

OBJETIVO GENERAL

Establecer los lineamientos para el seguimiento y solución de quejas, sugerencias y/o denuncias de las y los candidatos que hayan solicitado el servicio de certificación de la ECE240-16 Universidad Mexiquense del Bicentenario, con el fin de propiciar y garantizar calidad del servicio con excelencia y mejora continua.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Dar la atención oportuna a las quejas, sugerencias y/o denuncias emitidas por las y los candidatos durante el proceso de certificación y evaluación.

Promover de manera continua la mejora y garantizar la calidad del servicio que se brinda.

SOBRE EL BUZÓN

Se establece que el medio para presentar quejas, sugerencias y/o denuncias por parte de las y los candidatos de la ECE240-16 de la Universidad Mexiquense del Bicentenario, será a través de los siguientes medios:

- **Buzón Físico:** Estará ubicado en las Instalaciones de Rectoría de la Universidad Mexiquense del Bicentenario.
- **Buzón Telefónico:** Estará disponible en un horario de atención de lunes a viernes, de 9:00 a 18:00 horas en el número telefónico: **01 728 284 7310 Ext. 180 y 181.**
- **Buzón Digital:** Estará disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana, la queja, sugerencia y/o denuncia se remitirá al correo electrónico: **buzonconocer @umb.mx**

La o el Titular del Departamento de Educación Continua es el responsable de gestionar y dar seguimiento al Buzón de Quejas, Sugerencias y/o Denuncias.

ALCANCE

Aplica a los usuarios internos o externos que han sido participes de los Servicios de Certificación y Evaluación de la ECE240-16 Universidad Mexiquense del Bicentenario.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

a. Emisión de Quejas, Sugerencias y/o Denuncias

Para la emisión de una queja, sugerencia y/o denuncia se deberá descargar de la página web institucional de la Universidad Mexiquense del Bicentenario, en el apartado Vinculación, pestaña CONOCER, el **Formato de quejas, sugerencias y/o denuncias**, el cual se llenará y en su caso será colocado en el buzón físico o remitido vía correo electrónico **buzonconocer@umb.mx**

En lo que respecta a quejas vía telefónica, deberá comunicarse al teléfono 01 728 284 7310 Ext. 180 y 181.

b. Revisión del Buzón físico.

Será revisado de manera periódica por la o el Titular del Departamento de Educación Continua, con la finalidad de dar atención oportuna a las quejas, sugerencias y/o denuncias presentadas.

c. Revisión del Buzón electrónico.

Será revisado de manera constante por la o el Titular del Departamento de Educación Continua, con la finalidad de dar atención oportuna a las quejas, sugerencias y/o denuncias presentadas.

d. Atención del Buzón telefónico

Será atendido por la o el Titular del Departamento de Educación Continua dentro del horario de atención, con la finalidad de dar atención oportuna a las quejas, sugerencias y/o denuncias presentadas.

e. Registro de quejas, sugerencias y/o denuncias

El registro de quejas, sugerencias y/o denuncias se realizará de manera semanal.

f. Confidencialidad de la queja, sugerencia y/o denuncia.

Con la finalidad de garantizar la confidencialidad de los usuarios en su emisión de quejas, sugerencias y/o denuncias se recomienda lo siguiente, según sea el caso:

- **Buzón físico:** Se sugiere ingresar el formato en un sobre bolsa sellado, mismo que solamente la o el Titular del Departamento de Educación Continua tendrá a bien abrir para conocer el contenido del formato.
- **Buzón telefónico:** Será atendido por la o el Titular del Departamento de Educación Continua, garantizando el uso correcto de los datos y solamente para los fines especificados en el proceso, prestando especial énfasis en la confidencialidad de las inquietudes de los usuarios.
- **Buzón digital:** Será gestionado solamente por la o el Titular del Departamento de Educación Continua, quien será el encargado de guardar la confidencialidad de lo recibido en dicho buzón.

g. Gestión de quejas, sugerencias y/o denuncias.

La o el Titular del Departamento de Educación Continua será el encargado de hacer llegar a la o el Titular de la Dirección Académica, sobre quejas, sugerencias y/o denuncias, y esta última, será la Unidad Administrativa encargada de determinar soluciones que solventen la inquietud de los usuarios, mismas que llevarán su visto bueno y firma para sustentar la confiabilidad de las acciones a realizar.

h. Notificación de no procedencia de quejas, sugerencias y/o denuncias.

En caso de que la queja, sugerencia y/o denuncias no proceda, la o el Titular del Departamento de Educación Continua, deberá notificar mediante la vía que esta fue realizada, las causas de la no procedencia a los usuarios.

i. Tiempo de respuesta a usuarios.

