	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS		CODIGO: PR - GC - 07
			VERSION: 0
Preparado Por: Gerente de Gestión de Calidad y Servicio al Cliente	Revisado Por: Gerente de Gestión Humana	Aprobado Por: Rector	Fecha Emisión: 06/09/2010
Área Responsable:	Gestión de Calidad y Servicio al Cliente		Procesos de Monitoreo, Análisis y Mejora

1.0 PROPOSITO.-

Canalizar la Quejas y Sugerencias de los usuarios para la mejora continua de los servicios prestado.

2.0 ALCANCE.-

Aplica a todos los servicios ofrecidos en el Instituto Tecnológico de las Américas (ITLA).

3.0 RESPONSABILIDADES.-

1. El (la) Gerente de Gestión de Calidad es responsable de escribir, implementar y mantener este procedimiento.
2. El (la) Rector es responsable de aprobar el procedimiento y cualquier cambio al mismo, antes de su puesta en marcha.

4.0 DOCUMENTOS DE REFERENCIA.-

1. Manual de Calidad (MC - DE - 01)
2. Norma ISO9001
3. Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas (PR - GC - 05)
4. Procedimiento de Control del Servicio No Conforme (PR - GC - 04)
5. Procedimiento de Auditoria Internas de Calidad (PR - GC - 03)

5.0 TERMINOS Y DEFINICIONES.-

1. **Sugerencia:** Es una repuesta que tiene como finalidad de promover la mejora de calidad mediante la aportación de ideas o iniciativas para la mejora de la institución.
2. **Quejas:** Es la insatisfacción del usuario con la estructura, organización, trato, desatención, tardanza o cualquier anomalía en la prestación de servicio.


	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	CODIGO: PR - GC - 07
		VERSION: 0

6.0 GENERALIDADES.-

1. El procedimiento general de quejas y sugerencias, como instrumento complementario pretende integrar las actividades administrativa y de servicios de docencias.
2. Este procedimiento como finalidad dar una respuesta oportuna al usuario y también informar del estado de la misma.
3. Este procedimiento no sustituye los buzones de sugerencia establecidos.

7.0 DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES.-

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCION
SOLICITUD DE ADMISION	Cliente	1.- Hace Sugerencia o Reclamación a través de: calidad@itla.edu.do Dirigiéndose al departamento de Gestión de Calidad y Servicio al Cliente. Vía Telefónica
	Responsable de Servicio al Cliente	2.- Documenta la Queja o Sugerencia en (FO-GC-35)
	Responsable de Servicio al Cliente	3.- Envía formulario a responsable de Quejas O Sugerencia a responsable de solucionarla.
	Responsable de Solución de Queja o Sugerencia	4.- Analiza la queja o sugerencia, si procede; documenta la solución y su fecha de implementación en el formulario de seguimiento a quejas y sugerencias.(FO - GC - 35)
	El Representante de Servicio al Cliente	5.- Da seguimiento a la fecha propuesta de solución y lo documentará en el formulario de seguimiento de Quejas y Sugerencias.
	El Representante de Servicio al Cliente	6.- Retroalimentará al cliente con los resultados de mejoras alcanzadas.

	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	CODIGO: PR - GC - 07
		VERSION: 0

8.0 ANEXOS.-

1. Diagrama de Flujo
2. Formulario de Seguimiento Quejas y Sugerencias

9.0 REGISTROS.-

CODIGO	NOMBRE	ALMACENADO	ARCHIVADO	TIEMPO RETENCION	DISPOSICION
FO - GC - 35	Formulario de Seguimiento Quejas y Sugerencias Clientes	Gestión de Calidad y Servicio al Cliente	Por fecha	N/A	Digital

10.0 HISTORIAL DE CAMBIOS.-

VERSION	FECHA	SECCIÓN	DESCRIPCIÓN	REVISADO POR	APROBADO POR
0	06/09/10	N/A	Creación del Procedimiento de Quejas y Sugerencias	Gerente de Gestión Humana	Rector