	Procedimiento: Atención de Quejas o Sugerencias	Responsable: Representante de dirección	
		Código: SIG-CA-P-12	Página: 1 de 4
		Revisión: 4	
		Referencias: ISO 21001:2018: 9.1.1, 9.1.2, 9.1.2.1, 9.1.2.2	Emisión: Junio 2022

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-12-01 previo a la Reunión de Revisión por la Dirección, ya que esta información sirve como documentación de entrada.

	Elaboró	Revisó	Autorizó
Puesto	Representante de Dirección	Subdirector de Planeación y Vinculación	Director
Fecha	06 de Junio de 2022	07 de Junio de 2022	08 de Junio de 2022
Nombre y firma	Itzel Gpe. Urías Ramírez	Omar Iván Gaxiola Sánchez	Norman Salvador Elenes Uriarte



Procedimiento: Atención de Quejas o Sugerencias

Responsable: Representante de dirección

Código: SIG-CA-P-12

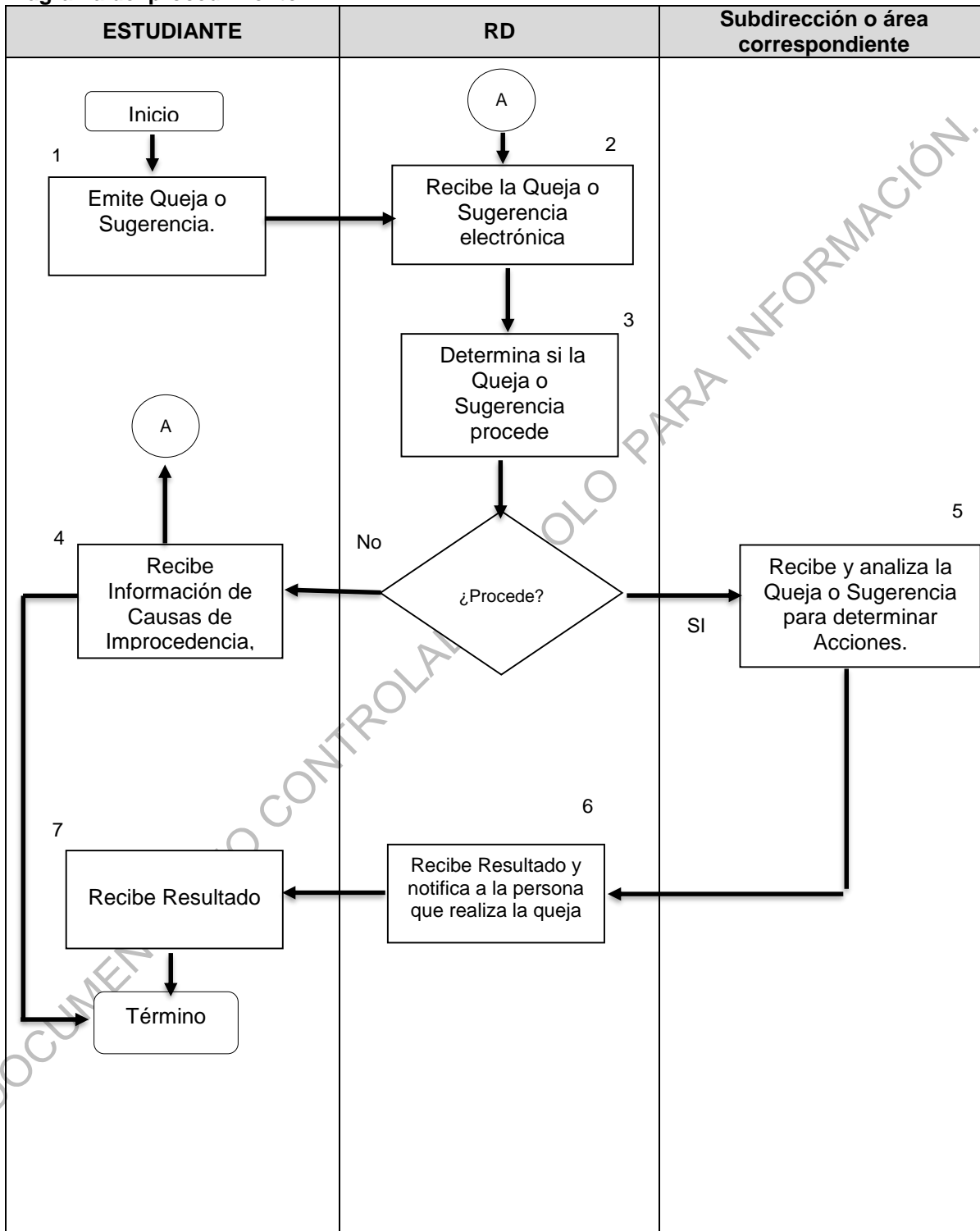
Página: 2 de 4


Revisión: 4

**Referencias:
ISO 21001:2018: 9.1.1,
9.1.2, 9.1.2.1, 9.1.2.2**

**Emisión: Junio
2022**

4. Diagrama del procedimiento



	Procedimiento: Atención de Quejas o Sugerencias	Responsable: Representante de dirección	
		Código: SIG-CA-P-12	Página: 3 de 4
		Revisión: 4	
		Referencias: ISO 21001:2018: 9.1.1, 9.1.2, 9.1.2.1, 9.1.2.2	Emisión: Junio 2022

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



**Procedimiento: Atención de
Quejas o Sugerencias**

Responsable: Representante de dirección

Código: SIG-CA-P-12

Página: 4 de 4

Revisión: 4

Referencias:

**ISO 21001:2018: 9.1.1,
9.1.2, 9.1.2.1, 9.1.2.2**

**Emisión: Junio
2022**

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-12-01

8. Cambios a esta versión

Número de versión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
4	Enero 2022	Actualización Normativa con ISO 21001
3	Septiembre 2021	Actualización del procedimiento