

# Buzón de Quejas, Sugerencias y/o Felicitaciones de SGOE

## ¿Qué es el buzón?

Es el medio a través del cual es posible **manifestar las Quejas, Sugerencias y/o Felicitaciones** relacionadas con los procedimientos del Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas (SGOE).

**El mapa de Procesos se Puede Consultar en:**

<https://www.ipn.mx/assets/files/des/docs/SGOE/MPP-DESUAs-SGOE-F03-23%20Mapa%20de%20Procesos%20y%20Procedimientos%20del%20SGOE.pdf>

## ¿Cómo Funciona?

Identificar el Buzón Virtual (**BV**) y/o Físico (**BF**) de la Dirección de Educación Superior (**DES**) o de la Unidad Académica (**UA**) según corresponda.

**1er Paso  
Identificación  
del Buzón**

**2do Paso  
Registro  
Queja**

Llenar o Depositar según sea el caso la Queja, Sugerencia y/o Felicitación (**QSF**). Es necesario llenar todos los datos solicitados.

El Responsable del Seguimiento de las Quejas, Sugerencias y/o Felicitaciones (**RS-QSF**) de la DES o la UA se pondrá en contacto con usted para comenzar el seguimiento.

**3er Paso  
Seguimiento  
de la Queja**

**4to Paso  
Atención  
de la Queja**

El Responsable de Atender las Quejas, Sugerencias y/o Felicitaciones (**RA-QSF**) de la DES o UAs, según corresponda, realizar la atención y resolución de la Queja, Sugerencia y/o Felicitación.

**FIN**

En la **DES** y en las **UAs** estamos comprometidos con la satisfacción de nuestras partes interesadas y con la mejora continua.