



		SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Revisión: 2	Código: PRO-GJ-21
			Requerimiento ISO (9001:2015 -14001:2015) 8.2.1 7.4	
			Fecha: 24-05-2023	Página 1 de 5
ATENCIÓN DE QUEJAS Y FELICITACIONES EN EL SERVICIO A LA PARTE INTERESADA				

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ Maestro Abundio Daniel Chávez Bello Titular de la Abogacía General e Igualdad de Género	REVISÓ Licenciado Carlos Arturo Martínez Pérez Jefe del Departamento de Planeación y Calidad Institucional	AUTORIZÓ Maestro José Arturo Camacho Linares Rector

OBJETIVO	ALCANCE
Establecer los procedimientos a seguir para emitir oficio de turno cuando son recibidas quejas y felicitaciones de las partes interesadas.	Aplica a todas las unidades administrativas, académicas y procesos de la Universidad Estatal del Valle de Ecatepec (UNEVE).

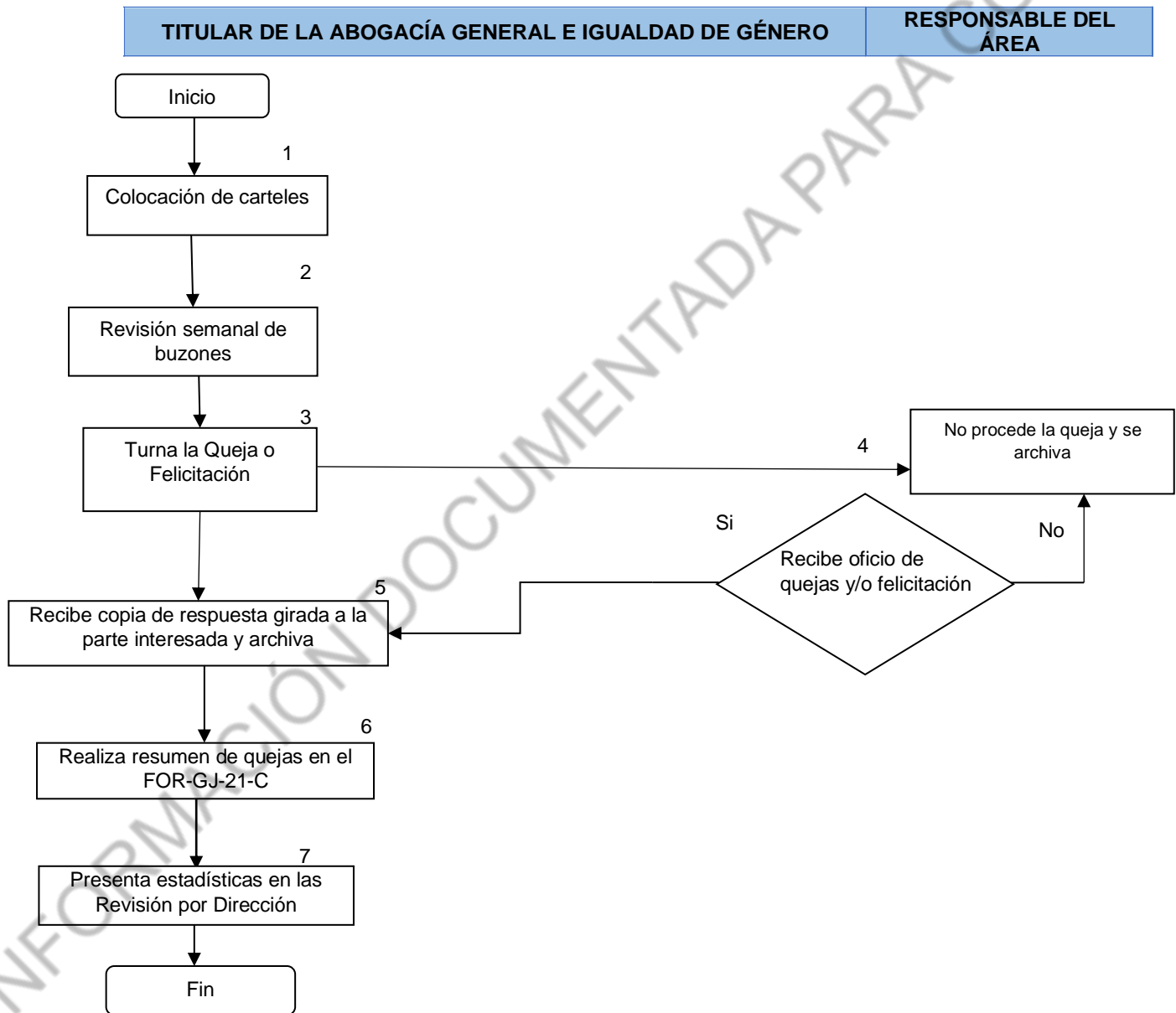
DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO

