

Xalapa, Veracruz, a 7 de junio de 2013
Circular No. CBV.RDSGC/014/2013

Asunto: Atención de quejas del estudiante 2012 (Buzón de quejas y sugerencias)

CIRCULAR

C. Directores de Plantel y Enlaces Técnicos de la Calidad Presentes

Estimados compañeros:

Como es de su conocimiento el Buzón de quejas y sugerencias del estudiante funciona de manera permanente, desde junio 2012, en la página Web: <http://sgcalidad.cobaev.edu.mx>. Al Buzón han ingresado estudiantes de todo el Colegio con su número de matrícula (en usuario y contraseña).

En el año 2012, los estudiantes expresaron 1393 quejas, la mayoría de éstas no fueron revisadas ni atendidas por los Directores de los planteles. En este sentido, se realizó un análisis por campo temático de aquellas quejas que fueron recurrentes (Ver Informe anexo), el informe de dicho análisis se presentó al Comité de la Calidad en la Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), llevada a cabo el 22 de mayo del presente.

En dicha reunión se acordó implementar medidas institucionales para atender las problemáticas planteadas por los estudiantes en los siguientes aspectos:

1. Mejorar la atención que recibe el estudiante por parte del personal directivo, docente y administrativo del plantel.
2. Atender el mantenimiento básico de las instalaciones.
3. Mejorar el servicio de limpieza en las instalaciones del plantel y realizar campañas de sensibilización sobre la cultura de la limpieza entre los estudiantes y personal del plantel.
4. Solicitar al encargado de la cafetería que mejore el servicio hacia los estudiantes.
5. Gestionar ante las instancias correspondientes (oficinas centrales del COBAEV, ayuntamientos, asociaciones de padres de familia, entre otros), los apoyos necesarios para atender lo referente a la falta y mantenimiento de infraestructura física y tecnológica.

Estas medidas institucionales también serán turnadas a las áreas de oficinas centrales que les corresponde atender dichos aspectos.

No omito mencionarles que el desarrollo del Buzón de quejas y sugerencias del estudiante durante el año 2012, fue tomado como experiencia piloto, guardándose en una base de datos las quejas de ese año.

Sin embargo, en cuanto a las quejas registradas en el **Buzón durante el año 2013**, les solicito lo siguiente:

1. Atender las quejas del año 2013 que aún no han sido revisadas.
2. Entrar al Buzón y revisar las quejas clasificando las que “no proceden” e iniciar el proceso de atención de las que “proceden”. Las quejas deben ser **revisadas y clasificadas en un máximo de 8 días**, por lo que se sugiere revisar el Buzón una vez por semana.
3. Registrar en el Buzón las acciones que se van realizando y sus evidencias cuando la queja está “en proceso”.

El registro es necesario para dar seguimiento de la atención de las quejas, inclusive, los estudiantes pueden acceder al sistema y revisar el avance o solventación de sus quejas.

4. **Solventar las quejas en un máximo de 2 meses**, a partir de la fecha en que fueron emitidas por los estudiantes.

Es importante precisar que pueden existir quejas que por su naturaleza no puedan ser atendidas en el tiempo establecido, estos casos serán analizados para determinar los tiempos correspondientes.

5. **Proporcionar la clave confidencial al enlace técnico de la calidad** para que se incorpore al seguimiento del Buzón de quejas y sugerencias.

Si existe alguna duda sobre la clave confidencial, favor de comunicarse con el Equipo de la Calidad al teléfono (228) 8423320 ext. 3004.

6. Mantener en todo momento, discreción sobre las quejas emitidas por los estudiantes, en especial sobre aquellas que tienen que ver con cuestiones personales y/o que involucran a terceros.
7. Difundir de manera permanente el Buzón de quejas y sugerencias.

Para mayor información sobre el funcionamiento del Buzón deben revisar el documento: Lineamientos/ Instructivo, que aparece en la página principal del Buzón.

Agradeciendo su colaboración, les envío un cordial saludo.

Atentamente



Mtra. Rosa Patricia Venegas Ledesma
Representante

C.c.p. Coordinadores de Zona.- Para su conocimiento.
C.c.p. Archivo
RPVL/ngt

REPRESENTACIÓN DE LA DIRECCIÓN EN EL SGC
J.J. Coronado No. 27 Col. Aguacatal, C.P. 91130, Xalapa, Veracruz.
Tel. (228) 842.33.20 Ext. 3004
www.cobaev.edu.mx