



**Colegio de Educación Profesional
Técnica del Estado de Coahuila**

ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DEL GOBIERNO ESTATAL



**Gobierno de
Coahuila**

Una nueva forma de Gobernar

SEDU

Secretaría de Educación

“2013, año del Centenario de la Revolución Constitucionalista”

1. Propósito.

Establecer la metodología que permita atender las Quejas y/o Sugerencias de los Alumnos y Parte Interesada; para elevar la Calidad del Servicio Educativo, fomentando los valores de la INSTITUCIÓN.

2. Alcance

Aplica a toda la Institución.

3. Políticas de operación.

3.1 La Queja y/o Sugerencia deberá ser por escrito utilizando para ello el formato Quejas y/o Sugerencias

3.2 El Buzón de Quejas y/o Sugerencias será abierto por un Comité.

3.3 Se debe integrar el comité que estará integrado por; el RD del Plantel quien será el Coordinador, un representante del personal administrativo, un representante del personal docente y un representante de los alumnos designado por el Director del Plantel y levantar el acta correspondiente que muestre evidencia.

3.4 El buzón debe ser abierto con una periodicidad de 30 días por el RD y en presencia de por lo menos un representante del Comité.

3.5 Los Registros de las Quejas y/o Sugerencias deben ser depositados en un sobre anotando la fecha, el número de Registros encontrados. Se firma de conformidad por los responsables de abrir el buzón y contar las Quejas y/o Sugerencias.

3.6 El sobre se debe cerrar y sellar con cinta adhesiva transparente para ser abierto nuevamente ante el pleno del Comité.

3.7 La reunión del Comité 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.

3.8 El RD es el responsable de abrir el sobre e informar al resto del Comité 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.

3.9 La respuesta al Quejoso no debe exceder a los 5 días hábiles una vez determina la acción a implementar por el área responsable.

3.10 Las Sugerencias implementadas deben difundirse ante la Comunidad del Plantel.



Certificado conforme
a los requisitos
de la norma
ISO 9001:2008



Calzada José Vasconcelos esq. Azuay s/n Fracc. La Merced II
C.P. 27276, Torreón, Coahuila
Tel. y Fax (871) 730-1168 y 730-3828





**Colegio de Educación Profesional
Técnica del Estado de Coahuila**

ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DEL GOBIERNO ESTATAL



**Gobierno de
Coahuila**

Una nueva forma de Gobernar

SEDU

Secretaría de Educación

“2013, año del Centenario de la Revolución Constitucionalista”

4. Diagrama del Procedimiento



Certificado conforme
a los requisitos
de la norma
ISO 9001:2008



Calzada José Vasconcelos esq. Azuay s/n Fracc. La Merced II
C.P. 27276, Torreón, Coahuila
Tel. y Fax (871) 730-1168 y 730-3828



“2013, año del Centenario de la Revolución Constitucionalista”

5. Descripción del Procedimiento

Secuencia de Etapas	Actividad	Responsable
1. Emite Queja y/o sugerencia.	1.1 Cuando considere que sus requisitos no se están cumpliendo el Alumno Emite su Queja y/o sugerencia en caso de que considere que contribuye a la mejora de la calidad del Servicio Educativo. 1.2 Requisita formato para Quejas y/o Sugerencias	Alumno y/o Parte Interesada.
2. Abre Buzón de Quejas y/o Sugerencias.	2.1 Abre Buzón de Quejas y/o Sugerencias en presencia de cuando menos un representante del Comité. 2.2 Las Quejas y/o Sugerencias deben depositarse en un sobre al cual se le anota la fecha y el número de registros encontrados y se firma de conformidad por quienes intervinieron en el acto. 2.3 El Sobre se cierra y se sella con cinta adhesiva para que se abra en presencia del Comité.	RD
3. Recibe y Analiza la Queja y/o Sugerencia.	3.1 En reunión del Comité el RD abre el sobre de las Quejas y/o Sugerencias emitidas por los Alumnos y/o Parte Interesada. 3.2 El RD informa a los miembros del Comité acerca de las Quejas y/o Sugerencias omitiendo la información del quejoso procurando mantener el anonimato de este. 3.3 El Comité Analiza las Quejas y/o Sugerencias y determina: SI procede pasa a la etapa 5. NO procede informa al Alumno y/o Parte Interesada las causas de	Comité.



**Colegio de Educación Profesional
Técnica del Estado de Coahuila**

ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DEL GOBIERNO ESTATAL



**Gobierno de
Coahuila**

Una nueva forma de Gobernar

SEDU

Secretaría de Educación

“2013, año del Centenario de la Revolución Constitucionalista”

	improcedencia.	
4. Recibe Información de causas de improcedencia.	4.1 Recibe Información por escrito acerca de las causas por las que no procedió su Queja y/o Sugerencia y 4.2 Termina.	Alumno y/o Parte Interesada.
5. Clasifica Quejas y/o Sugerencias e Informa.	5.1 Clasifica las Quejas y/o Sugerencias cuando proceden para que sean enviadas al área que corresponda la atención de estas.	Comité.
6. Determina Acciones	6.1 Recibe las Quejas y/o Sugerencias que son de su competencia y dependiendo de la naturaleza de estas determina las Acciones a implementar. 6.2 Aplica procedimiento del SGC para Acciones Correctivas y/o Preventivas 6.3 Informa al RD acerca de las acciones para solucionar o tender la Queja y/o Sugerencia.	Coordinador y/o Jefes de Proyecto
7. Recibe Resultados e Informa al Interesado.	7.1 Recibe Resultados de la atención a la Queja y/o Sugerencia e informa por escrito al Interesado. NOTA: El único que conoce la identidad del quejoso es el RD por lo cual es el responsable de dar respuesta por escrito.	RD.
8. Recibe Resultados por Escrito.	8.1 Recibe Resultados por Escrito acerca la solución a su Queja y/o atención a su Sugerencia. 8.2 Término.	Alumno y/o Parte Interesada.



Certificado conforme a los requisitos de la norma ISO 9001:2008



Calzada José Vasconcelos esq. Azuay s/n Fracc. La Merced II
C.P. 27276, Torreón, Coahuila
Tel. y Fax (871) 730-1168 y 730-3828

