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 a la comunidad estudiantil del Instituto Tecnológico de Culiacán

3. Políticas de operación

3.1 La Queja o Sugerencia deberá ser llenada en el buzón electrónico que se encuentra en la página institucional. Cada queja deberá de contar con un número de folio, asignado por el/la RD.

3.2 La o el RD será responsable de turnar las quejas y/o sugerencias a las subdirecciones o áreas correspondientes para su atención sin exceder un plazo de 5 días hábiles, manteniendo el anonimato de la persona que interpone la Queja.

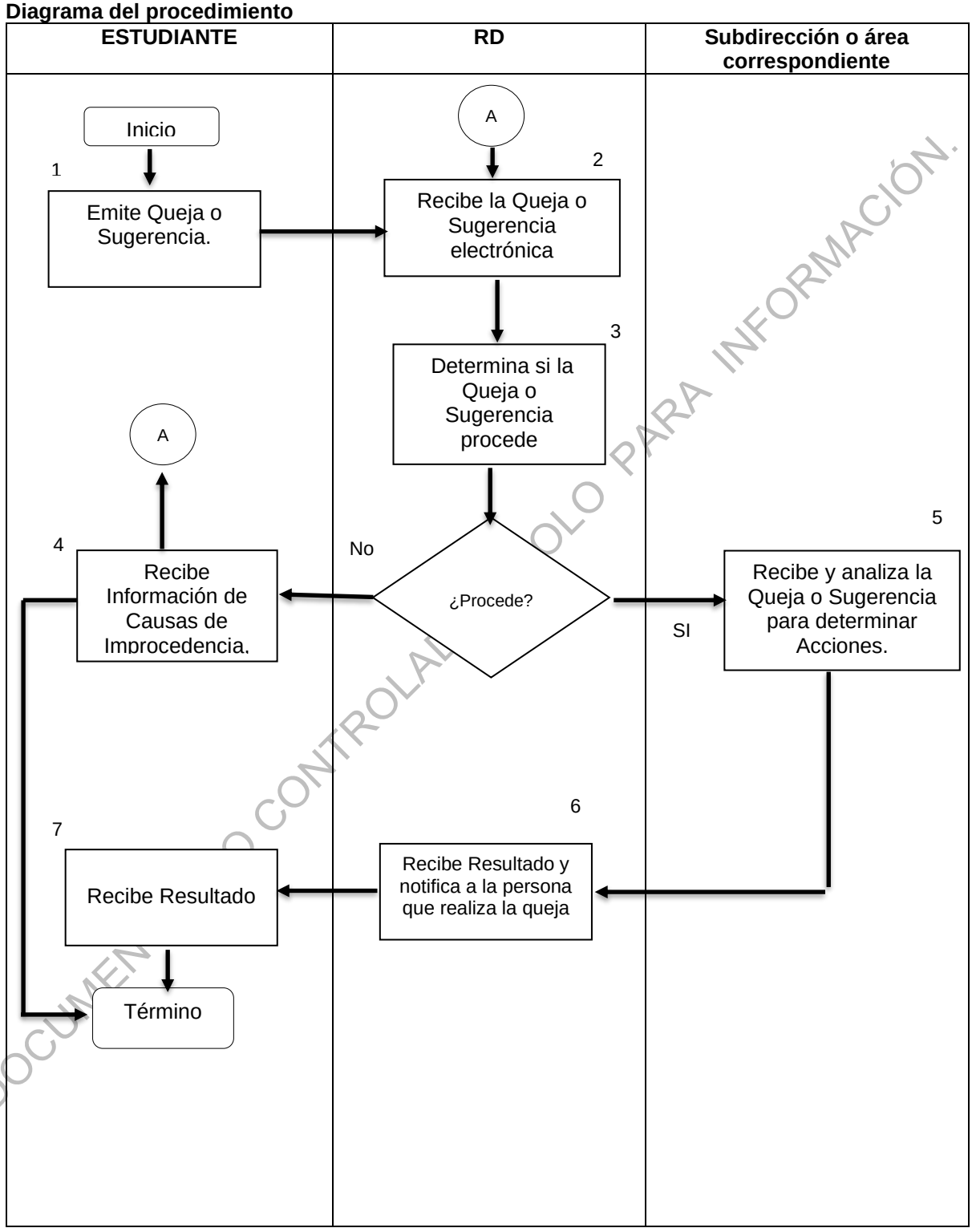
3.3 La respuesta a la persona interesada no deberá exceder los 5 días hábiles una vez que se recibe la respuesta a la Queja o Sugerencia por parte de la subdirección correspondiente o el área responsable.

3.4 El o la RD deberá de alimentar el formato electrónico avances de buzón de quejas o sugerencias SIG-CA-FE-12-01 previo a la Reunión de Revisión por la Dirección, ya que esta información sirve como documentación de entrada.

DOCUMENTO NO CONTROLADO, SOLO PARA INFORMACIÓN.

	Elaboró	**Revisó**	**Autorizó**
Puesto	Representante de Dirección	Subdirector de Planeación y Vinculación	Director
Fecha	28 de septiembre de 2021	29 de septiembre de 2021	30 de septiembre de 2021
Nombre y firma	Itzel Gpe. Urías Ramírez	Omar Iván Gaxiola Sánchez	Norman Salvador Elenes Uriarte

4. Diagrama del procedimiento



DOCUMENTO CONTROLADO SOLO PARA INFORMACIÓN.

5. Descripción del procedimiento

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Emite Queja o Sugerencia.	1.1 Emite su queja o sugerencia por medio del buzón de quejas virtual que esta en la página institucional cuando considere que sus requisitos no se están cumpliendo o en el caso de que contribuya a la mejora del Servicio Educativo	Estudiante
2. Recibe la Queja o Sugerencia electrónica	2.1 Recibe la Queja o Sugerencia electrónica	RD
3 Determina si procede la Queja o Sugerencia	3.1 El o la RD analiza la Queja o Sugerencia y determina si 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.	4.1 Recibe respuesta acerca de las causas por las que no procedió su Queja o Sugerencia a través de su correo electrónico. Corrige si lo considera necesario. 4.2 Termina.	Estudiante
5 Determina Acciones	5.1 Recibe la Queja o Sugerencia que son de su competencia y dependiendo de la naturaleza de estas determina acciones a implementar. 5.2 Da respuesta e 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 respuesta de la atención a la Queja o Sugerencia e informa a la persona que realiza la queja por correo electrónico. **NOTA:** Los únicos que conocen la identidad de la persona que realiza la queja son el/la RD y las subdirecciones correspondientes.	RD.
7 Recibe respuesta por medio electrónico.	7.1 Recibe respuesta por medio electrónico acerca de la solución a su Queja o atención a su Sugerencia. 7.2 Termina	Estudiante

DOCUMENTO NO CONTROLADO. SÓLO PARA INFORMACIÓN.

6. Documentos de referencia

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

7. Control de información documentada

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código
Avances de buzón de quejas o sugerencias	1 año.	RD.	SIG-CA-FE-12-01

8. Cambios a esta versión

Número de versión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
3	Septiembre 2021	Actualización del procedimiento
2	Febrero 2021	Actualización del procedimiento

DOCUMENTO NO CONTROLADO, SOLO PARA INFORMACIÓN.