	Nombre del Documento: Procedimiento para Atención de Quejas o Sugerencias.	Código: ITT-CA-PO-001
		Revisión: 3
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 5.2, 7.2.3	Página 1 de 5

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 a todos los procesos del Instituto Tecnológico de Tijuana desde la inscripción hasta la entrega del título.


3. Políticas de operación

3.1 La Queja o Sugerencia deberá ser enviada por el estudiante a través del buzón virtual, establecido en el portal del Instituto Tecnológico de Tijuana www.tectijuana.edu.mx,

El Buzón **virtual** de Quejas y/o Sugerencias será **consultado diariamente por el Representante de la Dirección**

Los Registros de las Quejas y/o Sugerencias deben ser registrados en la bitácora electrónica donde toda queja o sugerencia es manejada de manera confidencial.

El Representante de la Dirección otorgará respuesta al estudiante sin demora injustificada cuando sea aplicable.

	Nombre del Documento: Procedimiento para Atención de Quejas o Sugerencias.	Código: ITT-CA-PO-001
		Revisión: 3
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 5.2, 7.2.3	Página 2 de 5

El Representante de la Dirección es el responsable de comunicar la Queja y/o Sugerencia a la subdirección correspondiente a través de un oficio, para su atención, manteniendo el anonimato de la persona que interpone la Queja.

La Subdirección responsable de dar atención a la queja y/o sugerencia deberá dar respuesta al Representante de la dirección de manera expedita y sin demora injustificada cuando sea aplicable.

Las acciones tomadas por parte de la subdirección responsable serán comunicadas al estudiante a través del Representante de la Dirección.

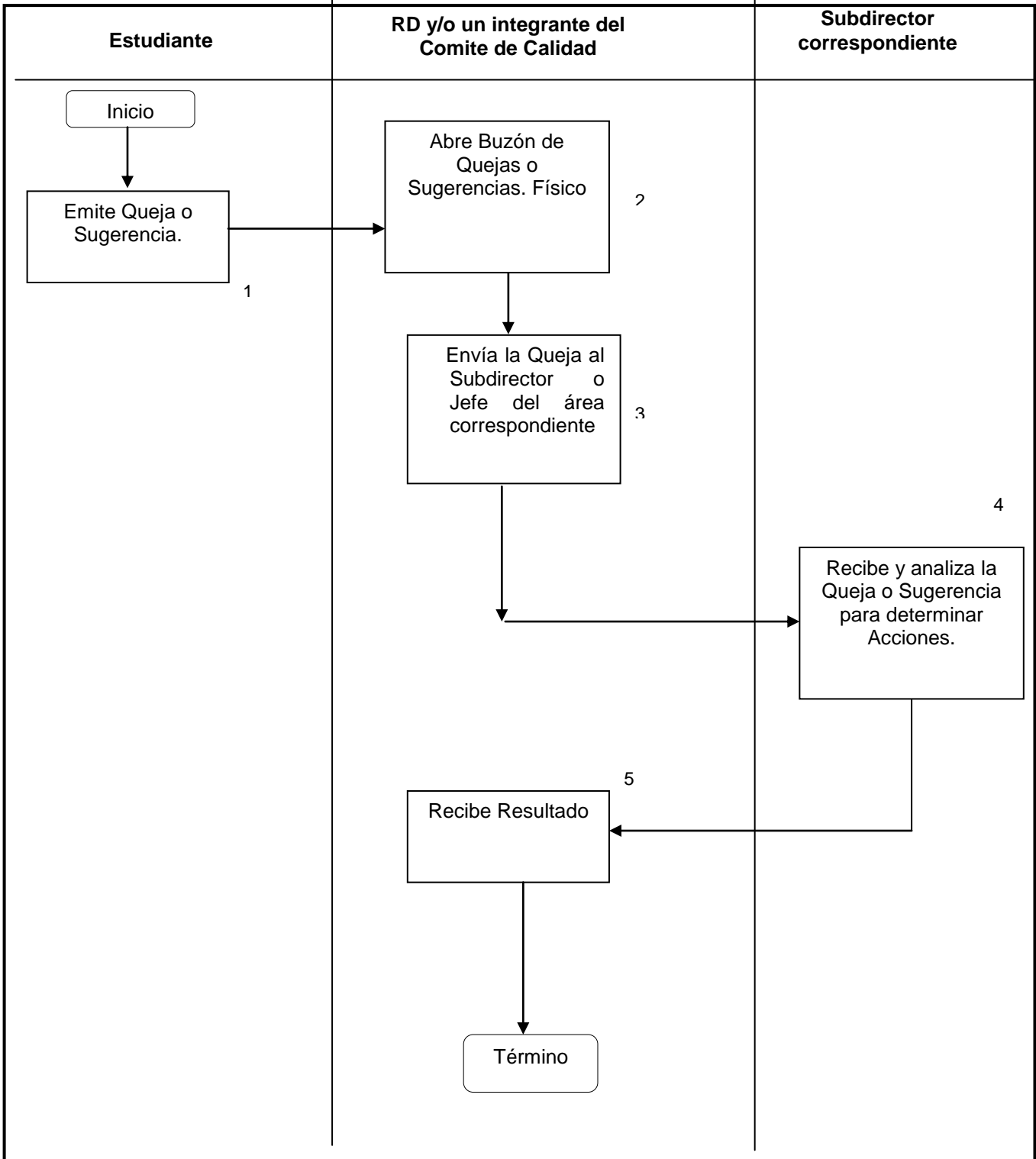
El Representante de la Dirección realizará el seguimiento para verificar los resultados de las acciones tomadas por parte de la Subdirección responsable.


