

ENFOQUE DEL PROCEDIMIENTO			
<b>Propósito</b>	Establecer el seguimiento adecuado para la apertura, tratamiento y resolución a queja, sugerencia, petición y seguimiento a felicitación, encausándolo hacia la mejora continua.		
<b>Alcance</b>	Aplicación general para toda la Comunidad Universitaria, es decir, estudiantes, personal administrativo, docente y demás partes interesadas de la Universidad.		
ELEMENTOS DE ENTRADA Y SALIDA			
Elementos de entrada		Elementos de salida	
Formato de felicitación, sugerencia, queja y/o petición o formato libre.		Resolución a la Felicitación, Sugerencia, Queja y/o Petición	
Proveedor	Requerimiento	Cliente	Entregable
Estudiantes, personal administrativo, docente y demás partes interesadas de la Universidad	Atestación de queja, sugerencia, petición o felicitación.	Todos los procesos y elementos del SGCA.	Bitácora de atención a quejas, sugerencias, peticiones o felicitaciones, encausándolo hacia la mejora continua.
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
Responsable	Descripción de actividad		Documento de control
Etapa 1. Presentación y recepción de la queja, sugerencia, petición o felicitación.			
Coordinación del Sistema de Gestión Integral	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.1 Se emite la queja, sugerencia, petición o felicitación mediante el llenado del REREC15 "Formato de queja, sugerencia, petición y/o felicitación" o formato libre.</li> <li>1.2 Se identifica la queja, sugerencia, petición o felicitación en el buzón de manera visual.</li> <li>1.3 La persona Coordinadora del Sistema de Gestión Integral abre el buzón.</li> <li>1.4 La persona Coordinadora del Sistema de Gestión Integral revisa la queja, sugerencia, petición o felicitación, asigna folio en el formato y registra en la RESGC31 "Bitácora de atención a quejas, sugerencias, peticiones o felicitaciones" para su atención posterior.</li> <li>1.5 En caso de una situación identificada como discriminación, violencia laboral, acoso y/o hostigamiento sexual, se canaliza inmediatamente al presidente del Comité para prevenir y atender la violencia laboral, acoso y el hostigamiento sexual quienes darán el trámite de acuerdo al protocolo establecido.</li> <li>1.6 Para situaciones de felicitación, está se hará del conocimiento a la persona o área a través de medio electrónico.</li> </ol>		REREC15 de queja, sugerencia, petición y/o felicitación" o formato libre.
Etapa 2. Análisis y clasificación de la queja, sugerencia o petición			
Comité de Gestión Integral de la Calidad  Coordinación del Sistema de Gestión Integral	<ol style="list-style-type: none"> <li>2.1 El Comité de Gestión Integral de la Calidad evalúa la pertinencia de la sugerencia, queja o petición así como los recursos institucionales para su atención y respuesta.</li> <li>2.2 En caso de que se considere que la sugerencia, queja o petición no procede, la Coordinación del Sistema de Gestión Integral informa los motivos por escrito a la persona que la presentó, cuando se tiene información de contacto. Y se registra en la RESGC31 "Bitácora de</li> </ol>		REREC15 de queja, sugerencia, petición y/o felicitación" o formato libre.

	<p>atención a quejas, sugerencias, peticiones o felicitaciones”.</p> <p>2.3 De proceder, se establece la prioridad de atención y su tratamiento ya sea como acción de solución o bien que se determina levantar una acción correctiva.</p>	<p>RESGC31 “Bitácora de atención a quejas, sugerencias, peticiones o felicitaciones”</p>
<b>Etapa 3. Atención y seguimiento de la queja, sugerencia o petición</b>		
<p>Coordinación del Sistema de Gestión Integral</p> <p>Responsables del proceso</p> <p>Coordinación del Sistema de Gestión Integral</p>	<p>3.1 La Coordinación del Sistema de Gestión Integral canaliza la situación al área competente para que sea atendida mediante memorando.</p> <p>3.2 En una acción correctiva procedería de acuerdo a lo establecido en el PRSGC03 "Mejora Continua".</p> <p>3.3 En acción de solución lo siguiente:</p> <p>3.3.1 La o el responsable del proceso analizan las acciones oportunas que sean necesarias para garantizar la solución y prevenir futuras situaciones. Las acciones que se determinen, se validarán por sus direcciones respetando el tiempo de atención establecido.</p> <p>3.3.2 La o el responsable del proceso atenderá la situación y envía un reporte del seguimiento y se adjuntan los archivos electrónicos que constituyan las evidencias de las acciones realizadas a la Coordinación del Sistema de Gestión Integral quien realizará el resguardo en la carpeta electrónica.</p> <p>3.4 El o la responsable del proceso donde se presentó la situación informará a la persona que presentó la queja, sugerencia o petición sobre la respuesta o solución a su situación, por escrito, en caso de tener información de contacto.</p> <p>3.5 Terminado el proceso, éste deberá registrarse en la RESGC31 “Bitácora de atención a quejas, sugerencias, peticiones o felicitaciones”.</p> <p>3.6 En revisión por rectoría se informan las situaciones presentadas y su estatus.</p>	<p>RESGC10 “Mejora continua”</p> <p>Reporte del seguimiento</p> <p>RESGC31 “Bitácora de atención a quejas, sugerencias, peticiones o felicitaciones”</p>

## GLOSARIO

**Queja:** Expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto o servicio, o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.

**Sugerencia:** Se refiere a la crítica constructiva que realiza la comunidad universitaria con la finalidad de coadyuvar a la mejora de los servicios.

**Petición:** Consulta que puede ser presentada por la comunidad universitaria en cualquier momento, para que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios.

**Parte interesada:** Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

**Acción correctiva:** Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.

## CONTROL AMBIENTAL

Aspectos e impactos ambientales asociados		Control operacional	
	Emisiones al aire		Control de verificación vehicular
*	Consumo de agua	*	Cuidado del uso racional del agua

*	Consumo de electricidad	*	Cuidado del apagado de equipos y luces
*	Generación de residuos de manejo especial	*	Separación y reciclaje
*	Generación de residuos sólidos urbanos	*	Reducción, re-uso y reciclaje
	Generación de residuos peligrosos		Separación y disposición
	Contaminación por derrames		Contención y disposición

DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
Internos	Externos
REREC15 "Formato de queja, sugerencia, petición y/o felicitación" RESGC31 "Bitácora de atención a quejas, sugerencias, peticiones o felicitaciones" RESGC10 "Mejora continua" Reporte del seguimiento	N/A

POLITICAS
- En caso de queja anónima se dará trámite de oficio. - Se determina una acción correctiva cuando se presente un incumplimiento al servicio o por la repetitividad en de la situación de la queja. - Se empleará otro tratamiento sólo para los casos que por su naturaleza no puedan aplicar en los tratamientos ya establecidos.

RESPONSABILIDADES
La Coordinación del Sistema de Gestión Integral es responsable de suministrar los registros REREC15 "Formato de queja, sugerencia, petición y/o felicitación".

DESEMPEÑO DEL PROCESO		
Indicador	Unidad de medición	Frecuencia
Porcentaje de atención a quejas, sugerencias, peticiones o felicitaciones en tiempo y forma	Quejas, sugerencias, peticiones o felicitaciones atendidas	Cuatrimestral

AUTORIZACIÓN		
Realizó	Revisó	Aprobó
Coordinación del Sistema de Gestión Integral (SGC01)	Departamento de Planeación y Evaluación (PLA01)	Rectoría (REC01)