



Universidad Tecnológica de Puerto Peñasco
Dirección Académica

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

SICAD
SISTEMA DE INTEGRACIÓN Y CONTROL
DE DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS

Manual de Procedimientos

Universidad Tecnológica de Puerto
Peñasco

Dirección Académica

Elaboró

M.A. Gilberto López Espinoza /
Director de Planeación

Revisó

Ing. Heriberto Rentería
Sánchez / Rector

Validó

Lic. Guillermo Alejandro
Noriega Esparza / Secretario de
la Contraloría General

Contenido

I. Introducción

II. Objetivo del Manual

III. Red de Procesos

IV. Presentación de los procedimientos

Introducción.

El presente manual de procedimientos esta realizado para facilitar las labores del personal tanto administrativo como docente y conllevar a la búsqueda de la mejora continua institucional, ya que secuencia y ordena las operaciones que se realizan en la Universidad Tecnológica de Puerto Peñasco con el propósito de apoyar el cumplimiento de las rutinas diarias de trabajo y evitar la alteración arbitraria de las mismas.

Dicho manual, está conformado por la red de procesos, lista maestra de procedimientos con sus respectivos documentos y diagramas de flujo; los cuales están establecidos para dar cumplimiento a las metas y objetivos planteados por la Institución.

De acuerdo a los cambios y necesidades de la Universidad tanto internas como externas requeridas para continuar con el rumbo planteado por la Universidad, este documento pudiese obtener modificaciones en sus procesos.

Objetivo del Manual.

El objetivo de este manual de procedimientos, es ofrecer al personal que labora en esta Universidad, una base documental que facilite y proporcione certeza en las decisiones que deberá tomar al ejecutar el cargo de sus funciones.



RED DE PROCESOS

Universidad Tecnológica de Puerto Peñasco

Dirección Académica

Fecha de elaboración	Hojas
10/10/2016	Hoja 1 de 1
Código de la Red	
98-DAC-RP/Rev.03	

Macroproceso: 01 - Académico

Subproceso: 01 - Actividades académicas **Responsable:** Director Académico
Tipo: Operativo **Producto:** Informe trimestral de las actividades académicas
Facultades: Formación educativa, Vinculación con diferentes sectores y sociedad **Indicador:** Proporción de actividades académicas

No.	Código	Procedimiento	Productos	Indicadores	Cliente
1	98-DAC-P01/Rev.01	Programación académica cuatrimestral	Programación académica cuatrimestral	Actividades académicas realizadas / Actividades académicas programadas	Personal docente, Alumnos
2	98-DAC-P02/Rev.01	Servicio de Tutorías a alumnos	Alumnos atendidos	Total de alumnos en proceso de tutorías / Total de alumnos recuperados al final del proceso de tutorías	Personal docente, Alumnos

Subproceso: 02 - Atención y servicio a los alumnos **Responsable:** Director Académico
Tipo: Operativo **Producto:** Informe trimestral de los servicios prestados a alumnos
Facultades: Formación educativa, Vinculación con diferentes sectores y sociedad **Indicador:** Proporción de servicios prestados al alumno

No.	Código	Procedimiento	Productos	Indicadores	Cliente
3	98-DAC-P03/Rev.01	Inscripción y reinscripción de alumnos	Tramites	Total de tramites de inscripción y reinscripción realizados / Total de tramites de inscripción y reinscripción solicitados	Alumnos
4	98-DAC-P04/Rev.00	Control y seguimiento de quejas y sugerencias	Respuesta a quejas y/o sugerencias Acción correctiva	Numero de quejas y/o sugerencias atendidas / Numero de quejas y/o sugerencias recibidas	Alumnos, Personal Administrativo, Personal Docente

Elaboró	Revisó	Validó
Lic. Raúl Herrera Pérez / Jefe de Departamento de Servicios Escolares	M.A. Gilberto López Espinoza / Director de Planeación	Ing. Heriberto Rentería Sánchez / Rector



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Universidad Tecnológica de Puerto Peñasco

Dirección Académica

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Programación académica cuatrimestral

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 98-DAC-P01/Rev.01

FECHA DE EMISIÓN: 10/10/2016

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Programar los recursos humanos y materiales necesarios para asegurar el proceso enseñanza-aprendizaje durante el cuatrimestre.

II.- ALCANCE

Aplica a todas las direcciones administrativas de la Universidad Tecnológica de Puerto Peñasco involucradas en la programación académica cuatrimestral.

