1. Propósito

Establecer la metodología que permita atender las Quejas y/o Sugerencias de las y los Estudiantes; para elevar la competitividad 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.

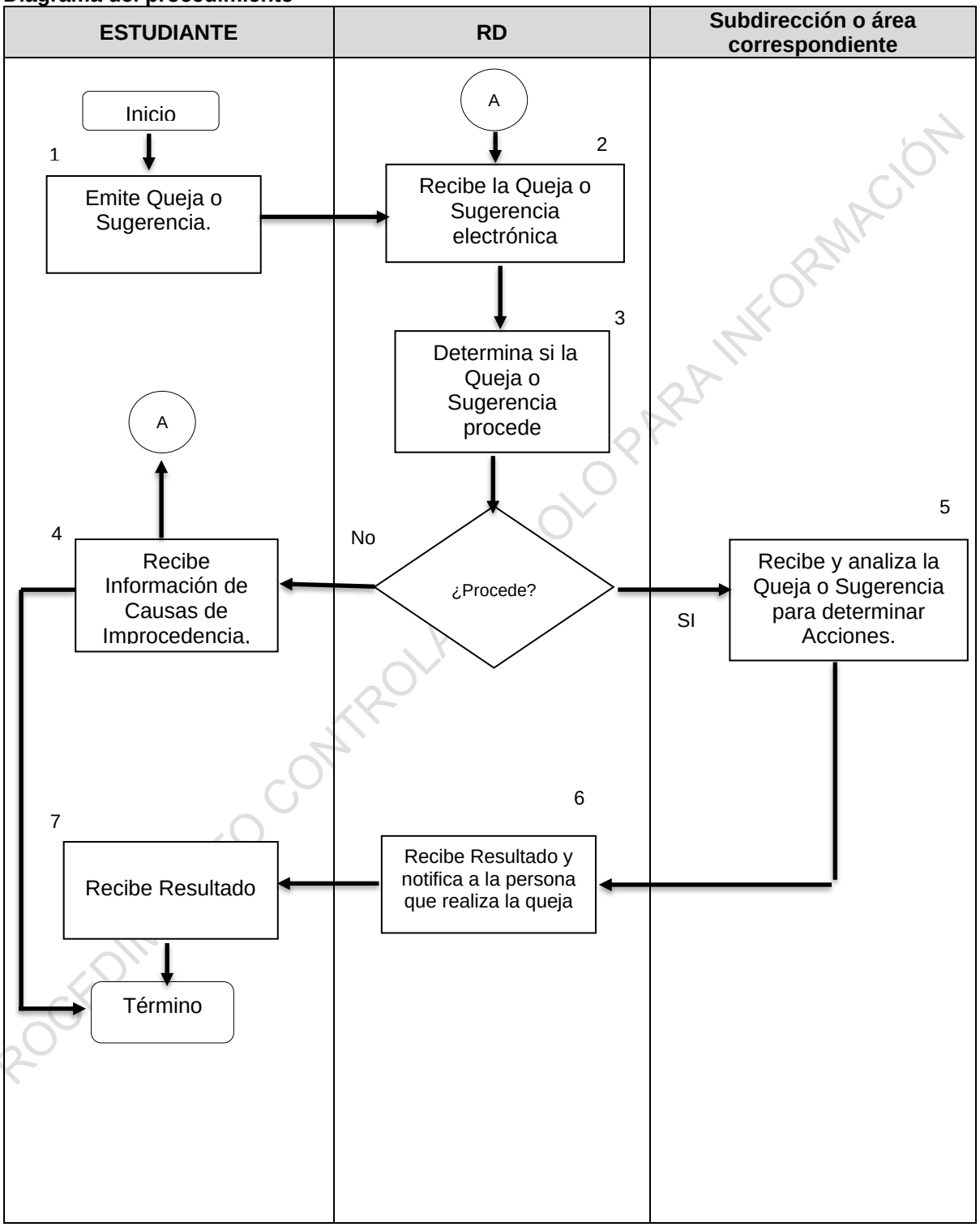
3.3 La respuesta a la persona interesada no deberá exceder los 5 días hábiles una vez que se recibe la respuesta a la Queja o Sugerencia por parte de la subdirección correspondiente o el área responsable.

3.4 El o la RD deberá de alimentar el formato electrónico avances de buzón de quejas o sugerencias SIG-CA-FE-12-02 previo a la Reunión de Revisión por la Dirección, ya que esta información sirve como documentación de entrada.

PROCEDIMIENTO CONTROLADO, SOLO PARA INFORMACIÓN

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Puesto	Representante de Dirección	Subdirector de Planeación y Vinculación	Directora
Fecha	09 de mayo de 2023	10 de Mayo de 2023	11 de Mayo de 2023
Nombre y firma	Itzel Gpe. Urías Ramírez	Eduardo Antonio Alonso Astorga	Francisca Piña Zazueta

4. Diagrama del procedimiento



PROCEDIMIENTO 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. 6.2 Registra en formato avance de buzón de quejas y/o sugerencias SIG-CA-FE-12-02. **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

PROCEDIMIENTO A PUBLICADO SOLO PARA INFORMACIÓN

6. Documentos de referencia

Manual del Sistema Integrado de Gestión.
Contrato con el/la estudiante
Norma ISO 21001:2018 Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas

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-12-02

8. Cambios a esta versión

Número de versión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
5	Febrero 2023	Actualización del procedimiento
4	Enero 2022	Actualización Normativa con ISO 21001

PROCEDIMIENTO CONTROLADO, SOLO PARA INFORMACIÓN