

# 8 PASOS

## PARA LA ATENCIÓN DE INQUIETUDES, OPINIONES, SUGERENCIAS Y QUEJAS

### PASO 1

#### INTERPONE INQUIETUDES, OPINIONES, SUGERENCIAS O QUEJAS

- 1.1 Cuando una persona considere necesario emitir inquietudes, opiniones, sugerencias y/o quejas, que contribuyan a la mejora de la calidad del Servicio Educativo.
- 1.2 Requisita formato inquietudes, opiniones, sugerencias y/o quejas.



### PASO 2

#### ABRE BUZÓN DE INQUIETUDES, OPINIONES, SUGERENCIAS Y/O QUEJAS

- 2.1 Abre el Buzón de inquietudes, opiniones, sugerencias y/o quejas y retiran las existentes.
- 2.2 El responsable del proceso analiza su validez y procedencia.
- 2.3 Las inquietudes, opiniones, sugerencias o quejas serán resguardadas, sólo las que estén debidamente identificadas podrán ser contabilizadas y registradas para emitir el informe semestral.



### PASO 3

#### RECIBE INFORMACIÓN DE CAUSAS DE IMPROCEDENCIA.

- 3.1 Recibe información acerca de las causas de improcedencia.



### PASO 4

#### CANALIZADAS A EL ÁREA CORRESPONDIENTE PARA SU ATENCIÓN

- 4.1 Las inquietudes, opiniones, sugerencias y/o quejas que siendo válidas resulten procedentes, serán canalizadas a las áreas correspondientes para su atención.



### PASO 5

#### DETERMINA ACCIONES

- 5.1 Recibe el/los formatos/s que son de su competencia y dependiendo de la naturaleza de estas, aplica criterios y determina la acción a tomar, dando respuesta y/o solución a las inquietudes, opiniones, sugerencias y/o quejas. Utilizando el formato SGI-FO-AIO-01
- 5.2 Si esta lo amerita aplica proceso de acciones correctivas, para determinar las causas de la inquietud, opinión, sugerencia y/o queja.



### PASO 6

#### RECIBE RESPUESTA Y DA SEGUIMIENTO

- 6.1 Recibe resultados de la atención a las inquietudes, opiniones, sugerencias o quejas, da seguimiento y comunica a la parte interesada. De estar está conforme la parte interesada, pasa a la etapa 8, de lo contrario a la etapa 7.



### PASO 7

#### DETERMINA, VALIDA Y CERTIFICA

- 7.1 Si es necesario se realiza una reunión con el área correspondiente para determinar las causas de la inquietud, opinión, sugerencia y/o queja, si esta lo amerita estarán presentes el Coordinador Líder de Calidad y/o Alta Dirección según corresponda determina, valida y certifica.



### PASO 8

#### FIRMA DE CONFORMIDAD

- 8.1 Firma de conformidad de la parte interesada.

