	<b>Instrucción de Trabajo</b>		Página 1 de 2
	<b>Atención a quejas y sugerencias</b>		CÓDIGO: INSGC004
Emite: Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad		Revisión: (A)	Fecha: 29- 03 – 2019

### 1. Propósito


Establecer la metodología que permita atender de manera eficaz y satisfactoria las Quejas y Sugerencias de los estudiantes y partes interesadas, con relación a los servicios que proporciona la Universidad Tecnológica de Salamanca (UTS).

### 2. Alcance

Aplica a todas la quejas y sugerencias emitidas por los estudiantes y partes interesadas registradas en el sistema de Gestión de la Calidad de la UTS, como resultado de la insatisfacción por los servicios que brinda la Institución.

### 3. Actividades

Actividad					
<b>1. Formulación de la queja o sugerencia.</b> La Queja o Sugerencia deberá ser llenada en el buzón virtual de quejas y sugerencias, establecido en el Sitio WEB de la UTS ( <a href="http://www.utsalamanca.edu.mx/buzon">http://www.utsalamanca.edu.mx/buzon</a> ), por los estudiantes, personal administrativo y docente, así como por las partes interesadas (empresas, proveedores, padres de familia, etc.) registradas en el Sistema de Gestión de la Calidad de la UTS.					
<b>2. Recepción de queja o sugerencia</b> La Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Revisa diariamente el buzón virtual de quejas y sugerencias. En el caso de recibir alguna, la analiza y verifica que los datos requeridos estén completos, que el planteamiento del problema sea correcto, sin ambigüedades y basado en hechos precisos. En caso de que no proceda se retroalimenta, vía correo electrónico, al estudiante o parte interesada para que formule nuevamente su queja o sugerencia. Se identifica en el seguimiento electrónico.</li> <li>b) En el que caso de que proceda la queja o sugerencia, informa, vía correo electrónico, al estudiante o parte interesada sobre la recepción de misma y que se tiene un plazo de cinco días hábiles para que se le proporcione la información sobre su atención.</li> <li>c) Identifica la Unidad Orgánica de la UTS a la que le compete atender la queja o sugerencia emitida, haciéndosela llegar, vía correo electrónico, para que se dé respuesta en el plazo establecido en el inciso b).</li> <li>d) En el caso de que la queja o sugerencia corresponda con alguna de las situaciones que se indican a continuación, se turna para su atención al Órgano Interno de Control de la UTS.               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Todo aquello que aplique una probable responsabilidad del servidor público en el desarrollo de sus funciones, de acuerdo a lo establecido en la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Guanajuato.</li> <li>• Todo aquello que implique un probable daño al patrimonio o erario de la UTS, de acuerdo a lo establecido en la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Guanajuato</li> </ul> </li> </ul>					
<b>3. Atención de queja y sugerencia</b> La Unidad Orgánica de la UTS y el Órgano Interno de Control: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Al momento de recibir la queja o sugerencia, analiza el problema y plantea las acciones para dar solución y que no vuelva a ocurrir; cuenta con cinco días hábiles para informar, vía correo electrónico, al</li> </ul>					
Fecha de 1ª. Liberación: 29 - 03- 2019					
Elaboró:	M. en A. Sandra Leticia Castañeda Sánchez Coordinadora del SGC	Revisó:	M. en A. Adalberto Sánchez Velázquez Director de Planeación	Aprobó:	Ing. Alfredo López Herrera Rector

	<b>Instrucción de Trabajo</b>		Página 2 de 2
	<b>Atención a quejas y sugerencias</b>		CÓDIGO: <b>INSGC004</b>
<b>Emite:</b> Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad		<b>Revisión:</b> (A)	<b>Fecha:</b> 29- 03 – 2019

estudiante o la parte interesada sobre la atención que se le va a dar.

- b) Retroalimenta, vía correo electrónico, a la Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad, con el objeto de que se realice el registro de la atención a la queja o sugerencia.

#### 4. Cierre de queja o sugerencia

La Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad y el Órgano Interno de Control de la UTS :

- a) Después de recibir la retroalimentación de la atención de la queja o sugerencia, envía correo electrónico al estudiante o parte interesada para evaluar la atención recibida. En el caso de que se acepte la acción propuesta, se registra y se cierra la queja o sugerencia en el sistema de Buzón Virtual. En caso contrario, la queja o sugerencia queda abierta y se procede a informarlo a la Unidad Orgánica responsable de su atención y planteamiento de otras acciones de solución, hasta lograr en lo posible, el cierre de la queja o sugerencia.
- b) En el caso de que se hayan agotado las posibles alternativas de solución y el estudiante o parte interesada continúe insatisfecho con la mismas, informa a Rectoría, quien determina si ya se agotaron las alternativas razonables y si es el caso dar por atendida la queja o sugerencia.
- c) Registra el proceso de atención a las quejas y sugerencias en el seguimiento del Sistema de Buzón de Quejas y Sugerencias Virtual, el cual se considera un insumo para las Reuniones de Revisión del SGC por la Rectoría.

#### 5. Reporte de Atención a quejas y sugerencias

- a) La Coordinación del sistema de Gestión de la Calidad, en las Reuniones de Revisión del SGC por la Rectoría, informa sobre la atención brindada, durante el cuatrimestre, a las quejas o sugerencias.
- b) El Consejo de Calidad de la UTS o los integrantes de la Reunión Directiva de Revisión del SGC, analizan el registro de quejas y sugerencias, evaluando la frecuencia de las mismas para identificar las fuentes de acciones correctivas que las Unidad Orgánica deben atender, cuando se considere necesario.
- c) La Coordinación del SGC informa a la Unidad Orgánica que, debe implementar acciones correctivas en atención a la frecuencia de quejas y sugerencias.

Fecha de 1ª. Liberación: 29 - 03- 2019					
Elaboró:	M. en A. Sandra Leticia Castañeda Sánchez Coordinadora del SGC	Revisó:	M. en A. Adalberto Sánchez Velázquez Director de Planeación	Aprobó:	Ing. Alfredo López Herrera Rector