La respuesta a usuarios no deberá exceder los 10 días hábiles una vez recibida la queja, sugerencia y/o denuncia ha sido remitida por el Departamento de Educación Continua.

Esta deberá contener las acciones y medidas de mejora implementadas con la finalidad de brindar oportuna atención a las inquietudes de los usuarios.

j. Gestión de las sugerencias implementadas.

Las sugerencias implementadas deberán ser remitidas por parte de la o el Titular del Departamento de Educación Continua a las Unidades Administrativas correspondientes y competentes de anticipar y garantizar el servicio durante el proceso de Certificación y /o evaluación por parte de la ECE240-16 Universidad Mexiquense del Bicentenario.

INSUMOS

- Formato de Quejas, Sugerencias y/o Denuncias.
- Evaluación de Satisfacción del Servicio a Usuarios en la Atención de quejas, sugerencias y/o denuncias.

RESULTADOS

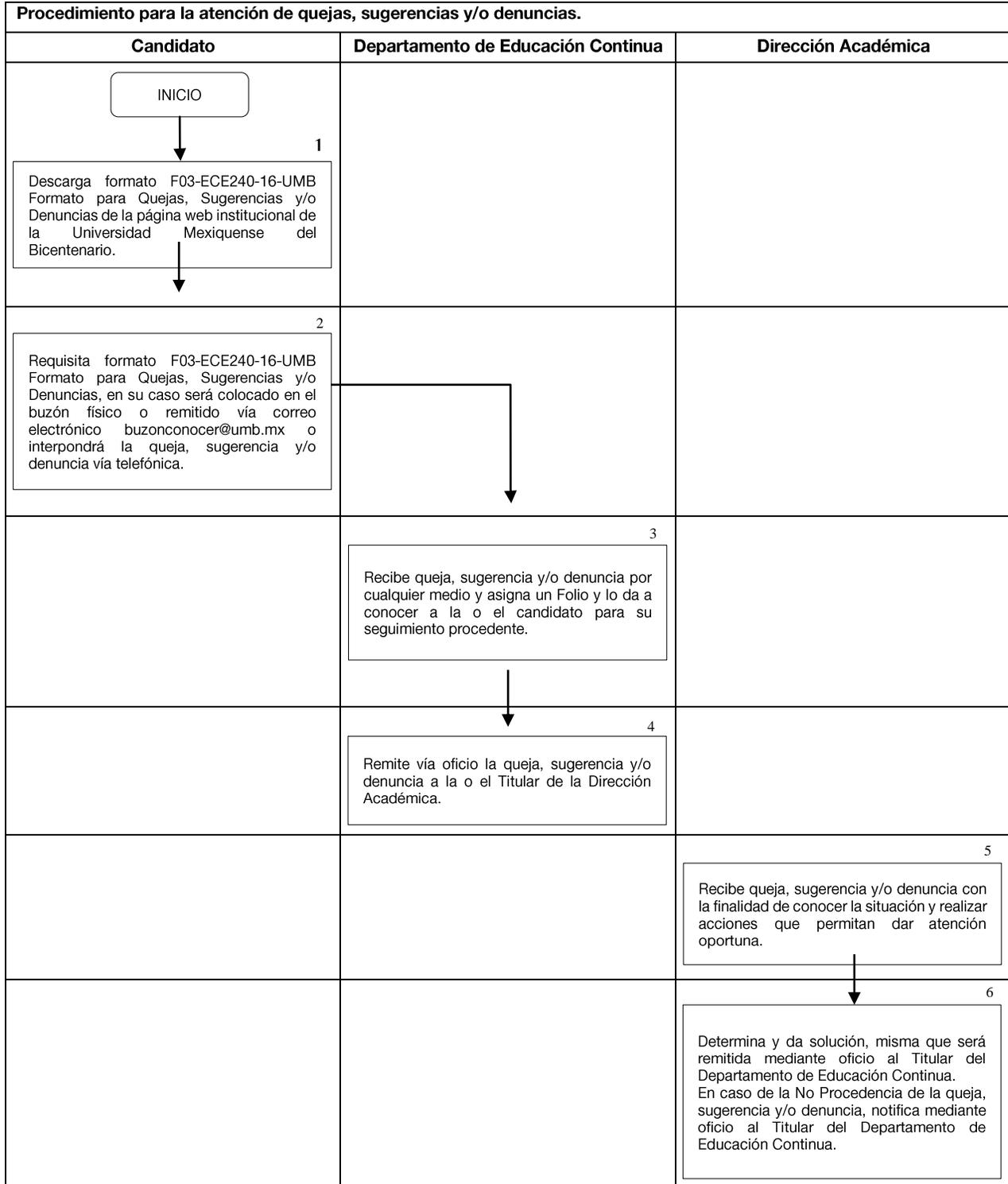
- Notificación de Respuesta a Quejas, Sugerencias y/o Denuncias.
- Notificación de No Procedencia de Quejas, Sugerencias y/o Denuncias.

