



## Procedimiento para Atención de Quejas o Sugerencias

### Referencia:

ISO 9001:2015	5.1.2, 8.2.3, 9.1.2, 10.2
ISO 14001:2015	9.1.2, 7.4.
ISO 45001:2018	9.1.2, 7.4
ISO 50001:2018	9.1.2, 7.4.
NMX-R-025-SCFI-2015	5.3.3.4.5.

Código: ITTAP-SIG-PO-004

Elaboró

Revisó

---

**Viviana del Carmen Domínguez Navarrete**  
Representante de la Dirección ante el SIG  
I.T. Tapachula

---

**Carlos Alejandro Alfaro González**  
Subdirector de Planeación y Vinculación  
I. T. Tapachula

Aprobó

---

**Estela Rivera López**  
Directora  
I. T. Tapachula

Fecha de documentación: 21-octubre-2019  
Número de Revisión: 2

	<b>Procedimiento para la Atención de Quejas o Sugerencias</b>	<b>Código: ITTAP-SIG-PO-004</b>
		<b>Revisión: 2</b>
	<b>Referencia a la Norma</b> ISO 9001:2015      5.1.2, 8.2.3, 9.1.2, 10.2 ISO 14001:2015    9.1.2, 7.4. ISO 45001:2018    9.1.2, 7.4. ISO 50001:2018    9.1.2, 7.4. NMX-R-025-SCFI-2015    5.3.3.4.5.	<b>Página 2 de 9</b>

## 1. Propósito

Establecer la metodología que permita atender las Quejas y/o Sugerencias de los/las Estudiantes; para elevar la Calidad del Servicio Educativo, fomentando los valores del Instituto Tecnológico de Tapachula.

## 2. Alcance

Aplica a todos los procesos del Instituto Tecnológico de Tapachula

## 3. Políticas de operación

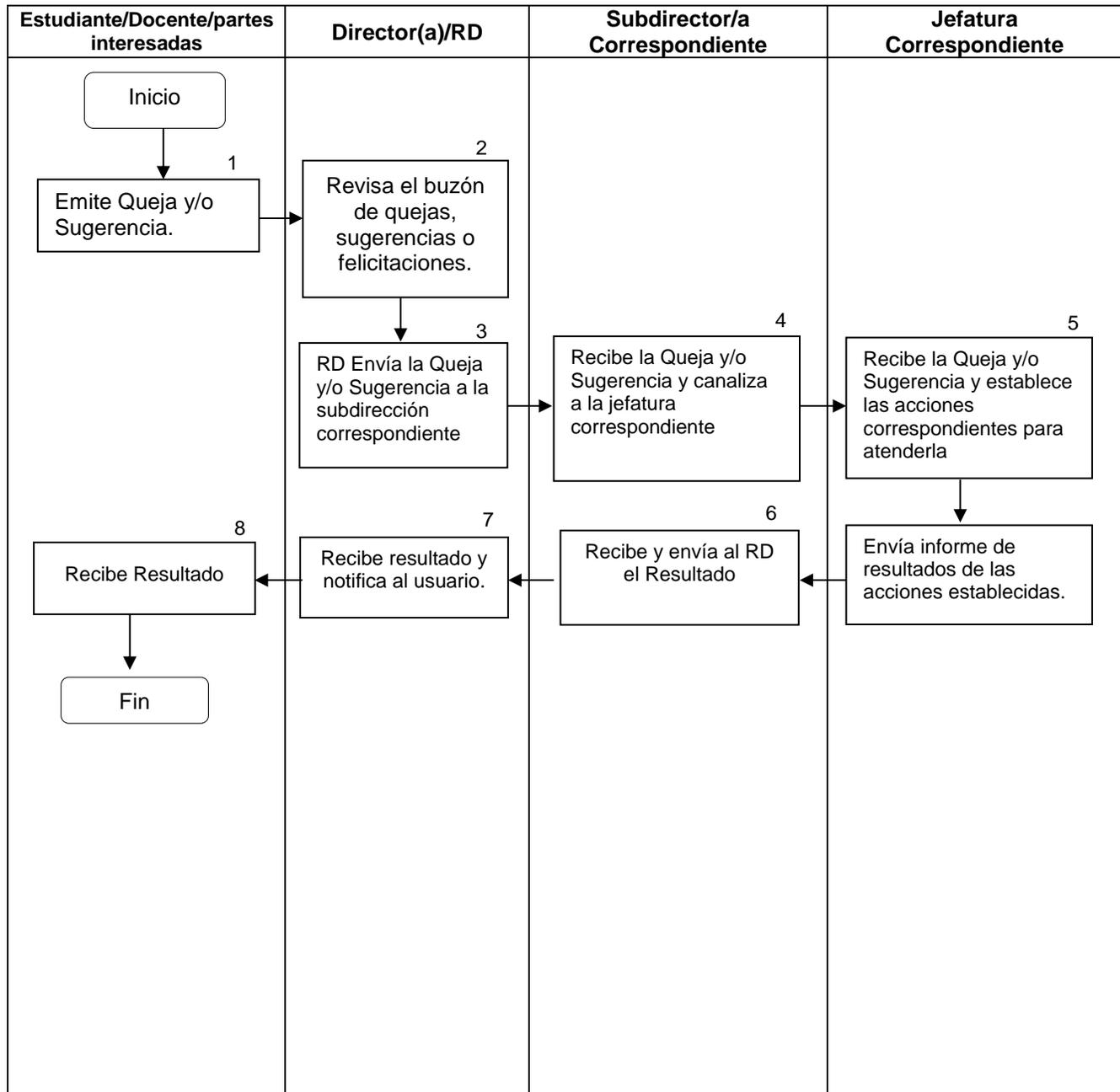
- 3.1 La Queja y/o Sugerencia puede recibirse vía electrónica en el buzón virtual, establecido en el portal institucional, o vía impresa en el formato de calidad. En caso de presentarse acoso y/o hostigamiento utilizar el formato de igualdad de género.
- 3.2 Si la queja impresa la recibe un departamento, envía a la oficina de innovación y calidad, máximo al día siguiente.
- 3.3 El/la directora(a)/RD verifica si la queja y/o sugerencia es procedente, en caso de no proceder se le notificará máximo dos días hábiles posteriores a la recepción de la queja y/o sugerencia al estudiante vía electrónica y/o impresa. Y en caso de proceder se le asignará número de folio para darle seguimiento.
- 3.4 El/la Director(a)/RD es el/la responsable de asegurarse de mantener la confidencialidad del estudiante que interpone la queja y será comunicada en forma impresa o asignada vía electrónica a el/la Subdirector(a) correspondiente. Jefe(a) de Departamento que corresponda.
- 3.5 Para la atención a las Quejas y/o Sugerencia el subdirector analiza y envía en forma impresa y/o electrónica a las áreas operativas a que corresponda.

