



Universidad Politécnica de Tulancingo

Sistema de Gestión Integrado

Código del documento	PR-SGI-006
Edición	3
Fecha de emisión	24/Ago/2017

ISO 9001:2015	8.2, 10.2.1
ISO 14001:2015	9.3
ISO 45001:2017	9.3

Proceso de atención de quejas, peticiones o sugerencias

Página 1 de 3

GENERALIDADES

Punto de inicio: Queja, petición o sugerencia, en versión electrónica o impresa.

Punto final: Establecimiento de acciones correctivas o cambios al SGI.

Alcance: Aplica a todos los procesos del SGI.

Puesto(s) involucrado(s): Coordinación del Sistema de Gestión Integrado (SGI), Departamento de Calidad, Responsables de Proceso, Titulares de Áreas y Alta Dirección

PROCESO

No.	Fuentes de entradas	Entradas	Actividades	Responsable	Salida(s)	Recepción de la(s) salida(s)
1	Comunidad universitaria, visitantes o proveedores	Quejas, peticiones o sugerencias	La quejas, peticiones o sugerencias pueden ser presentadas a través de buzones físicos, vía correo electrónico quejas_peticiones_SGI@upt.edu.mx o en el Portal Institucional de la UPT www.upt.edu.mx en el apartado de "Encuesta de satisfacción del usuario".	Departamento de Calidad	Registro de quejas, peticiones o sugerencias	Coordinación del SGI
2	Departamento de Calidad	Registro de quejas, peticiones o sugerencias	Revisión de quejas, peticiones o sugerencias para determinar si es procedente por parte de la Coordinación del SGI, Departamento de Calidad y áreas involucradas en las quejas y peticiones.	Coordinación de SGI	Quejas, peticiones o sugerencias procedentes	Áreas relacionadas con las quejas, peticiones o sugerencias
3	Coordinación de SGI	Quejas, peticiones o sugerencias procedentes	Elabora propuesta de atención a las quejas, peticiones o sugerencias, que resulten procedentes.	Áreas relacionadas con las quejas,	Propuesta de atención	Titular de Área



Universidad Politécnica de Tulancingo

Sistema de Gestión Integrado

Código del documento	PR-SGI-006
Edición	3
Fecha de emisión	24/Ago/2017

ISO 9001:2015	8.2, 10.2.1
ISO 14001:2015	9.3
ISO 45001:2017	9.3

Proceso de atención de quejas, peticiones o sugerencias

Página 2 de 3

No.	Fuentes de entradas	Entradas	Actividades	Responsable	Salida(s)	Recepción de la(s) salida(s)
				peticiones o sugerencias		
4	Áreas relacionadas con las quejas, peticiones o sugerencias	Propuesta de atención	Valida la propuesta de atención o en su caso solicita adecuaciones o correcciones.	Titular de Área	Propuesta de atención validada	Coordinación del SGI
5	Titular de Área	Propuesta de atención validada	Revisa y en su caso aprueba las propuesta de atención ya validadas	Coordinación del SGI	Propuesta de atención aprobada	Titular de Área
5	Coordinación del SGI	Propuesta de atención aprobada	Implementa las acciones definidas en la propuesta de atención y notifica cuando sea posible a la persona o personas que interpusieron la queja, petición o sugerencia.	Titular de Área	Propuesta de atención concluida	Coordinación del SGI
6	Titular de Área	Propuesta de atención concluida	Se cierra la queja, petición o sugerencia y los resultados de la solventación se presentan en la revisión por la dirección y en su caso la Alta Dirección puede solicitar actividades complementarias a las realizadas, regresando a la secuencia 4 del presente proceso.	Coordinación del SGI	Cierre de quejas, peticiones o sugerencias	Titular de Área

INDICADORES DE DESEMPEÑO

- ✓ Acciones de mejora implementadas y su impacto



Universidad Politécnica de Tulancingo

Sistema de Gestión Integrado

Código del documento PR-SGI-006

Edición 3

Fecha de emisión 24/Ago/2017

ISO 9001:2015	8.2,10.2.1
ISO 14001:2015	9.3
ISO 45001:2017	9.3

Proceso de atención de quejas, peticiones o sugerencias

INFORMACIÓN DOCUMENTADA CONSERVADA

Código	Registros
FR-SGI-014	Formato para presentar quejas, peticiones o sugerencias (opcional)
FR-SGI-015	Registro de quejas, peticiones o sugerencias
FR-SGI-016	Propuesta de Atención

ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Fortalezas	Oportunidades
Compromiso de la Alta Dirección con el SGI	Identificar alternativas con instancias externas para la elaboración de propuestas de atención de las situaciones planteadas
Debilidades	Amenazas
Difusión y conocimiento del proceso en la comunidad universitaria	Cambios en la normatividad aplicable a la UPT.

CONTROL DE CAMBIOS

No. de edición	Cambios	Fecha
1	Cambio de formato para alinearse a las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2017	24/Ago/2017

Jefe de Departamento de Calidad Mtro. Héctor Eduardo Mendoza Espinoza Elaboró	Director de Planeación, Programación y Evaluación Lic. Oswaldo del Villar Furiati Revisó	Mtro. Arturo Gil Borja Autorizó