III.- DEFINICIONES

UTPP.- Universidad Tecnológica de Puerto Peñasco
 CGUTyP.- Coordinación General de Universidades Tecnológicas y Politécnicas
 Plan académico cuatrimestral.- Documento que integra a los docentes necesarios para llevar a cabo la impartición del cuatrimestre, así como su horarios y las cantidad de horas.
 Plan de estudios.- Documento que integra las asignaturas que conforman la carrera.
 Proceso enseñanza-aprendizaje.- Proceso en el cual, el profesor transmite conocimientos teóricos y prácticos al alumno para que obtenga competencias profesionales.
 Carga académica.- Documento que integra las asignaturas asignadas a cada profesor, sus horarios y la cantidad de horas.

IV.- REFERENCIAS

Decreto de creación de la UTPP
 Reglamento Interno de la UTPP
 Manual de organización de la UTPP
 Planes de estudio aprobados por la CGUTyP

V.- POLÍTICAS

Todo docente de nuevo ingreso deberá recibir un curso de inducción Institucional.
 Todo docente de nuevo ingreso deberá recibir un curso de operación del Sistema de Gestión Escolar.
 Todo docente que cuente con carga académica asignada deberá realizar la secuencia didáctica correspondiente y entregarla en tiempo y forma a la Dirección Académica para su revisión y aprobación.
 Todo docente que cuente con carga académica en horas proyecto deberá entregar una propuesta inicial del mismo, así como 3 reportes de avances del proyecto durante el cuatrimestre.

VI.- ANEXOS

Clave de Anexo	Nombre	Link
98-DAC-P01-F01/Rev.01	Solicitud de materias	Ver anexo
98-DAC-P01-F02/Rev.01	Horarios por asignatura	Ver anexo
98-DAC-P01-F03/Rev.01	Horarios por docente	Ver anexo
98-DAC-P01-F04/Rev.01	Asignación de aulas y laboratorios	Ver anexo
98-DAC-P01-F05/Rev.01	Secuencia didáctica	Ver anexo
98-DAC-P01-F06/Rev.01	Concentrado de visitas, conferencias y actividades	Ver anexo
98-DAC-P01-F07/Rev.01	Constancia de cumplimiento	Ver anexo
98-DAC-P01-A01/Rev.01	Diagrama de flujo	Ver anexo

VII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1		Planeación del cuatrimestre	
1.1	Director academico	Identifica las asignaturas correspondientes al cuatrimestre próximo	
1.2	Director academico	Envía a los docentes vía correo electrónico, formato de solicitud de asignaturas y/o proyectos académicos y disponibilidad de horarios.	Solicitud de materias y disponibilidad de horarios
1.3	Academia	Entrega al Director académico diagnostico del plan de estudios	Diagnostico del plan de estudios
1.4	Director academico	Realiza concentrado de la carga académica y proyectos	
1.5	Director academico	Realiza proyección de carga académica y horas proyecto	Proyección académica cuatrimestral
1.6	Director academico	En caso de no contar con los docentes con perfil necesarios para determinadas asignaturas, notificara vía correo electrónico a la Dirección de Vinculación dicha necesidad para que se lleve a cabo la difusión correspondiente.	
2		Integración del Plan académico cuatrimestral	
2.1	Director academico	Realiza la programación de exámenes de oposición correspondientes	
2.2	Director academico	Integra el proyecto de carga académica cuatrimestral	Proyecto de plan académico cuatrimestral
3		Autorización del Plan académico cuatrimestral	
3.1	Rector	Revisa y autoriza el Plan académico cuatrimestral, horarios por docente y horarios por grupo, en caso de no autorizar regresa al 2.2	Plan académico cuatrimestral
4		Notificación de cargas academicas	
4.1	Director academico	Elabora horarios de clase, horarios por docente y asignación de aulas y laboratorios de acuerdo al Plan académico autorizado	Horarios clase, horarios por docente, asignación de aulas y laboratorios
4.2	Director academico	Envía a los docentes vía correo electrónico a manera de notificación su carga académica, programa de asignatura, formato de secuencia didáctica y horarios	
4.3	Coordinador academico	Coloca en las puertas de cada aula el horario y grupo asignado	
4.4	Director academico	Solicita al docente la secuencia didáctica de su carga académica, la cual deberá entregar en un plazo no mayor de 15 días naturales contando a partir de la fecha de recibido el correo de notificación de carga académica.	Secuencia didáctica
5		Aprobación de secuencias didacticas	
5.1	Director academico	Recibe y aprueba la estructura de las secuencias didácticas, envía estas a las academias correspondientes para la aprobación del contenido.	
5.2	Academias	Mediante oficio emiten dictamen del contenido de las secuencias didácticas y lo envían a la Dirección académica, los contenidos no aprobados serán realizados por las academias	Oficio de dictamen
6		Seguimiento	
6.1	Director academico	Elabora concentrado de visitas, conferencias y actividades, lo envía a la Dirección de Vinculación.	Concentrado de visitas, conferencias y actividades
6.2	Director academico	Realiza seguimiento de la aplicación de las secuencias didácticas en el proceso enseñanza-aprendizaje durante el cuatrimestre vigente.	Seguimiento de secuencia didactica

