



## ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Instituto Tecnológico Superior de Puerto Peñasco  
Subdirección de Planeación y Vinculación

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

**CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:** 61-SPV-P06/Rev.05

**FECHA DE EMISIÓN:** 30/11/2023

### I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Disponer de un sistema de información interna que facilite a la Dirección y al equipo de Gestión de la Calidad, el conocimiento de las iniciativas, quejas y sugerencias de los estudiantes, docentes y personal administrativo para la aplicación de acciones correctivas y preventivas, según sea el caso, para la posterior toma de decisiones que aseguren la mejora continua del sistema.

### II.- ALCANCE

Aplica únicamente en el trámite de quejas y sugerencias, para las y los estudiantes, docente y personal administrativo.

### III.- DEFINICIONES

**Buzón:** Es un espacio físico o virtual, donde se depositan las quejas y sugerencias expresadas por los usuarios y trabajadores de la Institución.

**Quejas:** Describen algún tipo de inconformidad en cuanto a los servicios que se ofrecen en la institución: centro de cómputo, biblioteca, instalaciones, procesos académicos, etc.

**Sugerencia:** Es una propuesta de solución planteada por cualquier interesado para colaborar en la mejora o solución de alguna inconformidad.

**Usuario:** Persona que formula una queja o sugerencia.

**Recibir:** Registrar las quejas y sugerencias que presenten todos los requisitos establecidos en el formato.

**Tramitar:** Realizar el conjunto de acciones e interacciones necesarias para dar el curso que corresponda a las quejas y sugerencias hasta su conclusión.

**Resolver:** Comunicar al quejoso el trámite o solución de la queja o sugerencia.

**Inspector Universitario:** Estudiante de la Institución designado para coadyuvar en la apertura del buzón de quejas y sugerencias.

**Trazabilidad:** Identifica las fases de los procesos dentro del procedimiento

### IV.- REFERENCIAS

Reglamento Interior del Instituto

Manual de la Organización

Norma ISO 9001:2015.

Norma ISO 14001:2015

Norma NMX-R-025-SCFI-2015

Protocolo para la recepción y atención de denuncias ante el comité de ética e integridad.

### V.- POLITICAS

1. Se recibirán las quejas y sugerencias que formulen los usuarios y la comunidad del Instituto Tecnológico Superior de Puerto Peñasco, para su atención inmediata.
2. Se abrirá el buzón de quejas y sugerencias los días 1ro y 15 de cada mes, en presencia de él (la) estudiante con cargo de inspector(a) universitario(a).
3. Se tramitarán las quejas y sugerencias que sean llenadas en el formato oficial y las que sean plasmadas en papel distinto, siempre y cuando sean legibles.
4. Verifica que el formato de quejas y sugerencias contenga los datos que se solicitan.
5. Las Quejas y/o Sugerencias se presentan ante Representante de Dirección, Dirección general y subdirecciones para su revisión y análisis correspondientes.
6. Se resolverán las quejas y sugerencias en un plazo máximo de cinco días hábiles a partir del registro de la misma a excepción de los casos que ameriten un mayor tiempo de solución, lo cual podrá ser justificado.
7. Se dará respuesta al quejoso (a) que origina la queja y/o sugerencia.
8. Se llevarán a cabo las reuniones con la asistencia de dirección general y las subdirecciones o, en caso justificado, la de algún representante, para el conocimiento de las quejas y/o sugerencias para su inmediata atención.
9. Dar cumplimiento a la Trazabilidad del Procedimiento la cual inicia con la apertura de los Buzones, y finaliza con la entrega de la resolución a la/el quejosa (o).

**VI.- FORMATOS E INSTRUCTIVOS**

61-SPV-P06-F01	Formato de quejas y/o sugerencias.
61-SPV-P06-F02	Informe de resolución de quejas y sugerencias.
61-SPV-P06-F03	Resultado final de resolución de quejas y sugerencias

**VII.- ANEXOS**

<b>Clave de Anexo</b>	<b>Nombre</b>
61-SPV-P06-A01	Diagrama de flujo de buzón de quejas y sugerencias.
61-SPV-P06-A02	Acta de apertura

VIII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1		<b>Apertura de Buzones</b>	
1.1	Quejosa(o)	Registran las quejas y sugerencias, elaboradas en el formato depositado en los buzones ubicados en el edificio A y edificio B.	Formato de quejas y sugerencias
1.2	Jefatura de Departamento de Servicios Escolares/ Subdirección de Planeación y Vinculación, en conjunto del (de la) inspector (a) universitario(a).	Se realiza la apertura de los buzones de quejas y sugerencias.	Acta de apertura
1.3	Jefatura de Departamento de Servicios Escolares.	<b>Verificación de quejas y sugerencias</b>	Formato quejas y sugerencias
2		<b>Se evalúan las Quejas y/o Sugerencias.</b>	
2.1	Subdirección de Planeación y Vinculación/ Representante de Dirección	Solicita reunión para dar seguimiento a los acuerdos y estrategias de solución tomados en la reunión con el área involucrada (responsables y acciones)/dirección, subdirecciones, servicios escolares y representantes de dirección.  Las quejas que no cuenten con los datos mínimos, también serán sujetas a verificación (anónimos) ya que podrían incluir información real, lo cual deberá ser investigado.  Se asignan a los responsables de solventar la queja o sugerencia.	Orden del día y lista de asistencia
3		<b>Resolución de Quejas y/o Sugerencias</b>	
3.1	Subdirección correspondiente	Procede a la resolución de la queja y se informa a la Dirección general, subdirecciones, depto. de servicios escolares y representante de dirección. todo esto en un plazo máximo de 5 días hábiles a excepción de los que la Subdirección correspondiente considere que ameriten un mayor tiempo de resolución	Informe de resolución de quejas y sugerencias
3.2	Jefatura de Departamento de Servicios Escolares / Subdirección correspondiente	Entrega de resultado por parte de la Subdirección correspondiente de resolución a la respuesta de la queja y/o sugerencia con firma de recibido por el quejoso y de departamento de Servicios Escolares.	Resultado final de resolución de quejas y sugerencias
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>			

Elaboró:

  
 Dulce Jacqueline Corral Cuadras  
 Jefatura de departamento de  
 Servicios Escolares

Revisó:

  
 Karla Sheased Ceseña Orozco  
 Subdirección de Planeación y  
 Vinculación

Aprobó:

  
 Jesús Rafael Sánchez Sebreros  
 Dirección General