


| | | |
|---|--|----------------------------------|
|  | 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

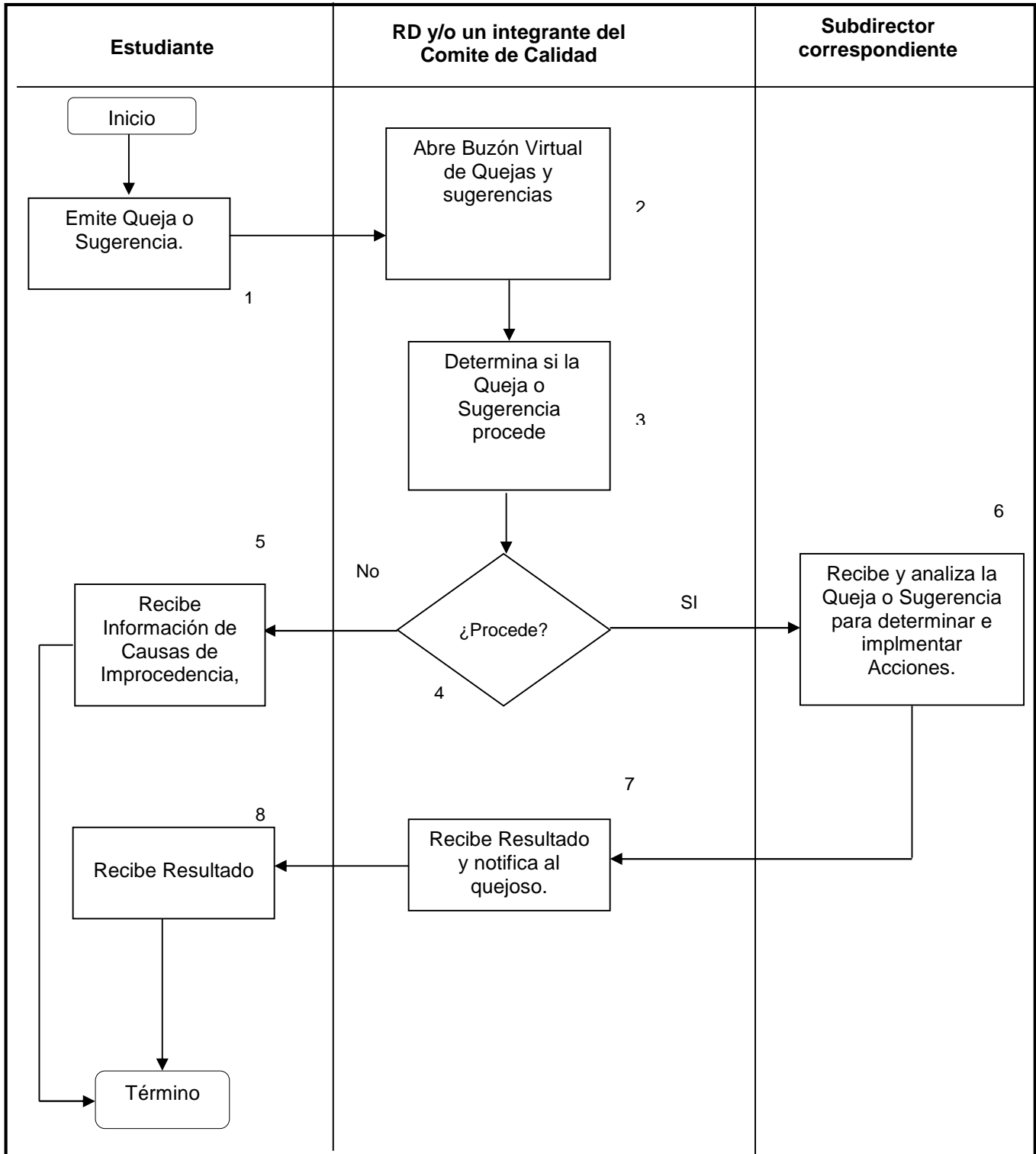
3. Políticas de operación

- 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.