



Institutos Tecnológicos Superiores del SGI, Grupo 4 Multisitios

Instituto Tecnológico Superior del Occidente del Estado de Hidalgo



PROCEDIMIENTO PARA LA APERTURA DEL BUZÓN DE QUEJAS
Y/O SUGERENCIAS

1. Objetivo

Establecer los mecanismos que permita atender las Quejas y/o Sugerencias de los estudiantes y/o población en general; para elevar la Calidad del Servicio Educativo y detectar oportunidades de mejora, fomentando los valores de Instituto Tecnológico Superior del Occidente del Estado de Hidalgo.

2. Alcance

Aplica para toda la comunidad del tecnológico y personas que realicen algún trámite o servicio en el Instituto.

3. Políticas de Operación

2.1 La Queja y/o Sugerencia deberá ser presentada por escrito y/o mediante el buzón digital que se encuentra en la página web del Instituto Tecnológico Superior del Occidente del Estado de Hidalgo.

2.2 El Buzón de Quejas y/o Sugerencias será abierto por una comisión.

2.3 La comisión de Buzón de Quejas y/o Sugerencias estará formado por: una persona de la Dirección General (DG) (quien será el Coordinador); un representante del Órgano Interno de Control (OIC); la persona titular de la Subdirección de Vinculación y Asuntos Jurídicos.

2.4 El buzón debe ser abierto con una periodicidad de 30 días por la comisión de Buzón de Quejas y/o Sugerencias.

2.5 Los registros de las Quejas y/o Sugerencias deben ser depositados en un sobre anotando la fecha y el número de registros encontrados. Los responsables de abrir el buzón y contar las Quejas y/o Sugerencias firman de conformidad.

2.6 El sobre se debe cerrar y sellar con cinta adhesiva transparente para ser abierto nuevamente ante el pleno de la comisión de Buzón de Quejas y/o Sugerencias.

2.7 La reunión de la comisión de Buzón de Quejas y/o Sugerencias para llevar a cabo la revisión debe asentarse en un acta que muestre evidencia de la atención y seguimiento de las Quejas y/o Sugerencias.

2.8 El coordinador es el responsable de abrir el sobre e informar al resto de la comisión de Buzón de Quejas y/o Sugerencias acerca de la Queja y/o Sugerencia, asegurándose de mantener el anonimato de la persona que interpone la Queja, omitiendo la información personal. Una vez que las Quejas y/o Sugerencias sean comunicadas a cada una de las áreas operativas a las que corresponda vía oficio.



Institutos Tecnológicos Superiores del SGI, Grupo 4 Multisitios

Instituto Tecnológico Superior del Occidente del Estado de Hidalgo



PROCEDIMIENTO PARA LA APERTURA DEL BUZÓN DE QUEJAS
Y/O SUGERENCIAS

2.9 En caso de que la queja y/o sugerencia sea anónima solo será turnado vía oficio a la unidad administrativa correspondiente para emitir las correcciones procedentes y deberán informar al coordinador de la comisión en un plazo no mayor a 7 días hábiles las acciones realizadas.

2.10 La respuesta al Quejoso no debe exceder de los 07 días hábiles una vez que se determina la acción a implementar por el área responsable.

2.11 Se cuentan con 8 buzones físicos ubicados 1 por edificio en los siguientes: I, II, III, IV, V, Centro de Información y Edificio de Vinculación, así como un buzón digital ubicado en el portal www.itsoeh.edu.mx

2.12 Sólo se analizaran quejas que estén debidamente identificadas y que sean imputables a la prestación del servicio educativo.