DESARROLLO

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Candidato	Descarga formato F03-ECE240-16-UMB Formato para Quejas, Sugerencias y/o Denuncias de la página web institucional de la Universidad Mexiquense del Bicentenario.
2	Candidato	Requisita formato F03-ECE240-16-UMB Formato para Quejas, Sugerencias y/o Denuncias, en su caso será colocado en el buzón físico o remitido vía correo electrónico buznonocer@umb.mx o interpondrá la queja, sugerencia y/o denuncia vía telefónica.
3	Titular del Departamento de Educación Continua	Recibe queja, sugerencia y/o denuncia por cualquier medio y asigna un Folio y lo da a conocer a la o el candidato para su seguimiento procedente.
4	Titular del Departamento de Educación Continua	Remite vía oficio la queja, sugerencia y/o denuncia a la o el Titular de la Dirección Académica.
5	Titular de la Dirección Académica	Recibe queja, sugerencia y/o denuncia con la finalidad de conocer la situación y realizar acciones que permitan dar atención oportuna.
6	Titular de la Dirección Académica	Determina y da solución, misma que será remitida mediante oficio al Titular del Departamento de Educación Continua. En caso de la No Procedencia de la queja, sugerencia y/o denuncia, notifica mediante oficio al Titular del Departamento de Educación Continua.
7	Titular del Departamento de Educación Continua	Notifica al usuario sobre las determinaciones, medidas y soluciones implementadas por parte de la ECE240-16 Universidad Mexiquense del Bicentenario, con la finalidad

		<p>de solventar las inquietudes surgidas durante el proceso de los servicios.</p> <p>En caso de la No Procedencia de la queja, sugerencia y/o denuncia, notifica por escrito vía correo electrónico o de manera oral, mediante llamada telefónica a la o el candidato, los motivos por los cuales no aplica el procedimiento y seguimiento de la inquietud.</p>
8	Titular del Departamento de Educación Continua	Entrega a la o el candidato el formato F04-ECE240-16-UMB Evaluación de Satisfacción del Servicio a Usuarios en la Atención de quejas, sugerencias y/o denuncias para su llenado.
9	Candidato	Realiza el llenado F04-ECE240-16-UMB Evaluación de Satisfacción del Servicio a Usuarios en la Atención de quejas, sugerencias y/o denuncias y entrega a la o el Titular del Departamento de Educación Continua.
10	Titular del Departamento de Educación Continua	Recibe el F04-ECE240-16-UMB Evaluación de Satisfacción del Servicio a Usuarios en la Atención de quejas debidamente requisitado.

DIAGRAMA



Procedimiento para la atención de quejas, sugerencias y/o denuncias.

Candidato	Departamento de Educación Continua	Dirección Académica
	<p style="text-align: right;">7</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Notifica al usuario sobre las determinaciones, medidas y soluciones implementadas por parte de la ECE240-16 Universidad Mexiquense del Bicentenario, con la finalidad de solventar las inquietudes surgidas durante el proceso de los servicios. En caso de la No Procedencia de la queja, sugerencia y/o denuncia, notifica por escrito vía correo electrónico o de manera oral, mediante llamada telefónica a la o el candidato, los motivos por los cuales no aplica el procedimiento y seguimiento de la inquietud.</p> </div>	
	<p style="text-align: right;">8</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Entrega a la o el candidato el formato F04-ECE240-16-UMB Evaluación de Satisfacción del Servicio a Usuarios en la Atención de quejas, sugerencias y/o denuncias para su llenado.</p> </div>	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Realiza el llenado F04-ECE240-16-UMB Evaluación de Satisfacción del Servicio a Usuarios en la Atención de quejas, sugerencias y/o denuncias y entrega a la o el Titular del Departamento de Educación Continua.</p> </div>		
	<p style="text-align: right;">10</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Realiza el llenado F04-ECE240-16-UMB Evaluación de Satisfacción del Servicio a Usuarios en la Atención de quejas, sugerencias y/o denuncias y entrega a la o el Titular del Departamento de Educación Continua.</p> </div> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;"> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px 20px;">FIN</div> </div>	

