 SIG Sistema Integrado de Gestión ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 ISO 50001:2011 OHSAS 18001:2007	Procedimiento para: Atención de Quejas o Sugerencias		Responsable: Representante de Dirección
	Código: SIG-CA-P-12	Página: 1 de 4	
	Revisión: 3		
	Referencia ISO 9001:2015: 8.2.1	Emisión: Diciembre de 2016	

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.

1. Alcance

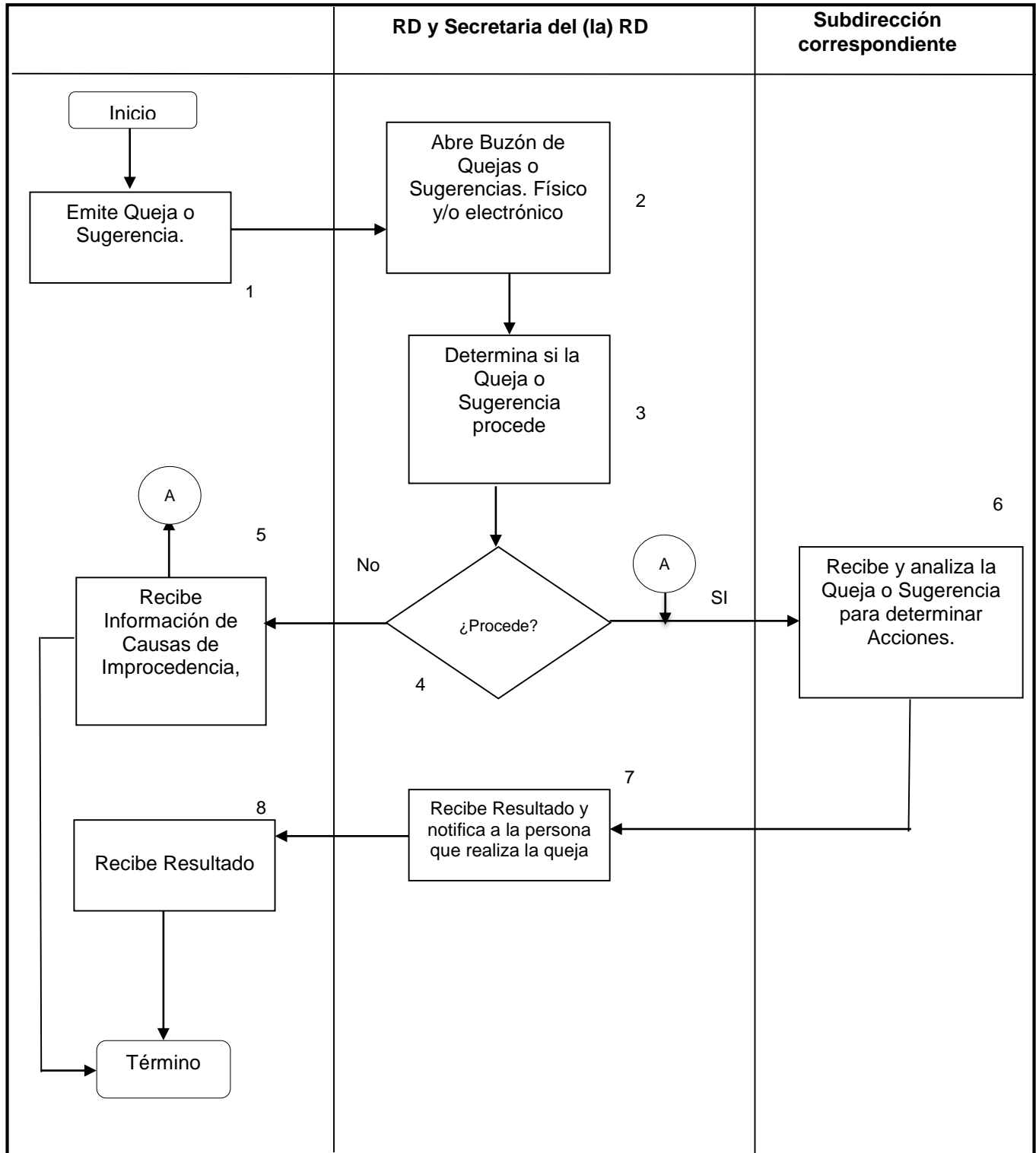
Aplica al Instituto Tecnológico de Culiacán


2. Políticas de operación

- 3.1 La Queja o Sugerencia deberá ser por escrito 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 días 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	Director	Director
Fecha	13 de Febrero de 2019	14 de Febrero de 2019	14 de Febrero de 2019
Nombre y firma	L.A.E. Itzel Guadalupe Urías Ramírez	Ing. José Guillermo Cárdenas López	Ing. José Guillermo Cárdenas López


3. Diagrama del procedimiento



	Procedimiento para: Atención de Quejas o Sugerencias		Responsable: Representante de Dirección
	Código: SIG-CA-P-12	Página: 3 de 4	
	Revisión: 3		
	Referencia ISO 9001:2015: 8.2.1	Emisión: Diciembre de 2016	

4. 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, acción correctiva y acción preventiva SIG-IN-P-15 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.
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

 SIG Sistema Integrado de Gestión ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 ISO 50001:2011 OHSAS 18001:2007	Procedimiento para: Atención de Quejas o Sugerencias	Responsable: Representante de Dirección	
		Código: SIG-CA-P-12	Página: 4 de 4
		Revisión: 3	
		Referencia ISO 9001:2015: 8.2.1	Emisión: Diciembre de 2016

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
3	13 de Febrero de 2019	Actualización
2	12 de Enero de 2018	Incorporación de lenguaje Incluyente y no sexista
1	12 de Diciembre de 2016	Actualización normativa