4.- Responsabilidad y autoridad

Área solicitante: Comunidad estudiantil, padres de familia y público en general

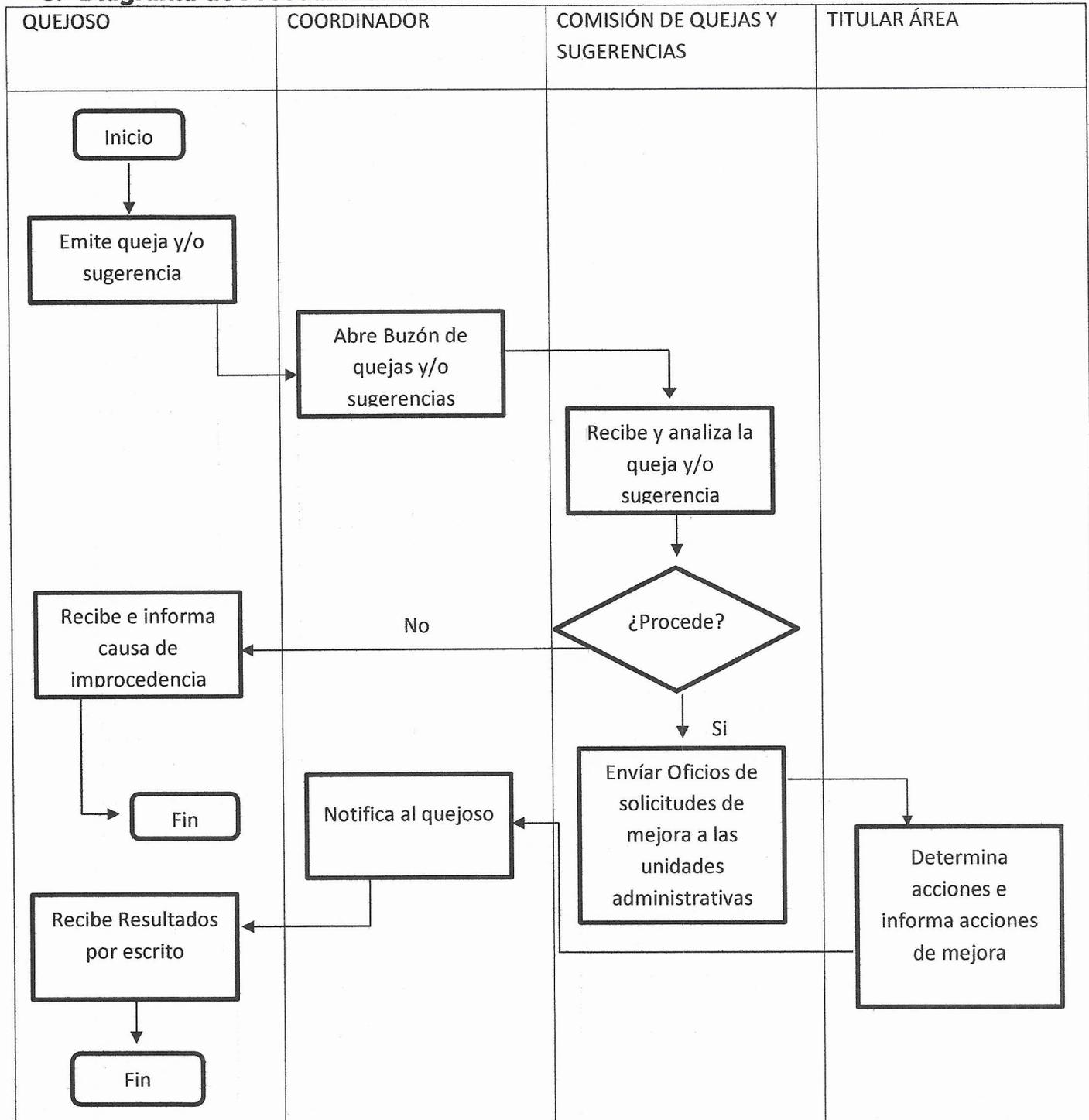
Dirección General: Lleva a cabo la coordinación y seguimiento del proceso de recibir, turnar a las áreas correspondientes y dar seguimiento de las quejas y/o sugerencias de los quejosos.

Subdirección de Vinculación y Asuntos Jurídicos: Asesorar jurídicamente de las quejas y/o sugerencias emitidas por los quejosos, estar presente en la apertura de los buzones físicos y en la reunión de revisión de quejas y/ sugerencias.