	<b>Procedimiento para la Atención de Quejas o Sugerencias</b>	<b>Código: ITTAP-SIG-PO-004</b>
		<b>Revisión: 2</b>
	<b>Referencia a la Norma</b> <b>ISO 9001:2015</b> <b>5.1.2, 8.2.3, 9.1.2, 10.2</b> <b>ISO 14001:2015</b> <b>9.1.2, 7.4.</b> <b>ISO 45001:2018</b> <b>9.1.2, 7.4.</b> <b>ISO 50001:2018</b> <b>9.1.2, 7.4.</b> <b>NMX-R-025-SCFI-2015</b> <b>5.3.3.4.5.</b>	<b>Página 3 de 9</b>

- 3.6 La respuesta al estudiante no debe excederse de 5 días hábiles una vez que se recibe la Queja y/o Sugerencia por el área responsable.
- 3.7 El/la RD deberá realizar el concentrado de respuestas de quejas y/o sugerencias atendidas y presentar en la Reunión de Revisión por la Dirección.

	<b>Procedimiento para la Atención de Quejas o Sugerencias</b>	<b>Código: ITTAP-SIG-PO-004</b>
	<b>Referencia a la Norma</b> ISO 9001:2015      5.1.2, 8.2.3, 9.1.2, 10.2 ISO 14001:2015    9.1.2, 7.4. ISO 45001:2018    9.1.2, 7.4. ISO 50001:2018    9.1.2, 7.4. NMX-R-025-SCFI-2015    5.3.3.4.5.	<b>Revisión: 2</b>  <b>Página 4 de 9</b>

#### 4. Diagrama del Procedimiento



	<b>Procedimiento para la Atención de Quejas o Sugerencias</b>	<b>Código: ITTAP-SIG-PO-004</b>
		<b>Revisión: 2</b>
	<b>Referencia a la Norma</b> <b>ISO 9001:2015</b> <b>5.1.2, 8.2.3, 9.1.2, 10.2</b> <b>ISO 14001:2015</b> <b>9.1.2, 7.4.</b> <b>ISO 45001:2018</b> <b>9.1.2, 7.4.</b> <b>ISO 50001:2018</b> <b>9.1.2, 7.4.</b> <b>MX-R-025-SCFI-2015</b> <b>5.3.3.4.5.</b>	<b>Página 5 de 9</b>

