

Procedimiento para la atención de consultas, quejas y sugerencias a los CIEES



Comités Interinstitucionales
para la Evaluación de la Educación Superior

	Procedimiento para la atención de consultas, quejas y sugerencias a los CIEES	Versión	01
		Emisión	21-05-25
		Código	MOP-PA-PACQS



Comités Interinstitucionales
para la Evaluación de la Educación Superior

Procedimiento para la atención de consultas y sugerencias a los CIEES. Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior, A. C. (CIEES). Av. San Jerónimo # 120, Col. La Otra Banda, C. P. 01090, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México, a 21 de mayo de 2025.

www.ciees.edu.mx

	Procedimiento para la atención de consultas, quejas y sugerencias a los CIEES	Versión	01
		Emisión	21-05-25
		Código	MOP-PA-PACQS

Índice

1. Objetivo.....	4
2. Alcance.....	4
3. Responsables.....	4
4. Medios de recepción	5
5. Procedimiento	5
6. Seguimiento y mejora	6
7. Disposiciones finales.....	6
8. Diagrama de flujo	7
9. Control de Cambios.....	8

	Procedimiento para la atención de consultas, quejas y sugerencias a los CIEES	Versión	01
		Emisión	21-05-25
		Código	MOP-PA-PACQS

1. Objetivo.

Establecer un procedimiento claro, sistemático y accesible para la recepción, análisis, atención y resolución de las consultas, quejas y sugerencias recibidas por los CIEES de parte de las IES usuarias u otras partes interesadas. La aplicación de este procedimiento permite garantizar que todas las consultas, inconformidades o insatisfacciones expresadas por las personas usuarias, instituciones educativas y otras partes interesadas, sean tratadas con seriedad, prontitud, imparcialidad y confidencialidad, así como generar información útil para la mejora continua de los CIEES.

Este documento está dirigido al personal de los CIEES y a todas aquellas personas responsables de la atención de consultas, quejas y sugerencias, y debe ser consultado y aplicado siempre que se reciba una consulta o manifestación formal de inconformidad, cualquiera que sea su medio de presentación.

2. Alcance

Este procedimiento aplica a todas las consultas, quejas o sugerencias recibidas por los CIEES, ya sea por medios electrónicos, físicos, telefónicos o personales, relacionadas con cualquiera de sus procesos, servicios, personal o evaluaciones.

3. Responsables

- **Unidad de ejecutiva (UE):** Punto único de recepción y seguimiento. De conformidad con el Manual de Organización, responsable del registro, clasificación, canalización o atención directa y seguimiento hasta dar respuesta.
- **Unidad sustantiva o administrativa.:** De conformidad con el art. 6 del RI, responsables de atender las consultas o sugerencias que les hayan sido turnadas por la UE.

	Procedimiento para la atención de consultas, quejas y sugerencias a los CIEES	Versión	01
		Emisión	21-05-25
		Código	MOP-PA-PACQS

4. Medios de recepción

- Correo institucional: tucontacto@ciees.edu.mx
- Portal web: www.ciees.edu.mx
- Teléfono: 55 5550 0530
- Oficio físico entregado en las oficinas de los CIEES.

5. Procedimiento

Etapa	Descripción	Responsable
1. Envío, consulta, quejas o sugerencia.	1.1 Redacta consulta, queja o sugerencia a los CIEES. 1.2 Envía por cualquiera de los medios de recepción.	Parte interesada
2. Recepción.	2.1 Al momento de que la Unidad ejecutiva reciba una consulta, queja o sugerencia, esta deberá ser registrada en el sistema denominado Módulo de Solicitudes de Información (MSI). En caso de que la solicitud sea recibida por otra área de los CIEES, esta debe ser enviada a la Unidad ejecutiva para la correcta aplicación del procedimiento.	CG-UE
3. Clasificación y análisis.	3.1 Determina del tipo de consulta o sugerencia (Administrativa, Técnica, General, Personal) 3.2 Canalización correspondiente o atención directa.	CG-UE
4. Atención por el área.	4.1 Revisión de la información. 4.2 Solicitud de datos complementarios, si aplica. 4.3 Emisión de respuesta.	Unidad sustantiva o administrativa.
5. Entrega de respuesta.	5.1 Envío de respuesta formal a través del correo electrónico institucional. Máximo en 10 hábiles.	CG-UE

	Procedimiento para la atención de consultas, quejas y sugerencias a los CIEES	Versión	01
		Emisión	21-05-25
		Código	MOP-PA-PACQS