Órgano Interno de Control: Supervisar que las quejas y/o sugerencias sean turnadas y atendidas por las áreas correspondientes, emitidas por los quejosos, estar presente al momento de la apertura de las mismas y en la reunión de revisión de quejas y/ sugerencias.



5. Diagrama de Procedimientos





6. Descripción del procedimiento

SECUENCIA DE ETAPAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CONTROL O REFERENCIA	REGISTRO
1. Emite queja y/o sugerencia	1.1 Emite su queja y/o sugerencia cuando consideren que sus requisitos no se están cumpliendo o en el caso de que contribuya a la mejora del Servicio Educativo.	Estudiante y/o parte interesada	Queja	Buzón
2. Abre buzón de quejas y/o sugerencias.	2.1 Abre el Buzón de Quejas y/o Sugerencias en presencia de cuando menos un representante de la comisión. 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 en presencia de la comisión.	Coordinador	Sobre con quejas y/o sugerencias	Acta de apertura
3. Recibe y analiza la queja y/o sugerencia	3.1 El coordinador como parte del comité abre el sobre de las Quejas y/o sugerencias emitidas por los Estudiantes y/o Parte Interesada. 3.2 El coordinador informa a los miembros de comisión la Queja y/o Sugerencia, manteniendo la confidencialidad los datos del Quejoso. 3.3 La comisión analiza las Quejas y/o Sugerencias y determina: SI procede, pasa a la etapa 5. NO procede, informa al quejoso las causas de improcedencia. NOTA 1: Los criterios para considerar si la Queja y/o Sugerencia procede o no, están en función del cumplimiento de las funciones con el estudiante, en cuanto a los compromisos de la Institución y lo relacionado a la prestación del Servicio Educativo. NOTA 2: Sólo se analizaran quejas que estén debidamente identificadas y que	Comisión de quejas y/o sugerencias	Acta de apertura	Acta

PROCEDIMIENTO PARA LA APERTURA DEL BUZÓN DE QUEJAS
Y/O SUGERENCIAS

	sean imputables a la prestación del servicio educativo.			
4. Recibe información de causas de improcedencia.	4.1 Recibe respuesta por escrito acerca de las causas por las que no procedió su Queja y/o Sugerencia y 4.2 Termina proceso.	Estudiante y/o parte interesada.	Oficio de respuesta	Control
5 Clasifica quejas y/o sugerencias e informa.	5.1 Clasifica las Quejas y/o Sugerencias y registra el folio correspondiente. 5.2 Envían los oficios de las solicitudes de mejora a las unidades administrativas correspondientes	Comisión de buzón de quejas y/o sugerencias	Folio	Folio
6 Realiza Acciones de mejora	6.1. Recibe la quejas y/o sugerencias para realizar acciones de mejora en su unidad administrativa 6.2. Informa a la comisión de apertura del buzón de quejas y/o sugerencias las acciones para subsanar las áreas de oportunidad encontradas	Titular del área	Oficio	Oficio
7 Informa al quejoso	7 Informa al quejoso las acciones de mejora de su queja y/o sugerencia	Comisión de buzón de quejas y/o sugerencias	Oficio	Oficio

7.- Registros

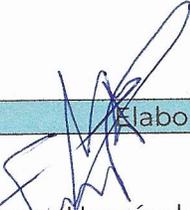
Registros	Almacenamiento	Recuperación	Protección	Retención	Disposición
Buzón	1 en cada edificio	Físico	Candados en cada uno de los buzones	N/A	Permanente
Acta	Carpeta de Quejas y/o sugerencias	Físico	Carpeta	2 años	Archivo de concentración
Quejas y/o sugerencias	Carpeta de Quejas y/o sugerencias	Físico	Carpeta	2 años	Archivo de concentración
Control	Carpeta de Quejas y/o sugerencias	Físico	Carpeta	2 años	Archivo de concentración
Folio	Carpeta de Quejas y/o sugerencias	Físico	Carpeta	2 años	Archivo de concentración



8.- Glosario

DG.- Dirección General

OIC.- Órgano Interno Control

Elaboró	Autorizó
 Lic. Eleazar Hernández Peña Secretario de la Dirección General	 Ing. David Jorge Gómez Director General