## 5. Descripción del procedimiento.

<b>Secuencia de etapas</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>
1. Emite Queja y/o Sugerencia.	<p>1.1 Emite su queja, sugerencia o felicitación cuando consideren que sus requisitos no se están cumpliendo o en el caso de que contribuya a la mejora del Servicio Educativo.</p> <p>1.2 Los medios para emitir sus solicitudes son los siguientes:</p> <p>a) De manera escrita a través del formato, ITTAP-SIG-PO-004-01a, que se encuentra en los tres buzones de sugerencia ubicados en el edificio A (frente a Servicios Escolares), en el edificio E (frente a División de Estudios), en Cafetería y Centro de Información.</p> <p>b) se puede emitir una queja mediante el código QR ubicado en cada buzón, mismo que al escanearlo re-direcciona al buzón electrónico.</p> <p>c) De manera electrónica en el sitio web: <a href="http://tapachula.tecnm.mx/">http://tapachula.tecnm.mx/</a> en el apartado de "Buzón de Quejas y Sugerencias".</p> <p>d) de manera escrita a través de las jefaturas departamentales, subdirección o dirección.</p> <p>1.3 En caso de tratarse de una queja de hostigamiento sexual y acoso sexual utilizar el procedimiento M00-SC-AC-025.</p> <p>1.4 En caso de tratarse de una queja de sobre actos u omisiones cometidos por las servidoras y servidores públicos en contra de las normas éticas que rigen su actuación en el Tecnológico Nacional de México utilizar el procedimiento M00-SC-AC-026.</p> <p>1.5 Al emitir la queja, sugerencia o felicitación de manera electrónica, el sistema asignará el folio de manera automática y establecerá el estatus</p>	Estudiantes, Docentes, Personal de Apoyo a la Educación, Partes Interesadas

	<b>Procedimiento para la Atención de Quejas o Sugerencias</b>	<b>Código: ITTAP-SIG-PO-004</b>
		<b>Revisión: 2</b>
	<b>Referencia a la Norma</b> <b>ISO 9001:2015</b> <b>5.1.2, 8.2.3, 9.1.2, 10.2</b> <b>ISO 14001:2015</b> <b>9.1.2, 7.4.</b> <b>ISO 45001:2018</b> <b>9.1.2, 7.4.</b> <b>ISO 50001:2018</b> <b>9.1.2, 7.4.</b> <b>NMX-R-025-SCFI-2015</b> <b>5.3.3.4.5.</b>	<b>Página 6 de 9</b>

	de ABIERTO. En caso de emitirla en el buzón físico, el RD asignara el folio.	
2. Revisa el buzón de quejas y/o sugerencias.	2.1 El buzón físico se abrirá cada lunes y jueves de la semana. 2.2 El buzón electrónico se revisará todos los días hábiles. 2.3 Las quejas escritas recibidas a través de las jefaturas, subdirecciones o dirección deberán ser capturadas en el buzón electrónico, adjuntando el documento escaneado, en un tiempo máximo de un día hábil.	RD
3. Envía Queja y/o Sugerencia	3.1 Envía a la subdirección correspondiente en un día hábil después de haberla recibido, mediante el formato ITTAP-SIG-PO-004-01b. 3.2 El sistema asignara al folio de la queja el estatus de ENVIADO PARA ATENCIÓN.	RD
4. Remite Queja y/o Sugerencia	4.1 El Subdirector(a) envía al Jefe/a de Área Correspondiente para dar repuesta, en un máximo de un día hábil, mediante el formato ITTAP-SIG-PO-004-01c. El sistema asignara al folio de la queja el estatus de PARCIALMENTE ATENDIDO.	Subdirectores(as)
5. Recibe la Queja y/o Sugerencia y envía resultados	5.1. Recibe las Quejas y/o Sugerencias que son de su competencia y dependiendo de la naturaleza de estas determina las Acciones a implementar, en un máximo de un día hábil. 5.2. Informa a la Subdirección correspondiente sobre las acciones establecidas para atender la Queja o Sugerencia, en un máximo de un día hábil adjuntado oficio y/o evidencias (fotografías, documentos, minutas, etc.), mediante el formato ITTAP-SIG-PO-004-01d. El sistema asignará el estatus de ATENDIDO.	Jefaturas correspondientes
6. Recibe y envía al RD el Resultado	6.1 Recibe informe de acciones establecidas y envía al RD el Resultado mediante el formato ITTAP-SIG-PO-004-01e. 6.2 El sistema asignará el estatus de ENVÍO DE RESPUESTA.	Subdirectores(as)

