

 <p>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</p>	ATENCIÓN DE QUEJAS Y FELICITACIONES EN EL SERVICIO A LA PARTE INTERESADA	
	Fecha de emisión: 23 de abril de 2024	
	Edición: 3	
	Código: PRO-GJ-21	Página 1 de 5

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Licenciada Maricruz Ceja Martínez Personal adscrito a la Abogacía General e Igualdad de Género	Licenciada Katia Raygadas Chacón Titular de la Abogacía General e Igualdad de Género	C.P. Eder Josseman Castro Martínez 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).

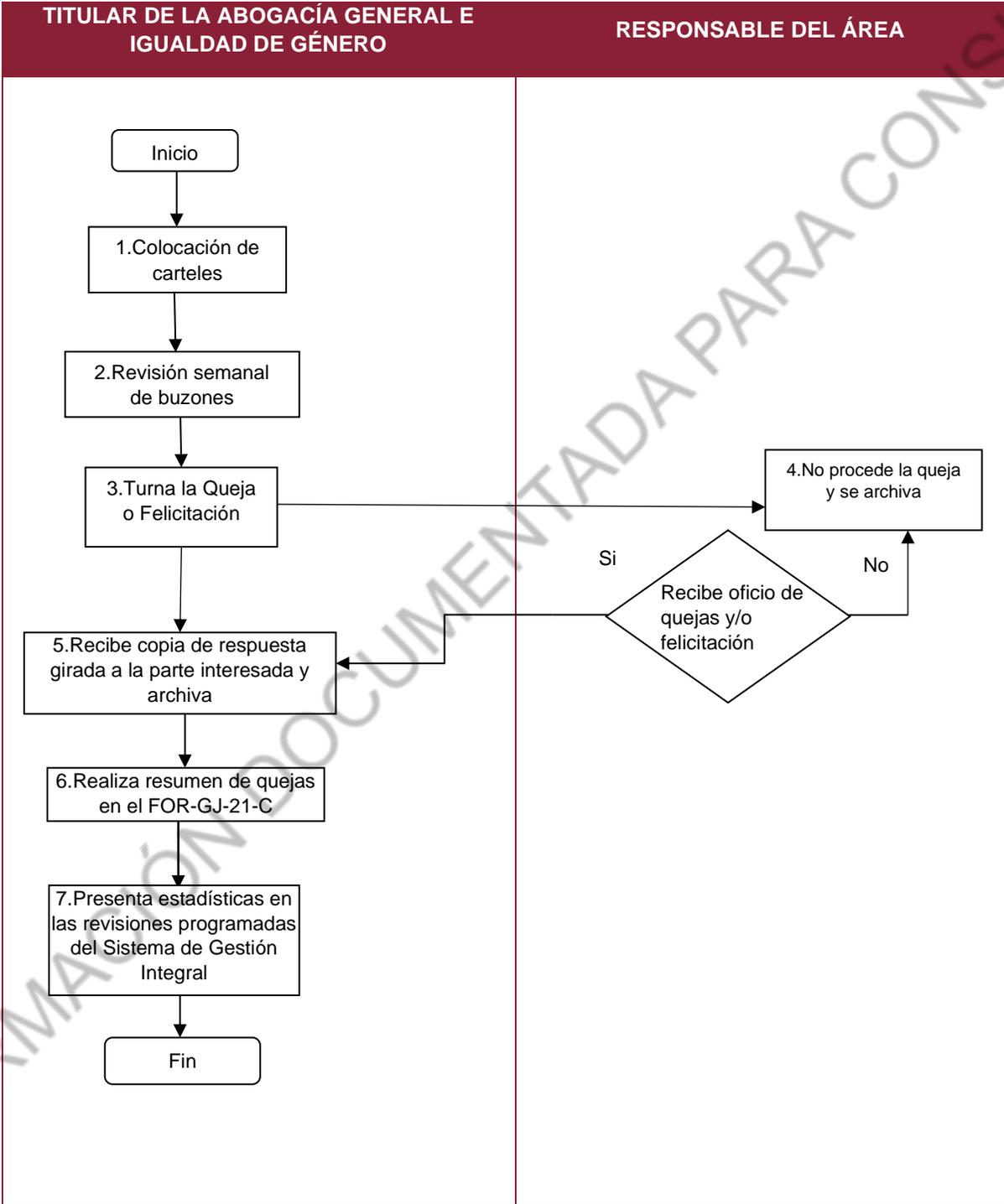
DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO

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 día hábil siguiente; retira los registros encontrados 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 y, cuando es posible, marca copia a la parte interesada para su conocimiento.
4.	Responsable del área	<p>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:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. <p>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.</p> <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</p>

 SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	ATENCIÓN DE QUEJAS Y FELICITACIONES EN EL SERVICIO A LA PARTE INTERESADA	
	Fecha de emisión: 23 de abril de 2024	
	Edición: 3	
	Código: PRO-GJ-21	Página 2 de 5

		<p>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.</p> <p>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	<p>a) Recibe copia de la respuesta a la parte interesada que el responsable del área emitió,</p> <p>b) Registra la atención de la queja y/o felicitación y archiva en el expediente.</p>
6.	Titular de la Abogacía General e Igualdad de Género	<p>Realiza un resumen de las quejas y felicitaciones, a través de un reporte estadístico mensual (FOR-GJ-21-C) de los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.
7.	Titular de la Abogacía General e Igualdad de Género	Los datos estadísticos deberán presentarse en las reuniones de revisión del Sistema de Gestión Integral programadas.

DIAGRAMA



 <p>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</p>	ATENCIÓN DE QUEJAS Y FELICITACIONES EN EL SERVICIO A LA PARTE INTERESADA	
	Fecha de emisión: 23 de abril de 2024	
	Edición: 3	
	Código: PRO-GJ-21	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 y felicitaciones	Titular de la Abogacía General e Igualdad de Género	Electrónico	FOR-GJ-21-C
Felicitaciones	Titular de la Abogacía General e Igualdad de Género	Físico	FOR-GJ-21-D

INTERACCIÓN DEL PROCESO

PROVEEDORES	ENTRADAS	SALIDAS	CLIENTES
Estudiantes, empleados y pacientes.	Buzones; formatos de quejas y felicitaciones (FOR-GJ-21-A).	Se turnan las felicitaciones encontradas en los buzones del organismo, y se da atienden las quejas recibidas.	Rectoría; secretaría académica; unidad administrativa responsable y comité del Sistema de Gestión Integral.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Norma ISO 21001:2018 9.1.2.2
- Norma ISO 14001:2015 7.4 y 9.3
- ANE-GJ-21-A Anexo Políticas de Atención a Quejas en el servicio a la parte interesada.

META DEL PROCEDIMIENTO	Atender el 100% de las quejas o felicitaciones en el servicio a la parte interesada.
INDICADOR	No. de quejas o felicitaciones por periodo
FÓRMULA	$(\text{Número total de quejas o felicitaciones atendidas} / \text{Número total de quejas o felicitaciones registradas}) \times 100$
FRECUENCIA	Mensual

 <p>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</p>	ATENCIÓN DE QUEJAS Y FELICITACIONES EN EL SERVICIO A LA PARTE INTERESADA	
	Fecha de emisión: 23 de abril de 2024	
	Edición: 3	
	Código: PRO-GJ-21	Página 5 de 5

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.