

	Nombre del Documento: Procedimiento para Atención de Quejas o Sugerencias	Código: ITBAHÍA-CA-PO-001
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 5.1.2, 8.2.1	Revisión: 0 Página 1 de 4

1. Propósito

Establecer la metodología que permita atender las Quejas o Sugerencias de los Estudiantes; para elevar la Calidad del Servicio Educativo, fomentando los valores del Instituto.

2. Alcance

Aplica al Instituto Tecnológico de Bahía de Banderas

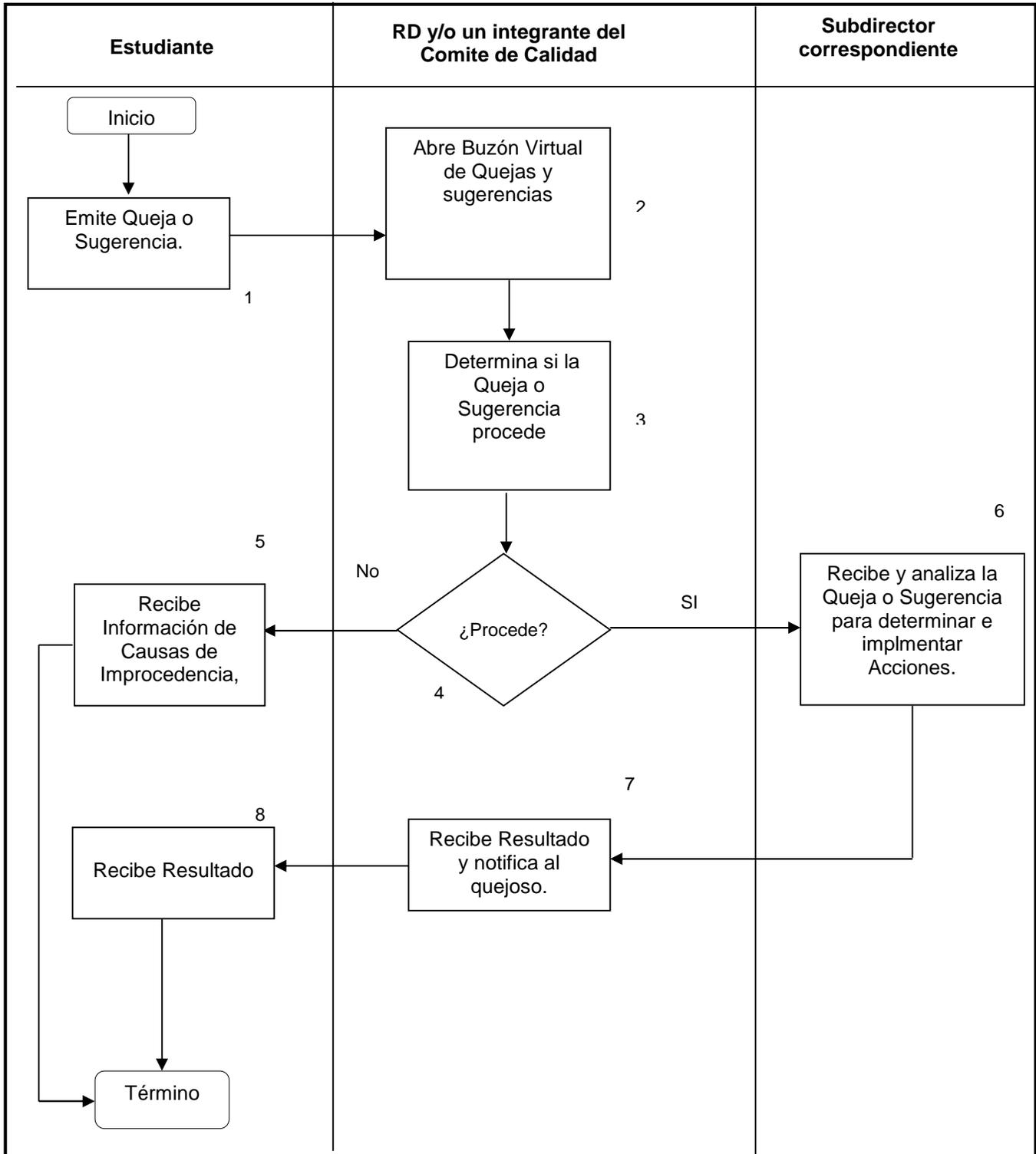
3. Políticas de operación

- 3.1 La Queja o Sugerencia deberá ser por escrito y enviada a través del **buzón virtual** buzonquejas@bahia.tecnm.mx.
- 3.2 El RD es el responsable de analizar la queja y deberá asegurarse de mantener el anonimato de la persona que interpone la queja, omitiendo la información personal del quejoso cuando comunique la queja o sugerencia. Si procede la queja, le asignará folio y dará respuesta al quejoso indicando que será atendida. Así mismo comunica la queja o sugerencia al(las) área(s) operativa(s) que corresponda(n) vía correo electrónico institucional.
- 3.3 En caso de no proceder notifica al quejoso las causas.
- 3.4 El buzón virtual será revisado, al menos, una vez cada tres días.
- 3.5 La respuesta al quejoso no debe exceder a los 5 días hábiles, una vez que se recibe la Queja o Sugerencia por el área responsable.
- 3.6 Las Sugerencias implementadas deben difundirse ante la Comunidad Tecnológica y el 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.

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
M.C.yT.E. Margarita Carreón Estrada	M.T.A. Angélica Aguilar Beltrán Directora	
Firma:	Firma:	
Junio 2018	Junio 2018	Junio 2018

	Nombre del Documento: Procedimiento para Atención de Quejas o Sugerencias	Código: ITBAHÍA-CA-PO-001
		Revisión: 0
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 5.1.2, 8.2.1	Página 2 de 4

4. Diagrama del procedimiento



Toda copia en PAPEL es un "Documento No Controlado" a excepción del original.

	Nombre del Documento: Procedimiento para Atención de Quejas o Sugerencias	Código: ITBAHÍA-CA-PO-001
		Revisión: 0
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 5.1.2, 8.2.1	Página 3 de 4

5. 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. La envía por medio del buzón virtual: buzonquejas@bahia.tecnm.mx .	Estudiante .
2. Abre buzón virtual de quejas y sugerencias.	2.1 Abre el Buzón de Quejas y Sugerencias al menos una vez cada tres días.	RD
