

		SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Revisión: 1	Código: ANE-GJ-21-A
			Requerimiento ISO (9001:2015 -14001:2015) 8.2.1 7.4	
POLÍTICAS DE ATENCIÓN A QUEJAS EN EL SERVICIO A LA PARTE INTERESADA			Fecha: 24-05-2023	Página 1 de 3

POLÍTICAS

1. Dentro del presente procedimiento, sólo se atenderán las quejas que cumplan con los siguientes requisitos:

- Nombre completo del (os) alumno (as) y/o paciente (s).
- Número de matrícula y grupo del (os) alumno (as) en su caso, número de expediente tratándose de pacientes).
- Número telefónico (móvil o fijo) y/o dirección de correo electrónico para estar en posibilidad de contactarlo e informarle del estado que guarda su queja.
- No se atenderán las quejas que se presenten en un formato distinto al institucional, salvo que por su naturaleza el dueño del proceso estime conveniente enviarla al responsable del área para su conocimiento y efectos conducentes.
- No se dará curso a quejas presentadas por personal administrativo, académico o ajeno a la UNEVE, ya que éstos disponen de otros medios para presentar alguna queja.

2. Las quejas que se atenderán dentro del presente procedimiento, se clasificarán como se detalla a continuación:

a) Las relacionadas con los Requisitos de la parte interesada:

- Registro del título (100% de títulos expedidos);
- Impartir el 80% de horas clase programadas para cada materia;
- Cumplir el 90% de los contenidos temáticos de cada asignatura, y
- Tutorías académicas grupales (1 tutor por cada grupo).

b) Las relacionadas con la Evaluación a Proveedores:

- Servicios de cafetería, comedor y/o fuente de sodas;
- Servicios de limpieza, y
- Servicios de seguridad.

c) Las relacionadas con Servicios Académicos:

- Servicios Escolares;
- Servicios Bibliotecarios;
- Laboratorios de cómputo;
- Vinculación, y
- Otros de índole académico.

d) Las relacionadas con los otros servicios que ofrece la UNEVE.

3. Las quejas se recogerán de los buzones los días lunes de cada semana y se turnarán a los responsables del área a más tardar 2 (dos) días hábiles posteriores.

Aquellas que tengan una fecha de elaboración mayor a la semana que corre de su recepción serán desechadas, toda vez que ello presume mala fe del quejoso (a) al no asentar la fecha actual de la queja.

		SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Revisión: 1	Código: ANE-GJ-21-A
			Requerimiento ISO (9001:2015 -14001:2015) 8.2.1 7.4	
	POLÍTICAS DE ATENCIÓN A QUEJAS EN EL SERVICIO A LA PARTE INTERESADA		Fecha: 24-05-2023	Página 2 de 3

4. Se aplicará criterio, el dueño del proceso estimará si la queja es procedente a ser atendida o sea desechada si la misma es notoriamente improcedente o frívola.

5. Los Responsables de Área de donde proviene la queja deberán atender y dar respuesta a la parte interesada en un plazo no mayor a 5 (cinco) días después de recibida la notificación, debiendo marcar copia al dueño del procedimiento y a su superior jerárquico, para que se registre su atención y cierre.

6. La sustanciación del procedimiento con que se dé respuesta a la parte interesada deberá hacerse dentro de un plazo máximo de 10 (diez) días hábiles, contados a partir de ser recabada del buzón de quejas y hasta que el responsable del área dé respuesta a la misma.

7. El cliente también podrá presentar su queja y/o sugerencia directamente en la oficina del Abogado General.

8. El correo electrónico deberá ser consultado al menos una vez por semana por el dueño del procedimiento.

9. Se deberá asignar un número de folio consecutivo a las quejas, mismas que serán clasificadas como sigue:

- | | | |
|----|-----------------------------------|--|
| 1. | Requisitos de la parte interesada | Clave: RC y número consecutivo; |
| 2. | Evaluación a Proveedores | Clave: EV y número consecutivo; |
| 3. | Servicios Académicos | Clave: SA y número consecutivo. |
| 4. | Otros Servicios | Clave: OS y número consecutivo. |

Este folio será la referencia de las partes para su registro de ingreso, seguimiento y cierre por atención. Dicho folio será exclusivo para este procedimiento.



10. Realiza resumen de quejas y reporte estadístico mensual de los siguientes aspectos:

- El número total de quejas por periodo y por área.
- El número total de quejas resueltas por periodo.
- El número total de quejas en proceso de solución por periodo.
- El número total de quejas por criterio.

11. Los datos estadísticos deberán presentarse en las reuniones de revisión del Sistema de Gestión Integrado programadas.

12. Los oficios que se generen relacionados con este procedimiento deberán realizarse en hoja membretada oficial vigente, llevar el sello del Sistema de Gestión Integrado y el procedimiento de que se trata.

NOTA: La atención a quejas a la parte interesada se realizará de la misma manera, utilizando el FOR-GC-21-C, se entregará un informe de manera mensual que sirva como entrada al PRO-SA-12.

		SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Revisión: 1	Código: ANE-GJ-21-A
			Requerimiento ISO (9001:2015 -14001:2015) 8.2.1 7.4	
POLÍTICAS DE ATENCIÓN A QUEJAS EN EL SERVICIO A LA PARTE INTERESADA			Fecha: 24-05-2023	Página 3 de 3

El responsable de la ejecución de los pasos del procedimiento aplicable a las quejas en relación al proceso clínica integral universitaria también será el Abogado General, quien resguardará los registros que se generen.

ELABORÓ

MTRO. ABUNDIO DANIEL CHÁVEZ BELLO
TITULAR DE LA ABOGACIA GENERAL E IGUALDAD DE GÉNERO