

---

## PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

### Objetivo

Establecer un mecanismo interno para recibir, atender y dar seguimiento a una queja y sugerencia por prácticas opuestas al entorno organizacional favorable, dando cumplimiento a lo establecido por nuestro modelo educativo con relación al cuidado de la persona y, por otro lado, a la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018.

### Alcance

El procedimiento es aplicable en todos los casos que se presenten en la Escuela Miravalles.

### Responsabilidades

- El uso del buzón de quejas y sugerencias garantiza la confidencialidad y discreción de la información depositada para su atención.
- El buzón de quejas y sugerencias será abierto semanalmente por algún integrante del Comité de Prevención de Riesgos Psicosociales.
- Todas las quejas y sugerencias se tratarán con objetividad e imparcialidad y se turnarán para su atención sin excepción alguna.

### Políticas

- Las quejas y sugerencias se recibirán por buzón físico, buzón electrónico o, si así lo prefiere la o el interesado, de manera presencial, utilizando el formato de quejas y sugerencias.
- El plazo para informar a la persona interesada de las acciones realizadas de la queja y sugerencia será en un plazo máximo de 20 días hábiles a partir de la fecha de recepción de esta, tiempo en el cual se tomarán las medidas pertinentes para resguardar la integridad física, emocional y psicológica de la persona.
- Se contactará a la persona interesada como parte del proceso de atención para llevar a cabo una entrevista en donde se exponga la queja; lo anterior, será manejado con absoluta confidencialidad y discreción.
- No se dará seguimiento a quejas anónimas y/o sin datos de contacto, a menos que se entreguen las evidencias necesarias para procesar la información.
- Las sugerencias serán analizadas por el Comité de Prevención de Riesgos Psicosociales, siendo el factor de análisis principal que favorezcan el entorno organizacional y contribuyan a fortalecer el espíritu de familia.
- En caso de presentarse quejas que se compruebe están motivadas por la intención de afectar injustificadamente a colaboradores y/o a la Institución misma, se aplicarán las medidas disciplinarias correspondientes.

**Marco normativo**

- Modelo Educativo Institucional y lineamientos derivados del mismo.
- NOM-035-STPS-2018 Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-identificación, análisis y prevención.
- Lenguaje común de la Escuela Miravalles.
- Líneas de acción de la Escuela Miravalles.

**Procedimiento**

No.	Actividad	Responsable
1 Formulación de la Queja o Sugerencia		
1.1	Con base en el Glosario de Quejas, formular su queja y presentarla a través de cualquiera de los siguientes medios: 1. Presencial (ante cualquier miembro del Comité de Prevención de Riesgos Psicosociales). 2. Correo electrónico: nom035@maristas.edu.mx 3. Teléfono 5522310142 4. Buzón de Quejas y Sugerencias.	Personal que presenta la Queja o Sugerencia
Queja o Sugerencia de manera presencial		
1.2	Acudir con cualquier integrante del Comité de Atención a Quejas NOM 035, llevando debidamente lleno el <b>Formato de recepción y atención de Quejas o Sugerencias</b> , el cual pueden encontrar junto al Buzón de Quejas o Sugerencias, o bien, podrán solicitarlo con algún integrante del Comité de Prevención de Riesgos Psicosociales.	Personal que presenta la Queja o Sugerencia
Queja o Sugerencia por correo electrónico		
1.3	Solicitar por correo electrónico nom035@maristas.edu.mx el <b>Formato de recepción y atención de Quejas o Sugerencias</b> para el envío de este debidamente requisitado.	Personal que presenta la Queja o Sugerencia
Queja o Sugerencia vía telefónica		
1.4	Marcar al número 5522310142 y solicitar la atención de algún integrante del Comité de Prevención de Riesgos Psicosociales para proceder al llenado del <b>Formato de recepción y atención de Quejas o Sugerencias</b> con los datos que le proporciona la persona, cuidando de recabar toda la información necesaria solicitada en dicho formato.  Nota: Reiterar al colaborador que llama, la existencia sobre otros canales habilitados para la presentación y tramitación de Quejas o Sugerencias en la escuela.	Personal que presenta la Queja o Sugerencia
1.5	Solicitar a la persona que un plazo máximo de 3 días hábiles se dirija con él/ella para ratificar su queja o sugerencia mediante la firma correspondiente del formato requisitado.	Integrante del Comité de Prevención de Riesgos Psicosociales

