

	Nombre del Documento: Procedimiento para	Código: ITTJ-CA-PO-005
	Atención de Quejas o Sugerencias.	Revisión: 04
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.2.1, 9.1.2	Página 1 de 6

1. Propósito

Establecer la metodología para recibir, registrar, analizar y atender la retroalimentación proveniente de estudiantes mediante la gestión de Quejas o Sugerencias, contribuyendo a la mejora continua de la calidad del servicio educativo.

2. Alcance

Aplica a todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto Tecnológico de Tlajomulco y a toda retroalimentación recibida a través de los canales institucionales autorizados.

3. Políticas de operación

3.1 Las Quejas o Sugerencias deberán registrarse mediante los canales institucionales autorizados:

- Correo electrónico designado, en el cual deberán indicarse: nombre, correo electrónico, número telefónico, número de control, carrera, semestre, grupo y aula, así como la descripción de la Queja o Sugerencia.
- Entrega directa al Coordinador del SGC mediante el formato ITTJ-CA-PO-001-01 debidamente requisitado.

3.2 El Coordinador del SGC revisará diariamente, en días hábiles, los registros recibidos.

3.3 Toda Queja o Sugerencia deberá registrarse asignándole un folio único para su seguimiento.

3.4 El Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad será responsable de verificar la Queja o Sugerencia recibida, independientemente del medio por el cual haya sido presentada, y determinar su procedencia considerando:

- Competencia institucional
- Información suficiente
- Pertinencia con el servicio educativo

3.5 En caso de improcedencia, se notificará al remitente indicando las causas correspondientes.

3.6 Cuando la Queja o Sugerencia proceda, el Coordinador del SGC garantizará la confidencialidad de la identidad del remitente conforme a lo siguiente:

a) Entrega física

Se registrará el folio correspondiente.

Se separará o cubrirá la sección del formato que contenga datos personales antes de su canalización.

Se turnará mediante memorando institucional anexando únicamente la información necesaria para su atención.

b) Recepción electrónica

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

	Nombre del Documento: Procedimiento para Atención de Quejas o Sugerencias.		Código: ITTJ-CA-PO-005
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.2.1, 9.1.2		Revisión: 04
			Página 2 de 6

Se generará una versión anonimizada del registro, resguardando los datos personales del remitente.

Se canalizará a la subdirección que corresponda, mediante memorando electrónico anexando únicamente la información necesaria para su atención.

En ambos casos, la información que permita identificar al remitente quedará bajo resguardo exclusivo del Coordinador del SGC en el repositorio institucional designado.

3.7 El área responsable establecerá acciones de atención, corrección o mejora conforme al procedimiento de Acciones Correctivas o Correcciones ITTJ-CA-PO-003.

3.8 El tiempo de respuesta no deberá exceder cinco días hábiles posteriores a la recepción de la Queja o Sugerencia.

3.9 La información generada será integrada para su análisis en la Revisión por la Dirección.



Nombre del Documento: Procedimiento para Atención de Quejas o Sugerencias.

