coordinador de la Calidad	<p>En las reuniones de seguimiento y de revisión del SGC, proporciona información al Equipo Directivo sobre el estado de las acciones correctivas para el tratamiento de las quejas recibidas.</p> <p><b>Nota:</b> El Equipo Directivo se encuentra integrado por los responsables de los procesos de la Universidad, dentro del alcance del SGC.</p>
3.7		<p>En el caso de las sugerencias, se revisa junto con el responsable de área o líder del proceso involucrado, para determinar si la sugerencia es o no procedente.</p> <p>En caso de sugerencias que sean valoradas como procedentes, las registra en el formato de <b>Seguimiento de Quejas y Sugerencias</b>. El responsable del área o líder del proceso involucrado, determina las acciones que estime pertinentes para su atención, según proceda.</p> <p>En caso de que sea no procedente, no se realizan acciones.</p>
3.8	Coordinador de la Calidad o persona designada	<p>Elabora la <b>Minuta de Reunión</b> correspondiente, en la cual registra las acciones a tomar para atender las sugerencias recibidas.</p>
3.9	Coordinador de la Calidad	<p>Da seguimiento a la atención de la sugerencia y registra los resultados en el <b>Seguimiento de Quejas y Sugerencias</b>.</p>

#### 4. GLOSARIO

4.1 **Universidad:** Universidad Tecnológica de la Sierra.

4.2 **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada y evitar que vuelva a ocurrir.



## INSTRUCTIVO PARA ATENCIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE ESTUDIANTES

CAMPO DE APLICACIÓN	DEPARTAMENTO EMISOR	CLAVE	VERSIÓN	FECHA DE REVISIÓN	NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD
UTS	PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN	PL-I-AQSE	1	05/12/2016	1

- 4.3 Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.
- 4.4 Corrección:** Acción para eliminar una no conformidad detectada.
- 4.5 No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- 4.6 Queja:** Expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto o servicio, o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.
- 4.7 Informe de Acciones Correctivas (IAC):** Documento que permite registrar las no conformidades detectadas y sus causas, las acciones correctivas aplicadas, su seguimiento y la verificación de su eficacia.

### 5. REFERENCIAS

- 5.1** Norma ISO 9001 vigente. Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos.
- 5.2** Norma ISO 9000 vigente. Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario.
- 5.3** Manual de la Calidad de UTS.
- 5.4** Procedimiento de Control de No Conformidades.
- 5.5** Procedimiento de Acciones Correctivas.

### 6. REGISTROS

Título	Código	Tiempo de retención	Puesto responsable de su resguardo
Seguimiento de Quejas y Sugerencias	PL-F-SQS	3 años	Coordinador de Calidad
Informe de Acciones Correctivas	PL-F-IAC	3 años	
Minuta de Reunión	TH-F-MR	3 años	

### *Término del documento*