



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE BUZÓN FÍSICO Y DIGITAL DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

CENTRO DE ESTUDIOS DE BACHILLERATO TÉCNICO "EVA SÁMANO DE LÓPEZ MATEOS"

➤ NECESIDADES

1. Implementar un procedimiento que permita a los usuarios, así como a los colaboradores del Centro de Estudios, presentar sus quejas, denuncias y sugerencias de forma física y/o electrónica, con el fin de lograr de manera eficaz y eficiente el cumplimiento de la misión de la Institución.
2. Recibir, tramitar y velar porque las quejas, denuncias y sugerencias, sean atendidos oportunamente, así como también, recibir las sugerencias que se formulen para contribuir con el mejoramiento de la gestión del Organismo, y que permitan establecer un puente de comunicación entre los usuarios y la Institución.
3. Disponer de mecanismos de seguimiento que permitan establecer las causas de las quejas, denuncias y sugerencias, información e inquietudes de los usuarios, con el propósito de impulsar acciones de mejoramiento.

➤ OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Implementar un procedimiento que permita a los usuarios, así como a los colaboradores del Centro de Estudios de Bachillerato Técnico "Eva Sámano de López Mateos", presentar sus quejas, denuncias y sugerencias, con el fin de lograr de manera eficaz y eficiente el cumplimiento de la misión de la Institución.

➤ ÁREAS INTERVINIENTES:

- Dirección Administrativa
- Unidad de Servicios Informáticos
- Dirección Jurídica y Unidad de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales.
- Dirección General
- Direcciones de Área



➤ **POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS**

- El buzón físico de quejas y sugerencias debe localizarse a la entrada del Centro de Estudios, tanto de la Dirección General como del Plantel y el buzón digital debe estar en la página oficial, en la dirección electrónica www.qroo.gob.mx/eva
- El buzón de quejas y sugerencias físico, no debe ser vigilado directamente por cámaras de seguridad.
- El buzón físico de quejas y sugerencias será abierto semanalmente, en el caso del buzón digital, se revisará por lo menos una vez al día.
- Junto al buzón de quejas y sugerencias debe localizarse un repositorio con formatos para quejas y sugerencias.
- Se tomarán en cuenta todas las solicitudes, estén o no en el formato para quejas y sugerencias.
- Todas las quejas y sugerencias serán atendidas, aquellas en las no se aplique ninguna acción deberán ser justificadas
- Se llevará a cabo un registro de todas las quejas y sugerencias dirigidas a la Institución, entregando reportes trimestrales y un reporte anual a la Dirección General.

➤ **PROCEDIMIENTO**

RESPONSABLE	ACTIVIDAD N°	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Dirección Administrativa	1	Coloca el buzón físico en la entrada del Centro de Estudios en la Dirección General y Plantel
	2	Verifica que el buzón de quejas y sugerencias, se encuentre bien empotrado a la pared.
	3	Coloca candado de seguridad y entrega llave del candado de seguridad a la Dirección Jurídica y Unidad de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales.
	4	Elabora formatos de quejas y sugerencias.

	5	Coloca los formatos en un repositorio lo más cercano posible al buzón de quejas y sugerencias
Unidad de Servicios Informáticos	6	Elabora y publica en la página oficial del Centro de Estudios el buzón digital.
Usuario	7	Elabora su queja por escrito y la deposita en el buzón físico y/o lo elabora en el buzón digital.
Dirección Administrativa Dirección Jurídica y Unidad de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales y Dirección General	8	Abren los buzones de quejas y sugerencias.
	9	Cuentan las papeletas contenidas en el buzón y lo registra en el formato de "Quejas, sugerencias y felicitaciones" recibidas en la semana.
	10	Escriben en el formato de "Quejas y sugerencias recibidas en la semana" los siguientes datos: a) Fecha de llenado. b) Mes y año al que corresponde el formato. c) Número total de papeletas encontradas en el buzón de quejas y sugerencias d) Contenido de cada papeleta. e) Procede: Casilla que es marcada cuando el comentario puede ser atendido. f) No procede: Casilla que es marcada cuando el comentario no puede ser atendido. g) Justificación (en caso de no proceder): Explicación del por qué no será atendida la solicitud.
	11	Asignación de asuntos: Informan a la Dirección General con la información contenida en el formato "Quejas y sugerencias recibidas en la semana".
Dirección General	12	Atención: Analiza las quejas y sugerencias mencionadas. Notifica por oficio o por correo electrónico a las áreas que corresponda la atención de las quejas y/o sugerencias recibidas en la Institución, agregando instrucciones para cada comentario y plazos límite de respuesta.
Direcciones de Área	13	Dan atención a las quejas y/o sugerencias, de conformidad a las instrucciones emitidas por la Dirección General, y remiten su informe de acciones realizadas a la Dirección General, con copia para la Dirección Jurídica y Unidad de

Verdad

+

		Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales.
Dirección Jurídica y Unidad de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales	14	Acciones realizadas: Analiza las respuestas recibidas de las Direcciones de Área, enviadas a la Dirección General y resuelve como corresponde, Informa mediante correo electrónico a la Dirección General, las acciones realizadas o acciones por realizar para cada una de las quejas o sugerencias correspondientes al Área.
Dirección Administrativa	15	Registro final: En formatos de "Quejas y sugerencias recibidas en la semana, se anota en el formato "Quejas y sugerencias recibidas en la semana" las acciones realizadas por la Institución. Archiva, una vez que todas las quejas y sugerencias en el formato "Quejas y sugerencias recibidas en la semana" tengan una contestación.
	16	Registro en formato: "Quejas y sugerencias recibidas en el mes", se registra mes con mes, la información del formato "Quejas y sugerencias recibidas en la semana" en el formato "Quejas y sugerencias recibidas en la semana". Al finalizar el mes entrega a la Dirección General los resultados anuales a través del formato "Quejas y sugerencias recibidas en el mes". Guarda copia digitalizada del documento o documentos. Archiva documento acuse en carpetas específicas para documentos de salida.
	17	Supervisión del Buzón de quejas y sugerencias, se supervisa de manera semanal que el buzón de quejas y sugerencias encuentre en buen estado y no presente señales de haber sido dañado. Si presenta señales de daño o intento de apertura reporta el incidente inmediatamente a la Dirección Jurídica y Unidad de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales. Investiga mediante cámara de vigilancia, testigos u otros medios al responsable de atacar el buzón de quejas y sugerencias, si se logra identificar al o a los responsables se entrega la información a la Dirección General quien decidirá las acciones a realizar.

Vasaf

+



	18	Supervisión del repositorio de papeletas. Se supervisa al menos una vez al día que el repositorio para papeletas de formatos de quejas y sugerencias se encuentre en buen estado y no se encuentre vacío, si el repositorio para papeletas se encuentra vacío se elabora e imprime el número de papeletas que considere pertinente y las coloca en el repositorio destinado a ese fin.
	19	Incidentes con el buzón de quejas y sugerencias, repara de ser posible el buzón de quejas o sugerencias, si el daño es irreparable sustituye con otro buzón y/o candado de seguridad.
	20	Termina el procedimiento.

AUTORIZÓ:

DRA. INGRID CITLALLI SUÁREZ MC LIBERTY
DIRECTORA GENERAL

VALIDÓ:

VÍCTOR AARÓN SABIDO ALCOCER
DIRECTOR JURÍDICO Y TITULAR DE LA UTAIPDP

