

EL RECTOR DE LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE PÉNJAMO, CON FUNDAMENTO EN LO DISPUESTO POR EL ARTÍCULO 8, FRACCIÓN XVII DEL REGLAMENTO INTERIOR DE LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE PÉNJAMO, EMITIDO A TRAVÉS DE DECRETO GUBERNATIVO NÚMERO 174, PUBLICADO EN EL PERIÓDICO OFICIAL DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE GUANAJUATO, NÚMERO 116, PRIMERA PARTE, DE FECHA 22 DE JULIO DE 2011, EMITE LAS SIGUIENTES:

POLÍTICAS PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE PÉNJAMO

CAPÍTULO I

DEL OBJETO Y PRINCIPIOS

Artículo 1.- Las presentes políticas tienen como objeto normar el procedimiento para la atención de quejas y sugerencias que reciba la Universidad Politécnica de Pénjamo.

Artículo 2.- Para los efectos de estas políticas se entenderá por:

UPPE.- Universidad Politécnica de Pénjamo;

Usuario.- Toda persona que requiera o tenga servicios de la UPPE;

Queja.- Manifiesto de inconformidad, disgusto o descontento expresada por el usuario ante una situación que considera anómala del servicio de la UPPE;

Sugerencia.- Actividad sugerida por el usuario, para el mejoramiento del servicio que otorga la UPPE;

Equipo de quejas.- Órgano colegiado conformado con personal de la UPPE; y

Área competente.-Unidad dependiente de la UPPE con atribuciones para dar atención a la queja o sugerencia.

Artículo 3.- Cuando la queja o sugerencia que reciba en forma directa el área competente, pueda ser resuelta a través de orientación, asesoría o gestión inmediata, procederá a desahogarla a la brevedad, debiendo enterar del resultado al Secretario Administrativo.

Artículo 4.- Lo no previsto en las presentes políticas será resuelto por el Secretario Administrativo.

CAPÍTULO II

DE LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS

Artículo 5.- En general las quejas que reciba la UPPE serán consideradas ordinarias, salvo que por su naturaleza, relevancia e impacto para el servicio educativo se les otorgue la denominación de extraordinarias.

Artículo 6.- Las sugerencias que por su naturaleza exijan un procedimiento adicional o un plan de mejoramiento serán atendidas por el equipo de quejas.

Artículo 7.- Las quejas anónimas serán tramitadas como ordinarias.

CAPÍTULO III

DEL PROCEDIMIENTO

Artículo 8.- Los medios por los cuales se puede recibir una queja o sugerencia son:

- I. Buzón de quejas y sugerencias;
- II. Correo electrónico;
- III. Encuestas y evaluaciones;
- IV. Comparecencia; y
- V. Cualquier otra vía.

Artículo 9.- Cuando se reciba una queja o sugerencia por cualquiera de los medios antes señalados, deberá ser remitida al Secretario Administrativo.

Artículo 10.- Una vez que el Secretario Administrativo concentre las quejas y sugerencias deberá realizar lo siguiente:

- I. Registrarlas en el formato diseñado para tal efecto;
- II. Clasificarlas conforme a lo señalado en el artículo 5 de estas políticas, así como con aquellos criterios que emita el equipo de quejas;
- III. Turnar las quejas ordinarias y sugerencias al área competente en un plazo no mayor de 3 días hábiles contados a partir de que sean recibidas; y
- IV. Tratándose de quejas extraordinarias y sugerencias previstas en el artículo 6 de las presentes políticas deberá convocar al equipo de quejas para su atención.

Artículo 11.- El área competente procederá de la siguiente manera:

- I. Desplegar las acciones para dar atención a la queja y sugerencia conforme a las presentes políticas, así como, en su caso, implementar opciones de mejora;
- II. Notificar el resultado de atención al usuario, salvo en los casos que no cuente con los datos para ello; y

- III. Enterar al Secretario Administrativo de los resultados de atención de las quejas y sugerencias.

CAPÍTULO IV

DEL EQUIPO DE QUEJAS

Artículo 12.- El equipo de quejas se integra por:

- I. El Rector, quien lo presidirá;
- II. El Secretario Administrativo, quien será el Secretario Técnico;
- III. El Secretario Académico;
- IV. El Subdirector de Planeación; y
- V. El Abogado General.

Artículo 13.- El equipo de quejas sesionará en forma ordinaria cuando menos cada dos meses, las que serán convocadas por el Secretario Administrativo. Para las sesiones extraordinarias se podrán convocar en cualquier tiempo por el Secretario Administrativo o a solicitud de algunos de los integrantes del equipo de quejas.

Artículo 14.- El cargo de los miembros del equipo de quejas, tendrá carácter honorífico, personal e intransferible, por lo cual no existirán las suplencias.

Artículo 15.- El equipo de quejas tendrá las atribuciones siguientes:

- I. Emitir criterios para la atención de quejas y sugerencias;
- II. Solicitar informes sobre el estatus de las quejas y sugerencias que se encuentren en trámite;
- III. Recibir y atender las quejas extraordinarias y sugerencias previstas en el artículo 6 de este instrumento jurídico;

- IV. Dictar las instrucciones necesarias a las áreas competentes para la atención e quejas y sugerencias.
- V. Difundir ante la Comunidad universitaria los resultados de atención de quejas y sugerencias, observando la legislación aplicable para la protección de datos personales; y
- VI. Analizar los datos e indicadores en materia de atención de quejas y sugerencias para la actualización de políticas institucionales.

TRANSITORIO

Artículo primero.- Las presentes políticas entrarán en vigor a partir del día siguiente de su firma.

Pénjamo, Gto., a 8 de octubre de 2012.

RECTOR DE LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE PÉNJAMO

MDO. JOSÉ DE JESÚS ROMO GUTIÉRREZ