	Procedimiento: Atención de Quejas o Sugerencias	Responsable: Representante de dirección	
		Código: SIG-CA-P-12	Página: 1 de 4
		Revisión: 1	
		Referencias: ISO 9001:2015: 8.2.1	Emisión: Marzo 2020

1. Propósito

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

2. Alcance

Aplica al Instituto Tecnológico de Culiacán

3. Políticas de operación

- 3.1 La Queja o Sugerencia podrá ser por escrito o por correo electrónico y colocada en el buzón físico o virtual establecidos dentro del instituto o portal institucional, utilizando para ello el formato SIG-CA-F-12-01 o el medio por escrito que convenga a cada estudiante. Cada formato que sea proporcionado al buzón debe de contar con un número de folio.
- 3.2 El Buzón físico de Quejas o Sugerencias será abierto los viernes de cada mes por la secretaria del o la RD.
- 3.3 La o el RD es responsable de turnar las quejas y/o sugerencias a las subdirecciones o áreas correspondientes, las cuales deberán ser atendidas en un plazo no mayor a 5 días hábiles de su entrega, así como dar respuesta a la persona interesada al cumplimiento de este.
- 3.4 Las Quejas o Sugerencias del buzón virtual serán enviados al correo: **rd@itculiacan.edu.mx** del RD.
- 3.5 El o la RD es responsable de comunicar la Queja o Sugerencia a la subdirección correspondiente para su atención, manteniendo el anonimato de la persona que interpone la Queja,
- 3.6 La respuesta a la persona interesada no deberá exceder a los 5 días hábiles una vez que se recibe la Queja o Sugerencia por el área responsable.
- 3.7 Las Sugerencias implementadas deben difundirse ante la Comunidad Tecnológica y el o la RD deberá de alimentar el Formato Electrónico de Quejas o Sugerencias previo a la Reunión de Revisión por la Dirección, ya que esta información sirve de entrada.

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Puesto	Representante de Dirección	Subdirector de Planeación y Vinculación	Director
Fecha	03 de marzo de 2020	04 de marzo de 2020	05 de marzo de 2020
Nombre y firma	Itzel Gpe. Urías Ramírez	Jorge Luis López Vargas	Norman Salvador Elenes Uriarte



