

Revisiones y actualizaciones			
No. de Rev.	Fecha de Modificación	Descripción de la revisión o actualización	Elaboró, Nombre
0	11/10/2017	Elaboración de Proceso	Maricela Ávila Soto

**Objetivo:** Atender de forma oportuna las Quejas y/o Sugerencias de los estudiantes y Parte Interesada; para elevar la Calidad del Servicio Educativo, fomentando los valores de la UTGZ.

**Alcance:** Este procedimiento aplica a todas las áreas, personal, comunidad estudiantil y servicios que se ofrecen en la UTGZ.

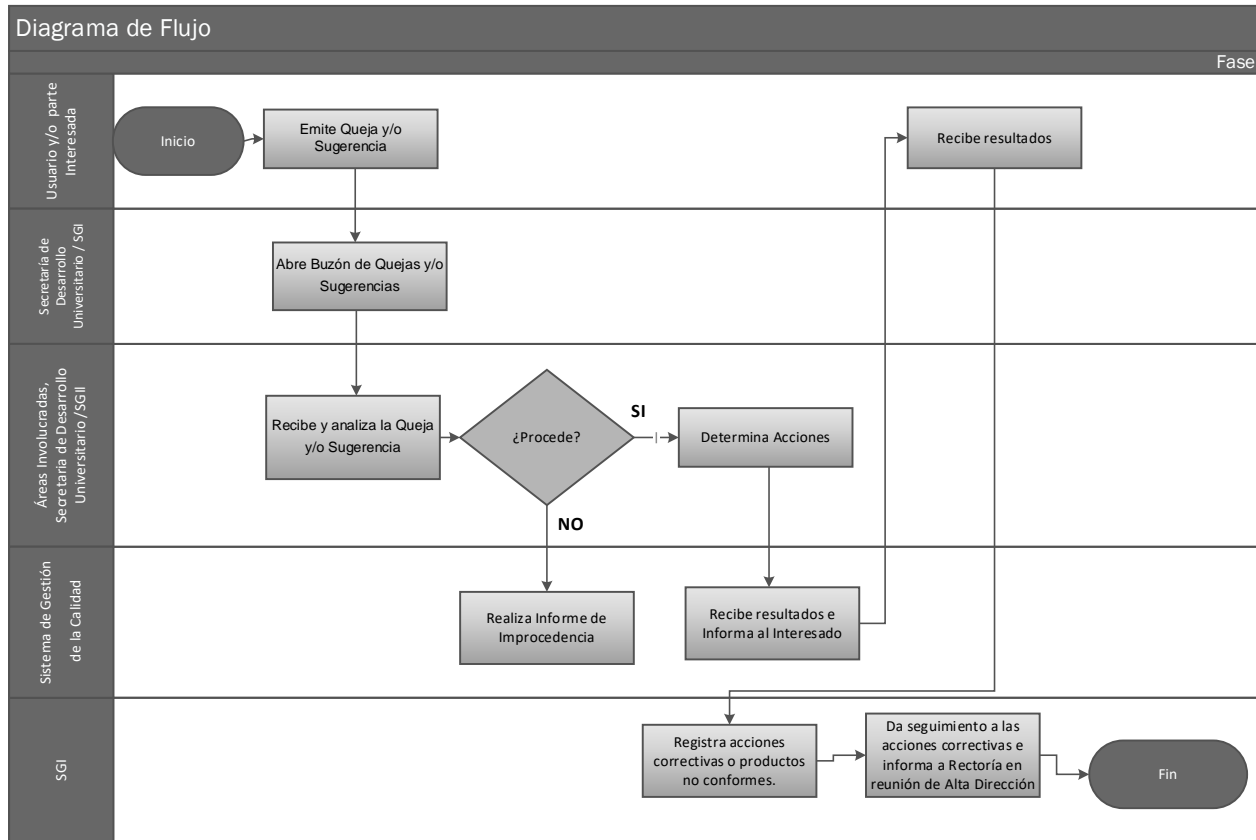
Proveedores	Suministros	Salidas	Receptores de salidas
⇒ CGUTyP	⇒ Leyes y normas	⇒ Reglamentos	⇒ UTGZ/comunidad universitaria
⇒ Estudiantes	⇒ Emisión de queja o sugerencia.	⇒ Acción correctiva.	⇒ SGI.
⇒ Personal que labora en la UTGZ	⇒ Emisión de queja o sugerencia.	⇒ Acción correctiva.	⇒ SGI.
⇒ Clientes y proveedores	⇒ Emisión de queja o sugerencia.	⇒ Acción correctiva	⇒ SGI.

