

# Procedimiento para Quejas y/o Sugerencias

## Sistema de Gestión de Calidad

- El Instituto Tecnológico de Bahía de Banderas tiene la responsabilidad de atender las Quejas y/o Sugerencias de los estudiantes y/o partes interesadas, con la confianza de que el trato a su correo institucional es totalmente confidencial, esto se realiza para elevar la Calidad del Servicio Educativo y detectar oportunidades de mejora, fomentando los valores del TecNM que conforman nuestra organización.

# Sistema de Gestión de Calidad Multisitios



[buzonquejas@bahia.tecnm.mx](mailto:buzonquejas@bahia.tecnm.mx)

# *“La prestación de los servicios que el Instituto ofrece para dar cumplimiento a los requisitos del cliente”*

## **FORMACIÓN PROFESIONAL**

1. Cumplimiento de Planes y Programas de Estudio.
2. Cumplir los contenidos de los planes y programas de estudio.
3. Fomentar la participación en actividades académicas, culturales y deportivas.

## **PRÁCTICA DOCENTE**

1. Relación estudiante-docente en el aula.
2. Que el docente imparta las asignaturas de acuerdo a los Planes y Programas de Estudio vigentes y las evalúe de acuerdo a lo establecido en el Manual Normativo Académico-Administrativo.

## **ATENCIÓN EN VENTANILLA**

1. Servicios escolares, recursos financieros proporcionar servicio eficaz dentro de los horarios publicados para tal efecto.
2. Proporcionar información relacionada con el control escolar, servicios estudiantiles, cuotas de los servicios y periodos de pago.

## **SERVICIOS ESTUDIANTILES**

1. Reinscripciones, Residencias Profesionales y Orientación del Plan de Estudios.
2. Relación coordinador de carrera-estudiante.
3. Proporcionar asesoría y orientación en Servicios Estudiantiles a través de las Coordinaciones de Carrera de la División de Estudios Profesionales

## **SERVICIOS DE APOYO**

1. Visitas a empresas, centro de información y servicio de computo.
2. Realizar visitas a empresas, acceso al servicio de cómputo y consultas bibliográficas.
3. Estos servicios estarán determinados por los Programas de Estudios y los recursos con que cuente el Instituto.

# Objetivos de los procesos

Proceso Estratégico	Objetivo
<b>Académico</b>	Gestionar los planes y programas de estudio para la formación profesional del estudiante.
<b>Vinculación</b>	Contribuir a la formación integral del Estudiante a través de su vinculación con el sector productivo, la sociedad, la cultura y el deporte.
<b>Planeación</b>	Realizar la planeación, programación, presupuestación, seguimiento y evaluación de las acciones para cumplir con los requisitos del servicio.
<b>Administración de Recursos</b>	Determinar y proporcionar los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del servicio educativo.
<b>Calidad</b>	Gestionar la calidad para lograr la satisfacción del Estudiante.