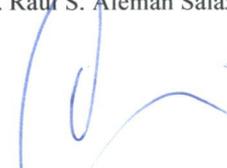


PROCEDIMIENTO		NÚMERO: PAM-7.2.3-01 FECHA: Octubre de 2012 REVISIÓN: I ORIGINÓ: Depto. De Calidad y Mejora Continua. PÁGINA: 1 de 3
Tipo de Documento: PROCEDIMIENTO		
Título: Tratamiento de Quejas		
Elaboró: RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO Lic. Julio César Araujo Meza  FIRMA:	Revisado por: DIRECTOR O ENCARGADO DE ÁREA Lic. Julio César Araujo Meza  FIRMA:	Autorizado por: DIRECTOR GENERAL O REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC Lic. Raúl S. Alemán Salazar  FIRMA:

Aviso: Este documento es de uso exclusivo del Colegio de Bachilleres del Estado de Baja California, por lo tanto queda prohibida la salida de esta Institución sin la autorización correspondiente de acuerdo al Procedimiento Control de Documentos (PCD-4.2.3-01)

REGISTRO DE REVISIÓN			
REVISIÓN	SECCIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
A	-----	Octubre 2006	EMISIÓN
B	Revisado por	Diciembre 2007	Se cambió el nombre en DIRECTOR O ENCARGADO DE ÁREA
C	4.3	Febrero de 2008	Se agregó formato y se cambió la clave de la Matriz de Tratamiento de Quejas
	5.5		Se cambió la redacción del párrafo
	5.1, 5.2 y 5.9		Se eliminó de los párrafos la palabra "correo de voz"
D	5.1, 5.4, 5.6, 5.8 y 5.9	Junio de 2008	Correcciones en la redacción y claves de formatos
E	hoja principal	Septiembre de 2008	Se cambió el nombre de quien elaboró y autorizó.
F	hoja principal	Febrero 2009	Se cambió el nombre de quien autoriza
G	5.10	Junio de 2010	Se modifica el punto 5.10
H	Hoja principal	Febrero de 2012	Se modifica el responsable del procedimiento
I	Hoja Principal y procedimiento	Octubre de 2012	Se modifica Responsable del procedimiento, se re-estructura el procedimiento para incluir el manejo de las quejas, sugerencias y felicitaciones a través de los medios electrónicos y telefónicos y se substituyen los formatos existentes, para quedar vigentes los siguientes: FAM- 7.2.3-01 "Registro de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones" y el FAM-7.2.3-02 Control de Quejas Sugerencias y felicitaciones.
			NOTA: UNA VEZ IMPRESO ESTE DOCUMENTO ADQUIERE CARÁCTER DE:
			

Solo la documentación del SGC contenida en la página WEB www.cobachbc.edu.mx se considera actual y vigente, cualquier versión impresa o electrónica fuera de la misma es responsabilidad de quien la usa, por lo que queda también bajo su responsabilidad asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la revisión actual.



TÍTULO:

Tratamiento de Quejas

1.0 PROPÓSITO

Elevar la calidad del servicio educativo en un ambiente de enfoque al cliente, al establecer la metodología para identificar, atender y dar seguimiento a las quejas, sugerencias y felicitaciones de clientes internos y externos del servicio que proporciona Cobach, además de brindar atención a las peticiones canalizadas por la Oficina del Gobernador del Estado Baja California, a través del Programa SIGMA.

2.0 ALCANCE

A todo el Sistema de Gestión de Calidad del Colegio de Bachilleres del Estado de Baja California a través de los Sitios Educativos y Administrativos ubicados en el Estado, partiendo de la identificación de las quejas y sugerencias, hasta la atención de las mismas.

3.0 DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- 3.1 **PERSONA INTERESADA:** Persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de la Institución.
 - 3.1.1 **CLIENTE INTERNO:** Miembro del personal o Área de la Institución que recibe un producto o servicio de la misma.
 - 3.1.2 **CLIENTE EXTERNO:** Alumnos del Colegio, Ex alumnos, Padres de familia, Proveedores, Órganos de Gobierno, Sector Privado, Instituciones de Educación Media Superior y Superior.
 - 3.1.3 **COMUNIDAD:** Cualquier ciudadano interesado en la mejora de los servicios que brinda la Institución.
- 3.2 **QUEJA:** Expresión de insatisfacción hecha a una organización, con respecto a sus productos y servicios.
SUGERENCIA: Propuestas de mejora y/o innovación en los productos y servicios.
FELICITACIÓN: Reconocimiento expresado por el usuario al producto y/o servicio recibido.
- 3.3 **ENFOQUE AL CLIENTE:** Dedicación de la organización tanto a sus clientes internos como externos para cumplir con sus necesidades de una manera efectiva.
- 3.4 **RD:** Responsable del Sitio o Área.
- 3.5 **SITIO:** Planteles, Centros EMSAD, Centros EMSAD para Trabajadores, Oficinas Centrales y Oficinas de Coordinación Zona Costa.
- 3.6 **QSF:** Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.