**Descripción del Procedimiento.**

No.	Responsable	Actividad
1	Estudiantes o Parte Interesada	<p>Cuando considera que sus requisitos no se están cumpliendo el estudiante o Parte Interesada emite su Queja o Sugerencia, en caso de que considere que contribuye a la mejora de la calidad en el Servicio Educativo que ofrece la UTGZ, o se presente hostigamiento, acoso sexual, laboral, conductas de discriminación e incumplimiento al Código de Ética, Conducta y Reglas de Integridad.</p> <p>Emite la Queja o Sugerencia en escrito libre especificando con claridad los hechos y motivos.</p> <p>Presenta la queja por escrito a través del buzón electrónico <a href="mailto:buzon@utgz.edu.mx">buzon@utgz.edu.mx</a>, <a href="mailto:comitedeetica@utgz.edu.mx">comitedeetica@utgz.edu.mx</a>, buzón físico y sistema electrónico para la recepción y atención de quejas y denuncias relacionadas con el incumplimiento al Código de Ética, las Reglas de Integridad y el Código de Conducta colocado en la página oficial de la Universidad.</p>
2	SGI	<p>Abren los Buzones y Sistema de Quejas y Sugerencias.</p> <p>Informa a las áreas involucradas indicando la fecha y cantidad de registros encontrados, omitiendo la información del remitente, procurando mantener el anonimato de éste.</p>

		En el caso de quejas contra hostigamiento acoso sexual, laboral, conductas de discriminación e incumplimiento al Código de Ética, Conducta y Reglas de Integridad se turna al Comité de Ética.
3	Áreas involucradas, SGI	<p>Los responsables del Área analizan las Quejas o Sugerencias y determinan:</p> <p><b><u>Sí procede:</u></b> Pasa a la etapa 5.</p> <p><b><u>No procede:</u></b> El depto. De calidad informa al estudiante o parte interesada las causas de la improcedencia vía correo electrónico, llamada telefónica o personal. Fin del procedimiento</p> <p>NOTA 1: Los criterios para considerar si la Queja o Sugerencia procede o no, están en función del cumplimiento del contrato con los Estudiantes y Código de Conducta de la Universidad, en cuanto al ideario de la UTGZ y lo relacionado a la prestación Servicio Educativo.</p> <p>NOTA 2: Sólo se analizarán quejas que no transgredan el respeto.</p>
4	Comité de Ética	<p>Realiza una investigación confidencial, da seguimiento al caso en un plazo no mayor a 10 días hábiles en los que se solicitan pruebas en igualdad de oportunidades para ambas partes.</p> <p>Rinde el Dictamen de Investigación en el formato FOR-13-01 señalando el resultado de la investigación realizada.</p> <p>Emite el dictamen o recomendación según corresponda.</p>
5	Áreas involucradas y SGI	Atienden las Quejas o Sugerencias que son de su competencia en un plazo no mayor a 10 días hábiles y dependiendo de la naturaleza de estas determina las Acciones a implementar, mediante el formato FOR-14-02. Acciones Correctivas
6	SGI	<p>Recibe resultados de la atención a la Queja o Sugerencia e informa por escrito, correo electrónico, llamada telefónica o personal la parte interesada.</p> <p>Proporciona el seguimiento de las acciones establecidas en los formatos requisitados, hasta el cumplimiento de las acciones establecidas e informa a Rectoría en reunión de Alta Dirección.</p>

**Diagrama de flujo.**



**Indicadores**

Indicador	Periodo	Meta
	Anual	100%
<b>Atención a Quejas y Sugerencias (Servicios Conformes)</b> <b>Atenciones solucionadas / Quejas y Sugerencias x 100</b>	1	1

**Registros.**

Código	Nombre	Tiempo de Retención
<b>FOR-13-01</b>	Dictamen	1 año
<b>FOR-PN</b>	Control de Productos No Conformes	1 año
<b>FOR-AC</b>	Acciones Correctivas	1 año