 <b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	<b>POLÍTICAS DE ATENCIÓN A QUEJAS Y FELICITACIONES EN EL SERVICIO A LA PARTE INTERESADA</b>	
	<b>Fecha de emisión: 23 de abril de 2024</b>	
	<b>Edición: 2</b>	
	<b>Código: ANE-GJ-21-A</b>	<b>Página 1 de 3</b>

## POLÍTICAS

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

- Nombre completo de el o la estudiante (s) y/o paciente (s).
- Número de matrícula y grupo de el o la estudiante 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 o felicitaciones 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 y felicitaciones que se atiendan 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 y/o felicitaciones se recogerán de los buzones los lunes de cada semana o el día hábil siguiente, y se turnarán a los responsables del área a más tardar 5 (cinco) 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.

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.

 <b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	<b>POLÍTICAS DE ATENCIÓN A QUEJAS EN EL SERVICIO A LA PARTE INTERESADA</b>	
	<b>Fecha de emisión: 23 de abril de 2024</b>	
	<b>Edición: 2</b>	
	<b>Código: ANE-GJ-21-A</b>	<b>Página 2 de 3</b>

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 felicitación 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 y felicitaciones, mismas que serán clasificadas como sigue:

- |    |                                   |  |
|----|-----------------------------------|--|
| 1. | Requisitos de la parte interesada | Clave: <b>RC</b> y número consecutivo; |
| 2. | Evaluación a Proveedores          | Clave: <b>EV</b> y número consecutivo; |
| 3. | Servicios Académicos              | Clave: <b>SA</b> y número consecutivo. |
| 4. | Otros Servicios                   | Clave: <b>OS</b> 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. Se realizará un resumen de quejas y felicitaciones, a través de un reporte estadístico mensual de los siguientes aspectos:

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

 <b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	<b>POLÍTICAS DE ATENCIÓN A QUEJAS Y FELICITACIONES EN EL SERVICIO A LA PARTE INTERESADA</b>	
	<b>Fecha de emisión: 23 de abril de 2024</b>	
	<b>Edición: 2</b>	
	<b>Código: ANE-GJ-21-A</b>	<b>Página 3 de 3</b>

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

En relación con el proceso de la clínica integral universitaria también será el Abogado o Abogada General, el o la responsable de la ejecución de los pasos del procedimiento aplicable a las quejas y felicitaciones, resguardando los registros que se generen.

**ELABORÓ**

**LICENCIADA KATIA RAYGADAS CHACÓN**  
**TITULAR DE LA ABOGACIA GENERAL E IGUALDAD DE GÉNERO**