El Representante de la Dirección informa en la Revisión por la Dirección, el estado que guardan las Quejas y/o sugerencias.

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Ing. Armando Herrera Sánchez RD	M.C. J. Ricardo Palma Valdez Subdirector de Servicios Administrativos	Ing. José Guerrero Guerrero Director
Firma:	Firma:	Firma:
04 septiembre 2009	11 septiembre 2009	18 septiembre 2009



4. Diagrama del procedimiento



	Nombre del Documento: Procedimiento para Atención de Quejas o Sugerencias.	Código: ITT-CA-PO-001
		Revisión: 3
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 5.2, 7.2.3	Página 4 de 5


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 1.2 Requisita formato para quejas o sugerencias ITT-CA-PO-001-01	Estudiante .
2. Abre Buzón de Quejas o Sugerencias. Físico	2.1 Abre el Buzón de Quejas o Sugerencias en presencia de un representante del Comité. 2.2 Deposita en un sobre, anotando la fecha y el número de registros encontrados en el buzón. 2.3 Firman el sobre los presentes con el fin de establecer la conformidad del acto. 2.4 Cierra y sella el sobre con cinta adhesiva para abrirlo posteriormente.	RD
3 Clasifica Queja o Sugerencia	4.1 : Envía al Subdirector o Jefe de área correspondiente.	RD
4 Determina Acciones	4.2 Recibe las Quejas o Sugerencias que son de su competencia y dependiendo de la naturaleza de estas determina las Acciones a implementar. 4.3 Informa al RD sobre las acciones establecidas para solucionar o atender la Queja o Sugerencia.	Subdirector y/o Jefe de Área.
5 Notifica al quejoso.	5.2 Recibe Informe de resultados de la atención a la Queja o Sugerencia. NOTA: El único que conoce la identidad del quejoso es el RD por lo cual es el responsable de dar respuesta por escrito.	RD.

6. Documentos de referencia

DOCUMENTOS
Manual de Calidad.
Norma ISO 9001:2008.
Procedimiento para Acciones Correctivas
Procedimiento para Acciones Preventivas.
Contrato con el estudiante

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

	Nombre del Documento: Procedimiento para Atención de Quejas o Sugerencias.	Código: ITT-CA-PO-001
		Revisión: 3
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 5.2, 7.2.3	Página 5 de 5

7. Registros

Registros	Tiempo de retención	Responsable de conservarlo	Código de registro
Formato para Quejas o sugerencias.	1 año.	Jefe y/o Subdirector de Área y RD.	ITT-CA-PO-001-01

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

9.1. Formato para Quejas o Sugerencias.

ITT-CA-PO-001-01

10. Cambios de esta versión

Número de versión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
3	18 de septiembre 2009	Revisión total
2	22 de marzo de 2007	Se modifica el Logo y código Se cambia el concepto de ORGANIZACIÓN por Instituto Tecnológico. Se identifica al Comité como Comité de Quejas o Sugerencias.