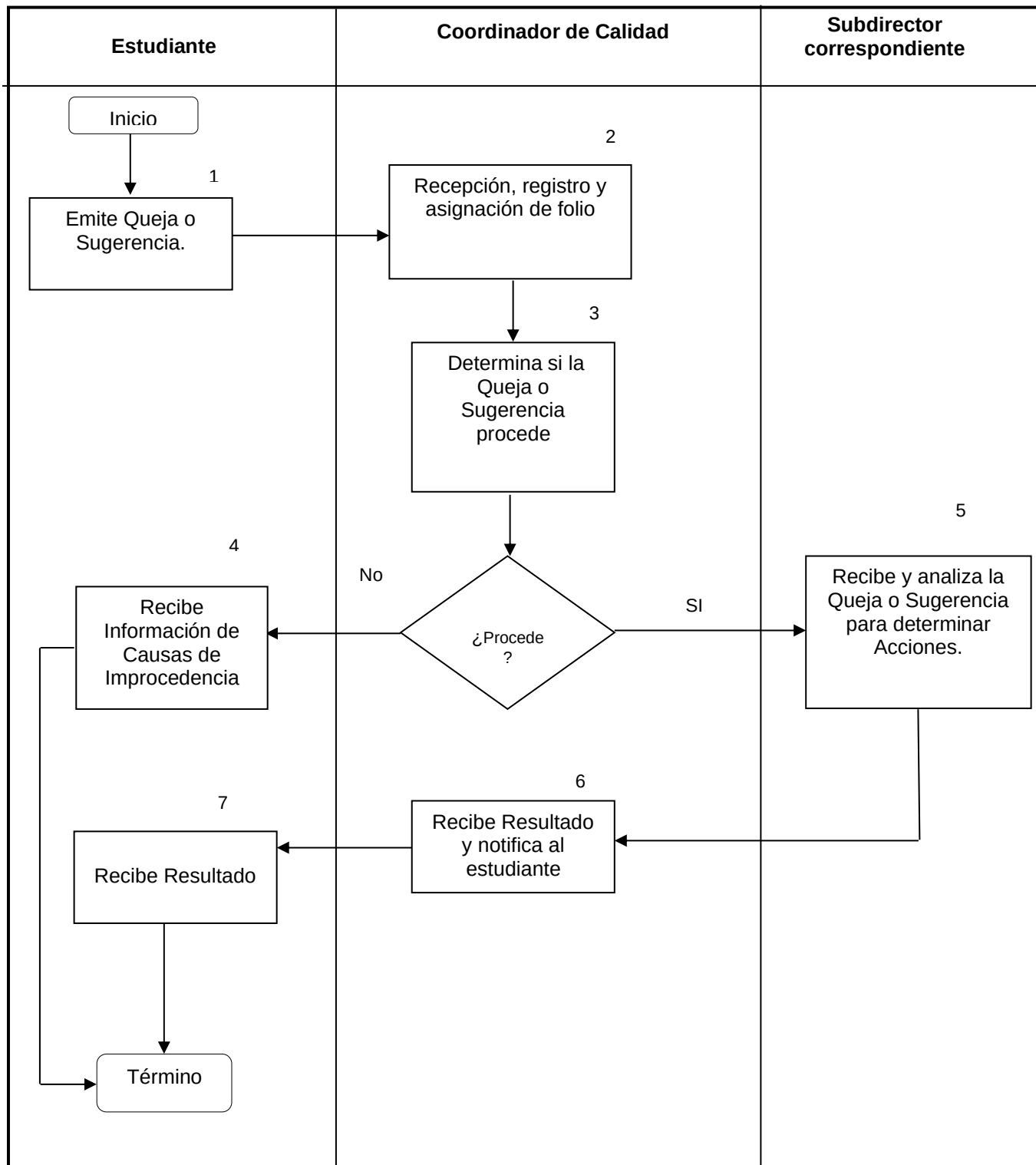
Código: ITTJ-CA-PO-005

Revisión: 04

Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.2.1, 9.1.2

Página 3 de 6

4. Diagrama del procedimiento



5. Descripción del procedimiento

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



Nombre del Documento: Procedimiento para Atención de Quejas o Sugerencias.

Código: ITTJ-CA-PO-005

Revisión: 04

Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.2.1, 9.1.2

Página 4 de 6

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Emite Queja o Sugerencia.	1.1 Emite su queja o sugerencia cuando consideren que los requisitos relacionados con el servicio educativo no han sido atendidos adecuadamente, o cuando desee proponer acciones que contribuyan a la mejora de los procesos, servicios o condiciones institucionales. 1.2 Requisita formato para quejas o sugerencias ITTJ-CA-PO-005-01 y entrega personalmente al coordinador del SGC o envía correo electrónico, indicando nombre, correo electrónico, número telefónico, número de control, carrera, semestre, grupo, aula, así como la descripción de la Queja o Sugerencia.	Estudiante.
2. Recibe Queja o Sugerencia en el buzón electrónico	2.1 Recibe Queja o Sugerencia en el buzón electrónico	Coordinador de Calidad
3. Determinar si procede la Queja o Sugerencia	3.1 El Coordinador de Calidad analiza la Queja o Sugerencia y determina si procede. SI Procede. Envía versión anonimizada al Subdirector correspondiente y pasa a etapa 4. NO Procede. Informa al quejoso la causa por la que no procede.	Coordinador de Calidad
4. Recibe Información de causas de improcedencia.	2.2 Recibe respuesta vía electrónica acerca de las causas por las que no procedió su Queja o Sugerencia y 2.3 Termina.	Estudiante
5. Recibe Queja o Sugerencia y determina acciones	a. Recibe las Quejas o Sugerencias vía electrónica que son de su competencia y dependiendo de la naturaleza de estas determina las Acciones a implementar. b. Aplica procedimiento para Acciones Correctivas o correcciones ITTJ-CA-PO-003 c. Informa al Coordinador del SGC vía electrónica sobre las acciones establecidas para solucionar o atender la Queja o Sugerencia.	Subdirector Correspondiente.
6. Notifica al estudiante	a. Recibe informe de resultados de la atención a la Queja o b. Sugerencia e informa por escrito al estudiante. NOTA: El único que conoce la identidad del quejoso es el Coordinador de Calidad por lo cual es el responsable de dar respuesta.	Coordinador de Calidad
7. Recibe Resultados por escrito.	a. Recibe Resultados por vía electrónica acerca de la solución a su Queja o atención a su Sugerencia.	Estudiante

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

	Nombre del Documento: Procedimiento para Atención de Quejas o Sugerencias.	Código: ITTJ-CA-PO-005
		Revisión: 04
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.2.1, 9.1.2	Página 5 de 6

6. Documentos de referencia

DOCUMENTOS
Manual de Calidad.
Procedimiento para No Conformidades y Acciones Correctivas
Contrato con el estudiante

7. Conservación de la información documentada

Información documentada	Código	Responsable de conservarlo	Tiempo de Conservación	Disposición	Almacenamiento y preservación
Formato para Quejas o sugerencias.	ITTJ-CA-PO-005-01	Subdirector de área y Coordinador del SGC	1 año	Archivo histórico	Impreso en carpeta o electrónico
Requisición de Acciones Correctivas y/o Correcciones	ITTJ-CA-PO-003-01	Jefe de Área	1 año	Archivo histórico	Impreso en carpeta

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 organización, relativa a su servicio, o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.

Solución: Resolver el problema

Sugerencia: Propuesta de mejora realizada por el Estudiante.

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

	Nombre del Documento: Procedimiento para Atención de Quejas o Sugerencias.	Código: ITTJ-CA-PO-005
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 8.2.1, 9.1.2	Revisión: 04
		Página 6 de 6

9. Control de Cambios

Cambios de esta versión		
No. de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
01	19 de Enero de 2018	Transición a la norma 9001:2015
02	15 de Noviembre 2019	Corrección de incidencias en auditorías internas y externas
03	15 de Septiembre 2021	Revisión general del SGC
04	9 de febrero de 2026	Modificación del procedimiento

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Jorge Armando Peralta Nava Coordinador del SGC	Christian Guillermo Murguía Vadillo Subdirector de Planeación y Vinculación	María Isabel Becerra Rodríguez Directora
Firma:	Firma:	Firma:
5 de febrero 2026	6 de febrero 2026	9 de febrero 2026

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