Procedimiento: Atención de Quejas o Sugerencias

Responsable: Representante de dirección

Código: SIG-CA-P-12

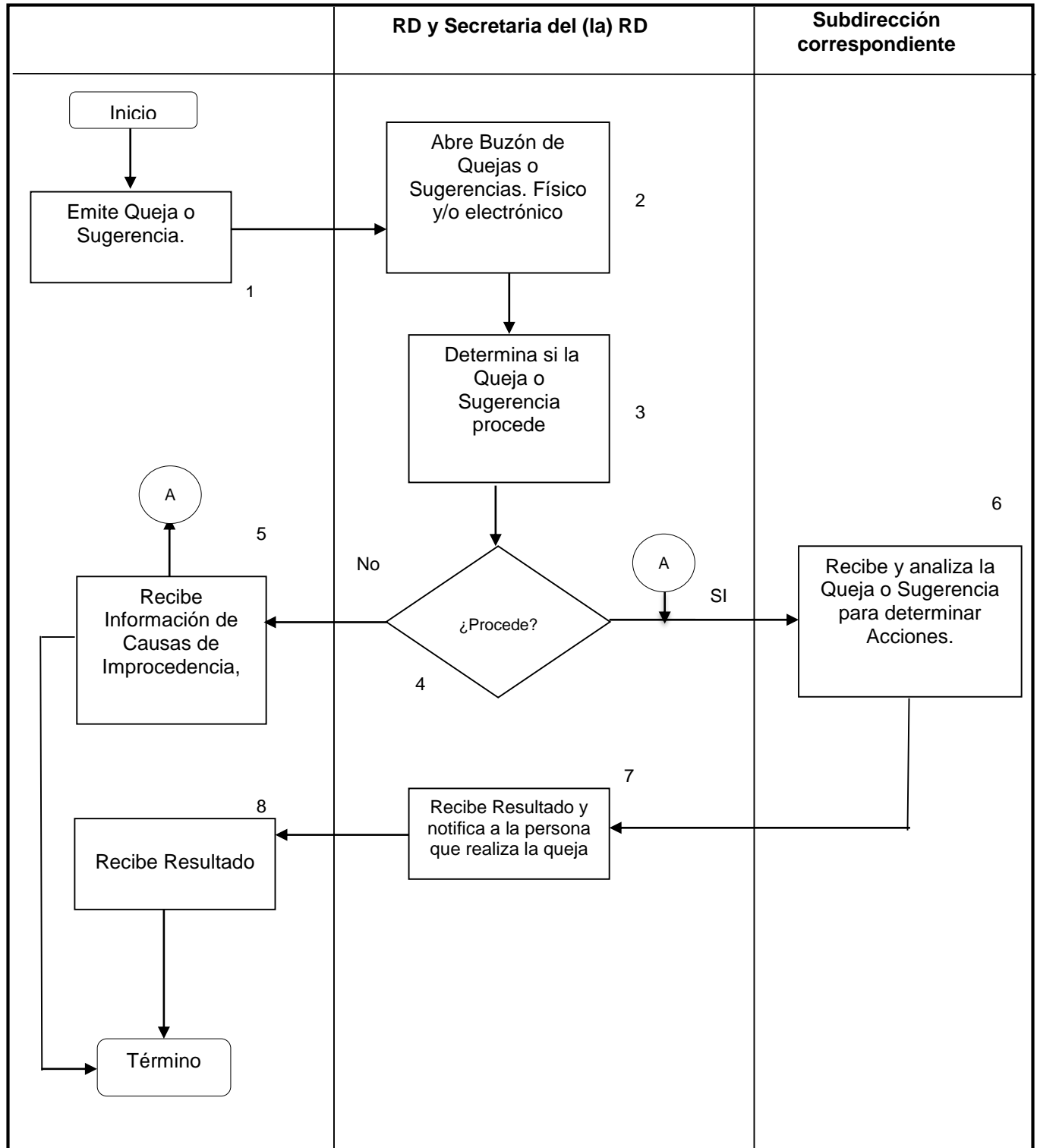
Página: 2 de 4


Revisión: 1

**Referencias:
ISO 9001:2015: 8.2.1**

**Emisión: Marzo
2020**

4. Diagrama del procedimiento



	Procedimiento: Atención de Quejas o Sugerencias	Responsable: Representante de dirección	
		Código: SIG-CA-P-12	Página: 3 de 4
		Revisión: 1	
		Referencias: ISO 9001:2015: 8.2.1	Emisión: Marzo 2020

5. Descripción del procedimiento

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Emite Queja o Sugerencia.	1.1 Emite su queja o sugerencia cuando consideren que sus requisitos no se están cumpliendo o en el caso de que contribuya a la mejora del Servicio Educativo 1.2 Requisita formato para quejas o sugerencias SIG-CA-F-12-01, de manera virtual en el portal del ITC o el medio por escrito que sea conveniente.	Estudiante
2. Abre Buzón de Quejas o Sugerencias. Físico u electrónico	2.1 Abre el Buzón de Quejas o Sugerencias. 2.2 Levanta bitácora anotando la fecha y el número de registros encontrados en el buzón.	Secretaria (o) del RD y/o RD
2 Determinar si procede la Queja o Sugerencia	3.1 El o la RD analiza la Queja o Sugerencia y determina si procede	RD
3 Clasifica Queja o Sugerencia	4.1 La Queja o Sugerencia procede: SI , envía al Subdirección o Jefatura de área Correspondiente. NO , Informa a la persona que realiza la queja la causa por la que no procede dado el caso de que se haya proporcionado los datos necesarios.	RD
4 Recibe Información de causas de improcedencia.	4.2 Recibe respuesta por escrito acerca de las causas por las que no procedió su Queja o Sugerencia a través de su correo electrónico. Corrige. 4.3 Termina.	Estudiante
5 Determina Acciones	5.1 Recibe las Quejas o Sugerencias que son de su competencia y dependiendo de la naturaleza de estas determina las Acciones a implementar. 5.2 En caso de ser necesario aplica Procedimiento de No conformidades y acciones correctivas. 5.3 Informa al o la RD sobre las acciones establecidas para solucionar o atender la Queja o Sugerencia.	Subdirección y/o Jefatura de Área.
6 Notifica al quejoso.	6.1 Recibe Informe de resultados de la atención a la Queja o Sugerencia e informa por escrito a la persona que realiza la queja por correo electrónico o través del portal del ITC. NOTA: El único que conoce la identidad de la persona que realiza la queja es el o la RD por lo cual es el responsable de dar respuesta.	RD.



Procedimiento: Atención de Quejas o Sugerencias

Responsable: Representante de dirección

Código: SIG-CA-P-12

Página: 4 de 4

Revisión: 1

**Referencias:
ISO 9001:2015: 8.2.1**

Emisión: Marzo 2020

7 Recibe Resultados por escrito o por el medio electrónico.	7.1 Recibe Resultados por escrito o por medio electrónico acerca de la solución a su Queja o atención a su Sugerencia.	Estudiante
--	---	------------

10. Documentos de referencia

DOCUMENTOS
Manual del Sistema Integrado de Gestión.
Contrato con el/la estudiante

10. Registros

Registros	Tiempo de retención	Responsable de conservarlo	Código de registro
Formato para Quejas o sugerencias.	1 año.	Jefe/a y/o Subdirector/a de Área y RD.	SIG-CA-F-12-01

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

Solución: Resolver el problema

Sugerencia: propuesta de mejora realizada por el/la Estudiante.

9. Anexos

9.1. Formato para Quejas o Sugerencias.

SIG-CA-F-12-01

10. Cambios de esta versión

Número de versión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
1	Marzo 2020	Actualización normativa