	<b>Procedimiento para la Atención de Quejas o Sugerencias</b>	<b>Código: ITTAP-SIG-PO-004</b>
		<b>Revisión: 2</b>
	<b>Referencia a la Norma</b> <b>ISO 9001:2015</b> <b>5.1.2, 8.2.3, 9.1.2, 10.2</b> <b>ISO 14001:2015</b> <b>9.1.2, 7.4.</b> <b>ISO 45001:2018</b> <b>9.1.2, 7.4.</b> <b>ISO 50001:2018</b> <b>9.1.2, 7.4.</b> <b>NMX-R-025-SCFI-2015</b> <b>5.3.3.4.5.</b>	<b>Página 7 de 9</b>

7. Notifica a usuario	7.1 Recibe Informe de resultados de la atención a la Queja y/o Sugerencia e informa de manera electrónica mediante el formato ITTAP-SIG-PO-004-01f.  7.2 El sistema asignara el estatus de FINALIZADO.	RD
8. Recibe Resultados	8.1. Recibe resultados vía electrónica acerca de la solución a su Queja y/o atención a su Sugerencia.	Estudiante/docente y/o partes interesadas.

## 6. Marco Normativo

- ✓ Reglamento Interior de la Secretaria de Educación Pública, D.O.F. 21-01-05, Artículo 19, fracciones III y VI.
- ✓ Ley de Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental. D.O.F. 11-06-02. Última reforma publicada DOF 08-06-12

## 7. Referencias

- ✓ Norma para el Sistema de Gestión de la calidad- Requisitos. ISO 9001:2015 COPANT/ISO 9001-2015 NMX-CC-9001-IMNC-2015.
- ✓ Norma para el Sistema de Gestión Ambiental- Requisitos con orientación para su uso. ISO 14001:2015
- ✓ Manual del Sistema Integrado de Gestión
- ✓ Procedimiento para Acciones Correctivas ITTAP-SIG-PG-005
- ✓ Procedimiento para Requisición para Abordar Riesgos ITTAP-SIG-PG-006-01
- ✓ Contrato con el Estudiante.

	<b>Procedimiento para la Atención de Quejas o Sugerencias</b>	<b>Código: ITTAP-SIG-PO-004</b>
		<b>Revisión: 2</b>
	<b>Referencia a la Norma</b> ISO 9001:2015      5.1.2, 8.2.3, 9.1.2, 10.2 ISO 14001:2015    9.1.2, 7.4. ISO 45001:2018    9.1.2, 7.4. ISO 50001:2018    9.1.2, 7.4. NMX-R-025-SCFI-2015    5.3.3.4.5.	<b>Página 8 de 9</b>

## 8. Registros

Registros	Tiempo de retención	Responsable de conservarlo	Código de registro
Quejas y Sugerencias	1 año	Jefe/a y/o Subdirector/a de Área y RD.	ITTAP-SIG-PO-004-01

## 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.

### Parte Interesada:

Persona o grupo que tenga interés en el desempeño o éxito de la ORGANIZACIÓN.

**Queja:** Disgusto o inconformidad ante una situación anómala acerca del Servicio Educativo.

**Solución:** Resolver el problema

**Sugerencia:** propuesta de mejora realizada por el Estudiante o parte Interesada.

## 10. Anexos

NA

	<b>Procedimiento para la Atención de Quejas o Sugerencias</b>		<b>Código: ITTAP-SIG-PO-004</b>
			<b>Revisión: 2</b>
	<b>Referencia a la Norma</b>		<b>Página 9 de 9</b>
	<b>ISO 9001:2015</b>	<b>5.1.2, 8.2.3, 9.1.2, 10.2</b>	
	<b>ISO 14001:2015</b>	<b>9.1.2, 7.4.</b>	
	<b>ISO 45001:2018</b>	<b>9.1.2, 7.4.</b>	
	<b>ISO 50001:2018</b>	<b>9.1.2, 7.4.</b>	
	<b>NMX-R-025-SCFI-2015</b>	<b>5.3.3.4.5.</b>	

## 11. Cambios de esta versión

<b>Número de versión</b>	<b>Fecha de actualización</b>	<b>Descripción del cambio</b>
1	11-septiembre-2017	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Integración de los Sistemas de Gestión de la Calidad, Ambiental y Energía.</li> <li>✓ Actualización de las versiones de las normas ISO 9001:2008 a ISO 9001:2015 e ISO 14001:2004 a ISO 14001:2015</li> </ul>
2	21-octubre-2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Actualización del formato electrónico a formatos físicos</li> <li>✓ Actualización de la Alta Dirección</li> </ul>