4.0 DOCUMENTOS RELACIONADOS

4.1 DOCUMENTOS EXTERNOS

NOMBRE	ÁREA RESPONSABLE DE SU EMISIÓN
Manual de Sigma	Gobierno del Estado de Baja California

4.2 DOCUMENTOS INTERNOS

NOMBRE	ÁREA RESPONSABLE DE SU EMISIÓN

Los poseedores de este documento son responsables de verificar que sea la revisión actual, de no serla notificar al responsable de Control de Documentos.

TÍTULO:

Tratamiento de Quejas

4.3 REGISTROS

NOMBRE	*CLAVE	TIPO		MEDIO DE ALMACENAMIENTO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
		E	P			
Registro de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones	FAM-7.2.3-01	*	*	Carpetas/Medio Electrónico	1 Año	Archivo de Concentración
Control de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones	FAM-7.2.3-02	*	*	Carpetas/Medio Electrónico	1 Año	Archivo de Concentración

E= Electrónico

P= Papel

5.0 PROCEDIMIENTO Y RESPONSABILIDADES

5.1. Las QSF pueden ser expresadas por cualquier persona interesada, trátase de Cliente Interno y/o Externo, utilizando como medio el correo electrónico a través del portal: www.cobachbc.edu.mx; así como vía mensaje telefónico al Buzón de voz del CBBC al número **01-800-028-6373**.

5.2. Las personas que no dispongan o no tengan acceso al servicio telefónico o de Internet, podrán emitir su QSF en forma directa y personal en Planteles, Centros EMSAD y EMSAD para Trabajadores. El Responsable del Sitio debe facilitar los medios para que el cliente interno y /o externo manifieste su QSF, la cual será capturada en medio electrónico a través de la página web o vía telefónica, observando el punto 5.1.

5.3. Las peticiones generadas a través del Programa Sigma (Programa coordinado por la Oficina de Enlace de Gobierno del Estado) serán reguladas por el Manual de Sigma. Las QSF recibidas en Cobach, por medio del Buzón electrónico y del Buzón telefónico, son administradas por la Secretaría Particular e Imagen Institucional quien llevará un registro en el formato "Registro de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones" FAM-7.2.3-01, y turnadas a los Responsables de los Sitios y Áreas para su solventación y/o atención, quienes deberán registrar en el formato "Control de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones" FAM-7.2.3-02 las QSF, para el control, seguimiento y conclusión.

5.3.1 Las QSF que se reciban por los Buzones electrónico y telefónico, así como del Portal SIGMA, recibirán el mismo tratamiento de atención, independientemente si quien la realiza deja registro de sus datos personales (nombre, teléfono, correo electrónico, etc.) o lo hace de manera anónima; no siendo lo anterior, motivo para no dar trámite y atención formal a la queja y/o sugerencia.

5.4 Los Responsables de los Sitios o Áreas a quienes se turnan las QSF para que proporcionen atención a las mismas, tienen un plazo no mayor a 10 días hábiles para solventarlas, notificando por el medio que así corresponda (dirección de correo o teléfono), la respuesta al usuario, así como notificar vía correo electrónico al cbbc@cobachbc.edu.mx, la atención y/o respuesta otorgada para su debido registro en el formato señalado en el punto 5.3.

5.5. La Secretaría Particular e Imagen Institucional proporcionará por medio electrónico una copia mensual del formato del "Registro de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones" FAM-7.2.3-01, al Departamento de Calidad y Mejora Continua para su archivo y control interno, el que contendrá cuantitativamente el número de QSF registradas.

5.6. La Secretaría Particular e Imagen Institucional así como los Sitios deben conservar la evidencia que sustenta el tratamiento de la queja hasta la atención de la misma como evidencia de cumplimiento, por un periodo de 1 año.

Los poseedores de este documento son responsables de verificar que sea la revisión actual, de no serla notificar al responsable de Control de Documentos.