



Código: ITI-DCD-01	Referencia: ISO 9001:2015 – 9.1.2	Revisión: 01	Página: 1 de 3
------------------------------	---	------------------------	--------------------------

Instructivo de atención de solicitudes (sugerencias, quejas y peticiones) del I.T. de La Laguna

1. OBJETIVO.

- 1.1. Establecer los lineamientos para la atención de solicitudes (quejas, sugerencias y peticiones) de las partes interesadas (estudiantes, personal docente, personal administrativo o de apoyo a la educación, empresa u organización, ONG y proveedor) del Instituto Tecnológico de La Laguna.

2. INSTRUCCIONES

- 2.1. Se reciben las solicitudes, de las partes interesadas al Instituto Tecnológico de La Laguna con respecto a los servicios que ofrecen todos sus procesos.
- 2.2. Los medios para emitir sus solicitudes son los siguientes:
- Manera escrita colocando el **formulario de sugerencias RGI-DCD-04**, que se encuentra en los cinco buzones de sugerencia ubicados en la sala de usos múltiples (edificio 23), en el centro de idiomas (edificio 29), prefectura (edificio 22), centro de información (edificio 43), Departamento de Servicios Escolares (Edificio 1-B).
 - En el caso que no existieran formularios en los buzones, se puede emitir una queja mediante el código QRR ubicado en cada buzón, mismo que al escanearlo re-direcciona al buzón electrónico.
 - De manera electrónica en el sitio web: <http://www.itlalaguna.edu.mx/> en el apartado de "Buzón de Quejas y Sugerencias".
- 2.3. En un periodo de cinco a siete días hábiles el Departamento de Comunicación y Difusión (DCD) recopila y vacía la información contenida en los **Formularios de Sugerencias RGI- DCD-04** al **Formato de Atención RGI-DCD-05** vertiendo la información en la plataforma en el apartado de la Subdirección responsable del proceso al que va dirigida la solicitud.

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Subdirección de Planeación y Vinculación	Subdirecciones de Planeación, Administrativa y Académica	Dirección

- a) Las solicitudes recibidas de manera física, contarán con un folio escrito a mano el cual consiste en: fecha de recepción, número consecutivo y la letra "F" (Ejemplo: F010219-01, F010219-02, etc.).
- b) A las solicitudes recibidas de manera electrónica se le asignará el folio consistente en: fecha, hora de recepción y la letra "E" (Ejemplo: E01021910:58).

2.4. La Subdirección deberá revisar periódicamente sus tareas en la plataforma para conocer las solicitudes recibidas (**RGI-DCD-05**) y lo canaliza al Departamento responsable del proceso involucrado, entregando copia de la solicitud.

2.4.1 Alternativa en físico

En dado caso de no contar con los elementos para emplear la plataforma se abre la posibilidad de recibir las solicitudes de manera física.

Las Jefaturas de Departamento previa autorización de la Subdirección correspondiente, efectúan las acciones para dar una solución a las solicitudes recibidas independientemente de que estas sean anónimas, anexando evidencia objetiva, sustentada mediante oficio, minuta, lista de asistencia y si es necesario con fotografías.

2.5. **La Subdirección cuenta con 14 días hábiles** después de recibir la solicitud para atender y dar respuesta al interesado, cargando las respuestas en la plataforma, preferentemente en archivo PDF para evitar alguna posible manipulación.

2.5.1 Alternativa en físico

La Subdirección cuenta con 14 días hábiles después de recibir la solicitud para atender y dar respuesta al interesado, entrega copia de la respuesta y evidencias al DCD.

2.6. El DCD recibe el expediente de cada solicitud atendida para su archivo y registro en el **RGI-DCD-09 Informe de resultados del buzón de sugerencias, quejas y peticiones**. Mensualmente entrega a la Dirección del ITL el reporte **RGI-DCD-09** y reporte detallado de las solicitudes recibidas.

2.7. Si por causa extraordinaria el DCD no entrega en tiempo las solicitudes recibidas, se registra en la bitácora, procediéndose a realizar dicho envío a la brevedad posible.

2.8. En el caso que el DCD no reciba copia del tratamiento y respuesta de las solicitudes en el plazo establecido de 14 días hábiles, envía memorándum enterando dicha situación a Dirección.

2.9. La Dirección recibe memorándum de solicitudes no atendidas para realizar las acciones correspondientes.

2.10. En caso de no informar de las acciones efectuadas al DCD, se toma como solicitud no atendida.

3. REGISTROS.

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro
Formulario de Sugerencias, Quejas y Peticiones del I.T.L.	2 Años Físico	Comunicación y Difusión	RGI-DCD-04
Formato de atención	2 Años Físico	Subdirección correspondiente y Comunicación y Difusión	RGI-DCD-05
Informe de resultados del buzón de sugerencias, quejas y peticiones	2 Años	Comunicación y Difusión	RGI-DCD-06

4. HISTORIAL.

Nivel Anterior	Nivel Actual	Fecha de Revisión	Modificación
	00	30/05/2019	Nuevo documento
00	01	Mayo/2021	Se rediseña para migrar a versión híbrida.