

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
1	28/05/2018	Se agrega en el numeral 4 acciones para atender quejas de hostigamiento, acoso sexual, laboral, conductas de discriminación e incumplimiento al Código de Ética, Conducta y Reglas de Integridad	Maricela Ávila Soto/ Guillermo Gutiérrez Porras
2	31/05/2019	Se actualiza procedimiento se agrega correo de quejas.sugerencias@utgz.edu.mx	Depto. De Calidad Comité de Ética Rectoría

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
⇒ CONAPRED	⇒ Normas y requisitos	⇒ Acción correctiva.	⇒ SGI.
⇒ Estudiantes	⇒ Emisión de queja o sugerencia.	⇒ Dictamen	⇒ Alta dirección
⇒ Personal que labora en la UTGZ			⇒ CONAPRED
⇒ Clientes y proveedores			⇒ Comité de Igualdad Labora y No Discriminación
⇒ Comunidad Universitaria			⇒ Ombudsman.
⇒ Comité de Igualdad Labora y No Discriminación			

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 buzon@utgz.edu.mx, comitedeetica@utgz.edu.mx, quejas.sugerencias@utgz.edu.mx o en los buzones físicos.</p>
2	SGI	<p>Abren los Buzones.</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> <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 e Igualdad Laboral y No discriminación.</p>
3	Áreas involucradas, SGI	<p>Los responsables del Área analizan las Quejas o Sugerencias y determinan:</p> <p><u>Sí procede:</u> Pasa a la etapa 5.</p> <p><u>No procede:</u> 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 20 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> <p>Si la conducta se considera de carácter leve o moderado, el Comité y Ombudsman en el ámbito de su competencia determina la acción correspondiente de acuerdo a la conducta desplegada</p>

		De considerarse la conducta medio fuerte, fuerte o muy fuerte, comunicará por escrito los resultados de la investigación a la persona denunciante, orientándola para acudir a la instancia del Ministerio Público correspondiente.
5	Áreas involucradas y SGI	Atienden las Quejas o Sugerencias que son de su competencia en un plazo no mayor a 20 días hábiles y dependiendo de la naturaleza de estas determina las Acciones a implementar, mediante el formato FOR-AC Acciones Correctivas
6	SGI	Recibe resultados de la atención a la Queja o Sugerencia e informa por escrito, correo electrónico, llamada telefónica o personal la parte interesada. 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.

Indicadores

Indicador	Periodo	Meta
Atención a Quejas y Sugerencias (Servicios Conformes) = Quejas atendidas / Quejas y Sugerencias (recibidas) x 100	Anual	80%

Registros.

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