



| | | |
|--|---|----------------------|
|  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 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). |

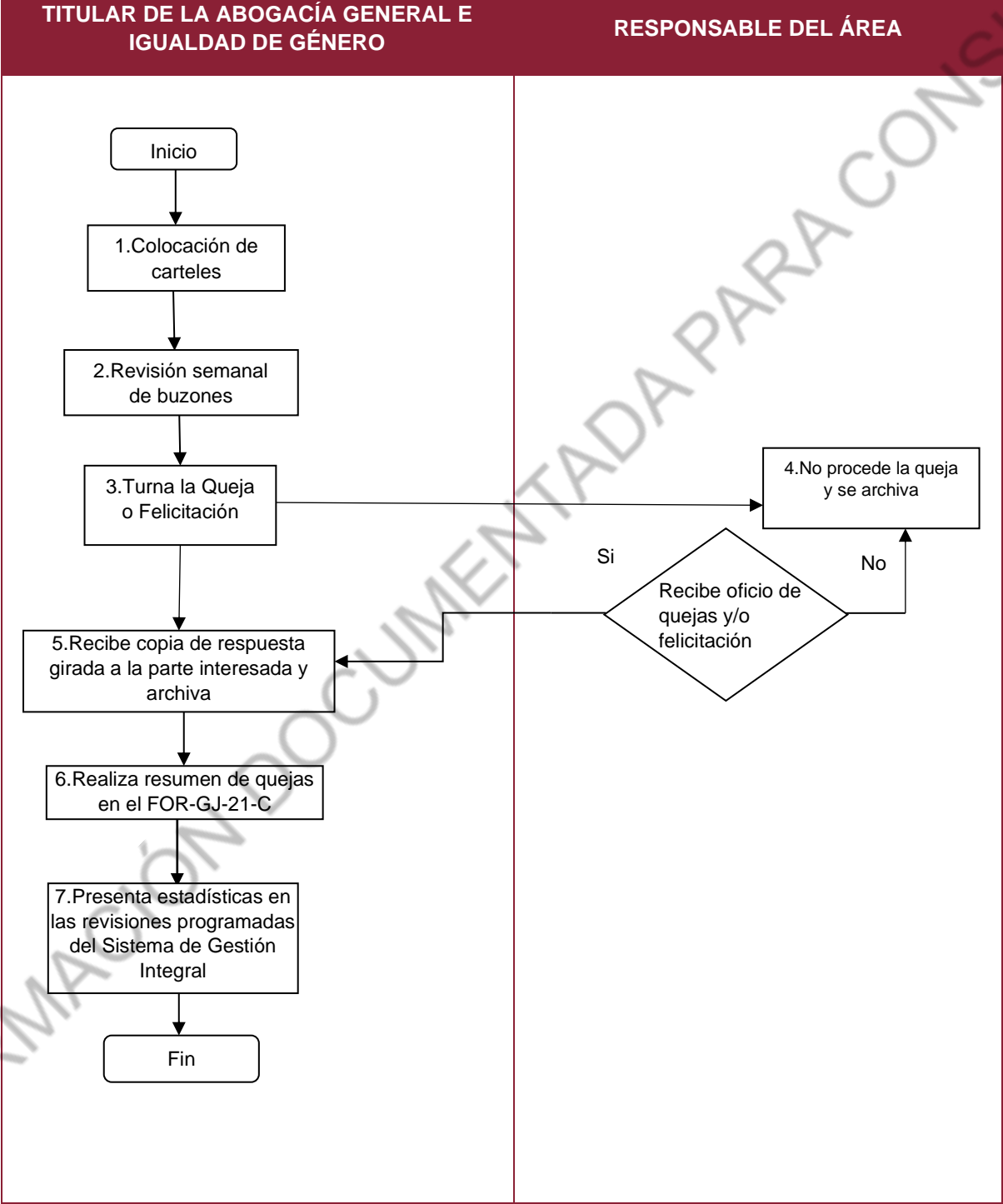
DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO


| 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 | <p>Los datos estadísticos deberán presentarse en las reuniones de revisión del Sistema de Gestión Integral programadas.</p> |

DIAGRAMA



| | | | |
|--|---|----------------------|--|
|  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 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 | $\left(\frac{\text{Número total de quejas o felicitaciones atendidas}}{\text{Número total de quejas o felicitaciones registradas}} \right) \times 100$ |
| FRECUENCIA | Mensual |

| | | |
|--|---|----------------------|
|  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 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.