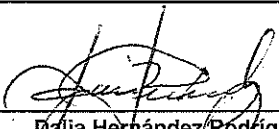


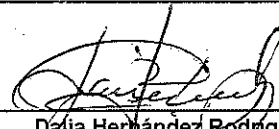
<b>Código</b> PE-DCyS-BEQS-1	<b>Versión</b> 00	<b>Fecha Edición</b> 31/05/2022	<b>Vigencia</b> 31/05/2024
---------------------------------	----------------------	------------------------------------	-------------------------------


# Colegio de Estudios Científicos y Tecnológicos del Estado de Coahuila

Dirección de Control Y Seguimiento

## Buzón Electrónico de Quejas y Sugerencias

<b>Elaboró</b>

Dalia Hernández Rodríguez Directora de Control y Seguimiento

<b>Revisó</b>

Dalia Hernández Rodríguez Directora de Control y Seguimiento

<b>Aprobó</b>

Prof. Demetrio A. Zúñiga Sánchez Director General



<b>Código</b> PI-DCyS-BEQS-1	<b>Versión</b> 00	<b>Fecha Edición</b> 31/05/2022	<b>Vigencia</b> 31/05/2024
---------------------------------	----------------------	------------------------------------	-------------------------------

## 1.- OBJETIVO

Generar un mecanismo eficaz para tomar en cuenta la opinión y participación de la comunidad escolar, padres de familia, personal directivo, administrativo, docente, manual y ciudadanía en general para así mantener contacto con el sentir de los usuarios, dar solución y el seguimiento debido a las quejas y/o sugerencias que se presentan a través del buzón electrónico implementado en la página oficial de la institución, con el fin de atender las acciones instruidas por el Gobierno del Estado para combatir la corrupción, negligencia e incapacidad en todas sus formas en la Administración Pública Estatal.

En razón de lo anterior y en virtud de que resulta indispensable para captar las quejas y/o sugerencias en relación a un trámite y/o servicio, se establece un procedimiento para dar atención a las mismas a través del Buzón Electrónico de Quejas y/o Sugerencias.

## 2.- ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todos los Planteles y Dirección General del CECYTE-EMSaD Coahuila

## 3.- POLITICAS DE OPERACIÓN

3.1 Art. 7 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas

3.2 Reglamento Interior del Colegio Estudios Científicos y Tecnológicos del Estado de Coahuila

3.3 Lineamientos Generales de "Atención de Quejas y Sugerencias Administrativas de Usuarios" – SEFIRC

3.4 Formato de reporte bimestral

## 4.- TERMINOS Y DEFINICIONES

### 4.1 DEFINICIONES

#### DG

Dirección General

#### BUZÓN ELECTRÓNICO

Es un espacio virtual, donde se depositan las quejas y/o sugerencias expresadas por los usuarios, trabajadores de la Institución y externos

<b>Código</b> PI-DCyS-BEQS-1	<b>Versión</b> 00	<b>Fecha Edición</b> 31/05/2022	<b>Vigencia</b> 31/05/2024
---------------------------------	----------------------	------------------------------------	-------------------------------

**QUEJAS**

Describen algún tipo de inconformidad en cuanto a los servicios que se ofrecen en la institución.

**SUGERENCIA**

Es una propuesta de solución planteada por cualquier usuario 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 electrónico.

**TRAMITAR**

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

**RESOLVER**

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

**5.- RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD****5.1 Responsable de atención a quejas**

Revisa diariamente el correo electrónico en donde se recaban las quejas y/o sugerencias que se dejan en la Página Oficial del CECYTE-EMSaD Coahuila, asigna cada queja y/o sugerencia al área que le debe de dar respuesta, le da seguimiento al curso del proceso para generar el reporte mensual que se entrega a SEFIRC.

**5.2 Director de Área**

Recibe la queja y/o sugerencia turnada y la resuelve al instante o la dirige al departamento de su dirección quien, generará la respuesta al usuario y le notificará al Responsable de atención a quejas cual fue la respuesta que se brindo

<b>Código</b> PI-DCyS-BEQS-1	<b>Versión</b> 00	<b>Fecha Edición</b> 31/05/2022	<b>Vigencia</b> 31/05/2024
---------------------------------	----------------------	------------------------------------	-------------------------------

## 6.- DESCRIPCIÓN

RESPONSABILIDADES	SECUENCIA	ACTIVIDADES
Responsable de Atención a Quejas	1	Revisa diariamente el correo oficial donde se recaban las quejas y/o sugerencias y las registra en un drive con los datos del usuario, con el fin de tener un control de seguimiento.
Responsable de atención a quejas	2	En caso de proceder la queja y/o sugerencia, la turna por correo electrónico al área correspondiente y en caso de no proceder se le informa a usuario, por medio de correo o llamada, basado en los datos proporcionados por él mismo.
Director de Área	3	Analiza la queja y/o sugerencia para dar respuesta y si es necesario la turna vía correo electrónico al departamento correspondiente de su área para que den respuesta.
Responsable de Atención a Quejas	4	Da seguimiento a la respuesta en tiempo y forma mediante correos electrónicos
Director de Área o persona responsable de dar respuesta	5	Envía la respuesta al usuario por correo electrónico y se le da copia al responsable de Atención a Quejas por medio de email
Responsable de Atención a Quejas	6	Registra la respuesta en un drive que se le dio al usuario (enlace de buzón de quejas y sugerencias), analiza el registro de quejas y/o sugerencias (F-DCyS-BEQyS1-01), formula oficio (F-PI-DG-DG-1-01) para revisión del Director General y se remite reporte a la Secretaria de Fiscalización y Rendición de Cuentas.

## 7.- DIAGRAMA DE FLUJO

Ver Anexo 1 (DF-DCYS-BEQS-1 Diagrama de Flujo del Buzón Electrónico de Quejas y/o Sugerencias) F-007.

## 8.- RIESGOS INHERENTES

Ver Anexo 2 (RI- BEQS -DCYS-01 Riesgos Inherentes de Buzón Electrónico de Quejas y/o Sugerencias) F-009.

## 9.- ANEXOS

Código PI-DCyS-BEQS-1	Versión 00	Fecha Edición 31/05/2022	Vigencia 31/05/2024
No.	Descripción		
Anexo 1	DF-DCYS-BEQS-1 Diagrama de Flujo del Buzón Electrónico de Quejas y/o Sugerencias F-007		
Anexo 2	RI- BEQS -DCYS-01 Riesgos Inherentes del Procedimiento de Buzón Electrónico de Quejas y/o Sugerencias F-009.		
Anexo 3	Formato de Buzón Electrónico F-DCyS-BEQS1-01		
Anexo 4	F-PI-DG-DG-1-01 Formato de oficio CECYTEC		