No.	Actividad	Responsable
Queja o Sugerencia por buzón		
1.6	Llenar detalladamente el <b>Formato de recepción y atención de Quejas o Sugerencias</b> y depositarlo en el buzón de quejas o sugerencias, ubicado en las oficinas administrativas.	Personal que presenta la Queja o Sugerencia
1.7	Abrir semanalmente el buzón de quejas o sugerencias.	Integrante del Comité de Prevención de Riesgos Psicosociales
2 Recepción y atención de la Queja o Sugerencia		
2.1	Revisar que el <b>Formato de recepción y atención de Quejas o Sugerencias</b> se encuentre debidamente llenado y correctamente detallado, mencionando tiempo, lugar, involucrado(s), hecho o circunstancia que motiva la queja o sugerencia, de manera que se cuenten con elementos para decidir si se tienen fundamentos. En caso de faltar detalles, se solicitará a la persona que lo presenta y envía. Nota: Se podrá ayudar a la persona que realice la queja o sugerencia, por motivos de dificultad para plasmarla por escrito.	Integrante del Comité de Prevención de Riesgos Psicosociales
2.2	Informar a la persona que presenta la queja o sugerencia de los plazos y mecanismos establecidos para la atención y respuesta a su queja o sugerencia y agradecerle su colaboración para la mejora de la organización.	Integrante del Comité de Prevención de Riesgos Psicosociales
2.3	Recaba las quejas y las registra en la Base de Quejas o Sugerencias y convoca al comité para seguimiento de estas.	Integrante del Comité de Prevención de Riesgos Psicosociales
2.4	Determinar si procede o no la queja o sugerencia.	Comité de Prevención de Riesgos Psicosociales
2.5	De no proceder se informa a la persona que envió el formato la razón y se archiva la queja o sugerencia.	Integrante del Comité de Prevención de Riesgos Psicosociales
3 Atención a Quejas o Sugerencias		
3.1	Contactar a la persona que ha sido objeto de la queja o sugerencia para informarle con detalle y obtener argumentos para generar las	Integrante del Comité de Prevención de

No.	Actividad	Responsable
	respuestas a quien levantó dicha queja o sugerencia. Presentar estos argumentos o respuestas al Comité para su análisis.	Riesgos Psicosociales
3.2	Analizar la información y determinar las acciones a seguir para dar oportuna atención a la queja o sugerencia. Nota: El plazo es de 20 días para dar respuesta a la queja o sugerencia; puede suspenderse dicho plazo si el comité requiere información adicional o si se requiere recabar más información para dar respuesta. Nota: Una vez recibida la información requerida, se reanudará el conteo del tiempo para emitir la respuesta.	Comité de Prevención de Riesgos Psicosociales
3.3	Elaborar la contestación a la queja o sugerencia para que sea plasmada en el <b>Formato de recepción y atención de Quejas o Sugerencias</b> e informa a la o las personas interesadas lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de folio.</li> <li>• La respuesta debe tratar todas y cada una de las cuestiones expuestas en la queja o sugerencia.</li> <li>• Breve exposición del proceso realizado para su gestión y de las acciones adoptadas</li> <li>• En caso contrario, justificación de las razones que han impedido la adopción de medidas.</li> <li>• Utilizar un lenguaje claro, evitar tecnicismos innecesarios.</li> <li>• Evitar asumir compromisos que no se puedan cumplir.</li> <li>• La respuesta a una queja o a una sugerencia terminará siempre con un agradecimiento al interesado por su colaboración.</li> <li>• Indicar Lugar, fecha, nombre y firma(s) correspondientes.</li> </ul>	Comité de Prevención de Riesgos Psicosociales
<b>4 Resguardo de información</b>		
4.1	Consolidar toda la información disponible sobre la queja o sugerencia en la Base de datos de quejas o sugerencias para su resguardo que contribuya a la mejora continua de nuestro actuar.	Integrante del Comité de Prevención de Riesgos Psicosociales
<b>Fin del procedimiento</b>		

### Formatos

Formato de recepción y atención de Quejas o Sugerencias

Base de datos de Quejas o Sugerencias