SECUENCIA DE ETAPAS	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1.	Titular de la Abogacía General e Igualdad de Género	Coloca carteles informativos y el formato de quejas o felicitaciones (FOR-GJ-21-A) en los buzones ubicados estratégicamente en el campus para tal efecto.
2.	Titular de la Abogacía General e Igualdad de Género	Revisa los buzones de quejas o felicitaciones los lunes de cada semana o el hábil siguiente, retira los registros respectivos y asigna folio para control y seguimiento.
3.	Titular de la Abogacía General e Igualdad de Género	Turna la queja o felicitación al titular de la unidad administrativa o académica con el formato FOR-GJ-21-B, marca copia a la parte interesada para su conocimiento; en caso de felicitación, utiliza el formato FOR-GJ-21-D, marca copia a la parte interesada para su conocimiento cuando es posible.
4.	Responsable del área	a) Recibe el oficio de la (s) queja (s) y/o felicitación (s) que le son turnadas, las analiza y determina lo procedente, con base a los siguientes criterios: 1) <u>Sí tiene solución</u> : implementa medidas correctivas, ya sean las sugeridas o las que corresponda y remite respuesta al cliente a través de oficio, informándole de dichas acciones correctivas. 2) <u>No tiene solución</u> : remite respuesta a la parte interesada a través de oficio, informándole el motivo por el cual no es factible atender su inconformidad. b) Turna copia a la Abogacía General de la respuesta enviada a la parte interesada y al titular del área de la que depende, para su registro y cierre de la queja y/o felicitación como atendida.

		SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Revisión: 2	Código: PRO-GJ-21
			Requerimiento ISO (9001:2015 -14001:2015) 8.2.1 7.4	
		ATENCIÓN DE QUEJAS Y FELICITACIONES EN EL SERVICIO A LA PARTE INTERESADA	Fecha: 24-05-2023	Página 2 de 5
		<p>* Nota el plazo máximo de respuesta a la parte interesada será de cinco días hábiles después de recibida la queja; en caso de que él o la responsable del área no dé respuesta a la queja en el tiempo máximo señalado, el responsable del proceso lo hará del conocimiento de su superior inmediato a fin de que le instruya para que en un término no mayor de 48 horas atienda la queja; de lo contrario si persiste en la omisión, se ubicará en los supuestos previstos por el artículo 50 de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios, procediéndose como corresponda. En el caso de felicitación no requiere respuesta, solo hacer llegar la misma a la persona mencionada.</p>		
5.	Titular de la Abogacía General e Igualdad de Género	a) Recibe copia de la respuesta a la parte interesada que el Responsable del área emitió, b) Registra la atención de la queja y/o felicitación y archiva en el expediente.		
6.	Titular de la Abogacía General e Igualdad de Género	Realiza un resumen de las quejas y un reporte estadístico mensual FOR-GJ-21-C de los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> • 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. 		
7.	Titular de la Abogacía General e Igualdad de Género	Los datos estadísticos deberán presentarse en las reuniones de revisión del Sistema de Gestión Integrado programadas.		

		SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Revisión: 2	Código: PRO-GJ-21
			Requerimiento ISO (9001:2015 -14001:2015) 8.2.1 7.4	
			Fecha: 24-05-2023	Página 3 de 5
ATENCIÓN DE QUEJAS Y FELICITACIONES EN EL SERVICIO A LA PARTE INTERESADA				

DIAGRAMA



		SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Revisión: 2	Código: PRO-GJ-21
			Requerimiento ISO (9001:2015 -14001:2015) 8.2.1 7.4	
	ATENCIÓN DE QUEJAS Y FELICITACIONES EN EL SERVICIO A LA PARTE INTERESADA		Fecha: 24-05-2023	Página 4 de 5

FORMATOS	RESPONSABLE DE CONSERVARLO	TIPO DE ALMACENAMIENTO	CÓDIGO DE REGISTRO
Quejas o Felicitaciones	Titular de la Abogacía General e Igualdad de Género	Físico	FOR-GJ-21-A
Oficio de turno	Titular de la Abogacía General e Igualdad de Género	Físico	FOR-GJ-21-B
Resumen quejas	Titular de la Abogacía General e Igualdad de Género	Físico	FOR-GJ-21-C
Felicitaciones	Titular de la Abogacía General e Igualdad de Género	Físico	FOR-GJ-21-D

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- ANE-GJ-21-A Anexo Políticas de Atención a Quejas en el servicio a la parte interesada.

META DEL PROCEDIMIENTO	Atender 100% de las quejas o felicitaciones en el servicio a la parte interesada.
INDICADOR	No. de quejas o felicitaciones por periodo
FORMULA	Número total de quejas o felicitaciones registradas / Número total de quejas o felicitaciones atendidas * 100
FRECUENCIA	Mensual

GLOSARIO DE TÉRMINOS

ALTA DIRECCIÓN: Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel.


ORGANIZACIÓN: Persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones con lograr sus objetivos.

PARTE INTERESADA: (término preferido) o grupos de interés (término admitido): persona u organización que puede afectar, ser afectado, o que crean que están afectadas por una decisión o actividad.

REQUISITO: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO: conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan de una organización para establecer políticas de objetivos y procesos, para lograr esos objetivos.

POLÍTICA: Intenciones y dirección de una organización expresadas formalmente por la alta dirección.

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Revisión: 2	Código: PRO-GJ-21
		Requerimiento ISO (9001:2015 -14001:2015) 8.2.1 7.4	
	ATENCIÓN DE QUEJAS Y FELICITACIONES EN EL SERVICIO A LA PARTE INTERESADA		Fecha: 24-05-2023

CONTROL DE CAMBIOS

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
2	24-05-2023	Se actualizó el control de emisión respecto a quien elabora, revisa y autoriza; así como las secuencias de etapas 1,2 y 3.