6. Seguimiento y mejora

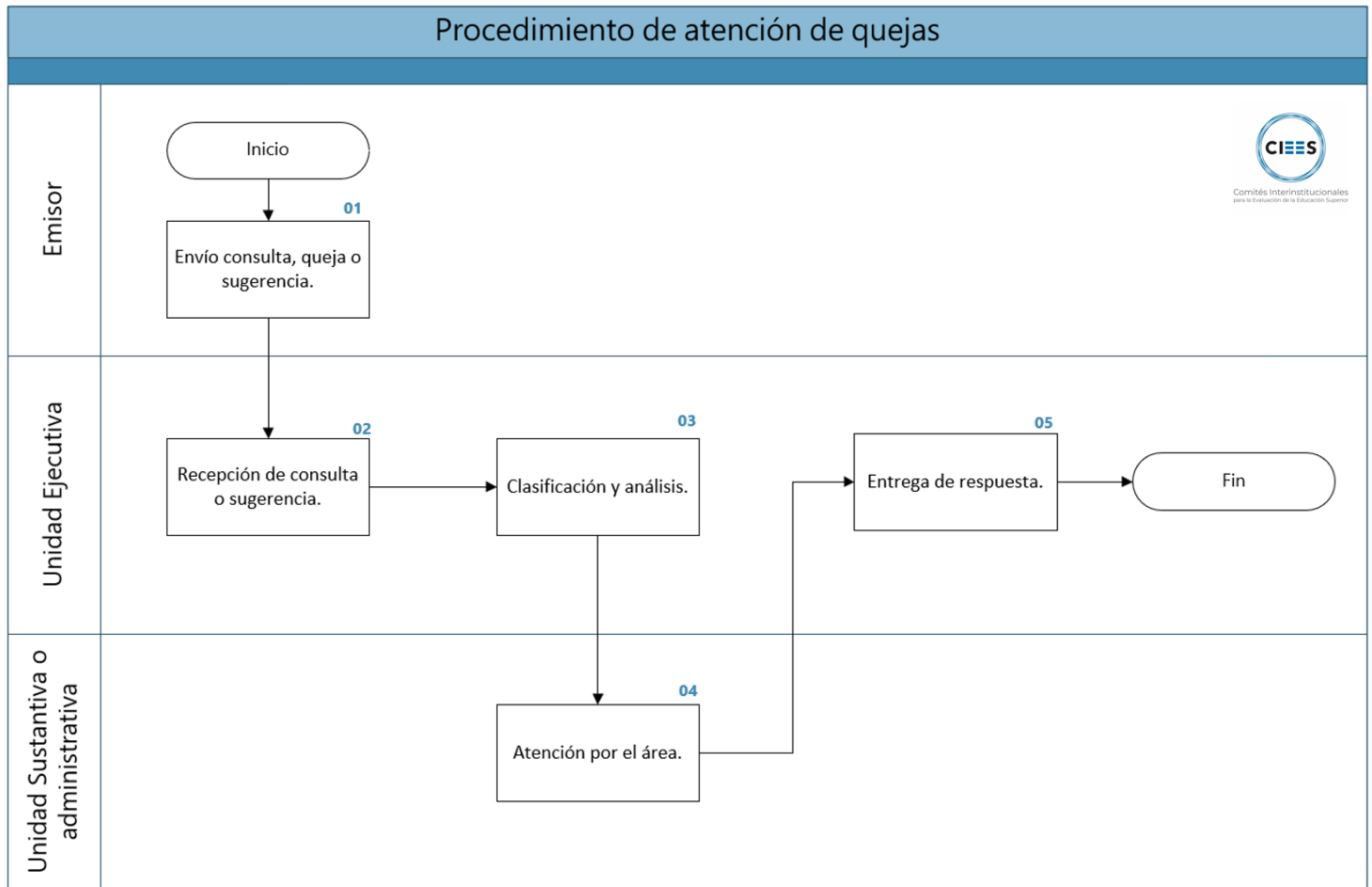
- La UE realizará un análisis trimestral de las consultas, quejas y sugerencias.
- Total de consultas o sugerencias recibidas.
- Por tipo (consulta, inconformidad, observación).
- Por canal (correo, portal, llamada, físico).
- Tiempo promedio de respuesta.
- Porcentaje de cumplimiento en plazo.
- Áreas con mayor volumen.
- Temas recurrentes.
- Acciones de mejora generadas.
- Se podrán proponer acciones preventivas o correctivas a la alta dirección.

7. Disposiciones finales

- Todas las consultas o sugerencias deberán ser tratadas con confidencialidad y respeto a la persona que la presenta.
- No se tomarán represalias contra ninguna persona por presentar una consulta o sugerencia de buena fe.
- Este procedimiento deberá ser revisado y actualizado anualmente o cuando las circunstancias lo ameriten.

	Procedimiento para la atención de consultas, quejas y sugerencias a los CIEES	Versión	01
		Emisión	21-05-25
		Código	MOP-PA-PACQS

8. Diagrama de flujo



	Procedimiento para la atención de consultas, quejas y sugerencias a los CIEES	Versión	01
		Emisión	21-05-25
		Código	MOP-PA-PACQS

9. Control de Cambios

Revisión	Fecha	Modificación

Elaborado	Revisado y autorizado	Aprobado
Unidad Ejecutiva	Dirección Administrativa	Coordinación General