2 Determinar si procede la Queja o Sugerencia	3.1 El RD analiza la Queja o Sugerencia y determina si procede. Asegura la confidencialidad de los datos personales del quejoso.	RD
3 Clasifica Queja o Sugerencia	4.1 La Queja o Sugerencia procede: SI , asigna folio, informa al quejoso y envía al Subdirector o Jefe de área correspondiente. NO , Informa al quejoso la causa por la que no procede	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 y 4.3 Termina.	Estudiante
5 Determina Acciones	5.2 Recibe las Quejas o Sugerencias que son de su competencia y dependiendo de la naturaleza de estas determina las Acciones a implementar. 5.3 Aplica procedimiento para Acciones Correctivas ITBAHÍA-CA-PG-005 o Acciones Preventivas ITBAHÍA-CA-PG-06. 5.4 Informa al RD sobre las acciones establecidas para solucionar o atender la Queja o Sugerencia.	Subdirector y/o Jefe de Área.
6 Notifica al quejoso.	6.2 Recibe Informe de resultados de la atención a la Queja o Sugerencia e informa por escrito al quejoso. NOTA: El único que conoce la identidad del quejoso es el RD por lo cual es el responsable de dar respuesta por escrito.	RD.
7 Recibe Resultados por escrito .	7.2 Recibe Resultados por escrito acerca de la solución a su Queja o atención a su Sugerencia. 7.3 Término.	Estudiante

	Nombre del Documento: Procedimiento para Atención de Quejas o Sugerencias	Código: ITBAHÍA-CA-PO-001
		Revisión: 0
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 5.1.2, 8.2.1	Página 4 de 4

6. Documentos de referencia

DOCUMENTOS
Manual de Calidad.
Norma ISO 9001:2015.
Procedimiento para Acciones Correctivas
Procedimiento para Acciones Preventivas.
Contrato con el estudiante

7. Registros

Registros	Tiempo de retención	Responsable de conservarlo	Código de registro
Quejas o sugerencias electrónicas.	1 año.	RD.	NA
Requisición de acciones correctivas y/o correcciones	1 año.	Jefe y/o Subdirector de Área.	ITBAHÍA-CA-PG-005-01
Requisición de acción preventiva	1 año.	Jefe y/o Subdirector de Área.	ITBAHÍA-CA-PG-006-01

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 Estudiante.

9. Anexos

Ninguno

10. Cambios de esta versión

Número de versión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
0	Junio 2018	Se revisa y modifica para la transferencia a la Norma ISO 9001:2015.

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.