6.3	Director academico	Entrega constancia de cumplimiento a los docentes que cumplieron con la aplicación de la secuencia didactica	Constancia de Cumplimiento de secuencia didactica
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

M.E. Rangel Dicochea Soto /
Coordinador Académico

Revisó:

M.A. Gilberto López Espinoza /
Director Académico

Validó:

Ing. Heriberto Rentería Sánchez
/ Rector

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Universidad Tecnológica de Puerto Peñasco

Dirección Académica

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Programación académica cuatrimestral	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 98-DAC-P01/Rev.01	Fecha de elaboración: 10/10/2016

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
1	Secuencias didacticas	Director Académico	Papel	3 años	Coordinación Académica	Archivo

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Universidad Tecnológica de Puerto Peñasco

Dirección Académica

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Servicio de Tutorías a alumnos

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 98-DAC-P02/Rev.01

FECHA DE EMISIÓN: 10/10/2016

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Apoyar al proceso enseñanza-aprendizaje a través de tutorías y/o asesorías que permitan solucionar problemas del alumno en su desarrollo académico.

II.- ALCANCE

Aplica a los alumnos de la Universidad Tecnológica e Puerto Peñasco que presenten problemas académicos en las evaluaciones parciales y finales.

III.- DEFINICIONES

UTPP.- Universidad Tecnológica de Puerto Peñasco

SIAGE.- Sistema Integral de Apoyo a la Gestión Escolar

Tutoría.- Proceso mediante el cual el alumno recibe atención directa y personalizada referente a los circunstancias que afectan su desarrollo académico.

Tutor.- Profesor de tiempo completo designado para atender a alumnos con problemática en su desarrollo académico.

Alumno Critico.-Alumno que presenta actitudes y/o aprovechamiento que puede afectar su desarrollo académico.

IV.- REFERENCIAS

Reglamento académico

Manual de organización de la UTPP

V.- POLÍTICAS

Las tutorías deben impartirse con el propósito de apoyar la formación integral del alumno.

Las tutorías estarán sujetas a un seguimiento de los resultados de las mismas por parte de la Dirección académica.

VI.- ANEXOS

Clave de Anexo	Nombre	Link
98-DAC-P02-A01/Rev.01	Diagrama de flujo	Ver anexo

VII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1		Asignación de tutores	
1.1	Director Académico	Asigna tutores a cada uno de los grupos de alumnos del cuatrimestre vigente	
2		Actividades de Tutorías	
2.1	Profesor de asignatura	Informa al Tutor del grupo correspondiente sobre alumno(s) críticos mediante registro en el sistema SIAGE.	
2.2	Tutor	Entrevista a alumnos críticos para determinar las causas de los problemas, en caso requerido turna el caso al Jefe de oficina de Psicopedagogía	
2.3	Jefe de oficina de Psicopedagogía	Determina el tratamiento y/o estrategias a seguir para solucionar el problema entre las que pueden ser:	
2.31		Hábitos y técnicas de estudio	
2.32		Apoyo para presentar exámenes de recuperación de la asignatura	
2.33		Asistir a terapia de apoyo psicológica	
2.34		Apoyo en la solicitud de becas económicas	
2.35		Apoyo en la consulta de bolsas de trabajo	
3		Seguimiento de resultados	
3.1	Director Académico	Da seguimiento a los resultados de las tutorías	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

Psicóloga Silvia Pamela Romo
Oros / Jefe de oficina de
Psicopedagogía

Revisó:

M.A. Gilberto López Espinoza /
Director Académico

Validó:

Ing. Heriberto Rentería Sánchez
/ Rector

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Universidad Tecnológica de Puerto Peñasco

Dirección Académica

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Servicio de Tutorías a alumnos	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 98-DAC-P02/Rev.01	Fecha de elaboración: 10/10/2016

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
1	Registro de tutorías	Tutor	Papel	5 años	Jefe de oficina de Psicopedagogía	Archivo

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Universidad Tecnológica de Puerto Peñasco

Dirección Académica

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Inscripción y reinscripción de alumnos

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 98-DAC-P03/Rev.01

FECHA DE EMISIÓN: 10/10/2016

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Realizar la inscripción de aspirantes a alumnos y la re inscripción de alumnos de la UTPP

II.- ALCANCE

Aplica a todos los aspirantes a alumnos interesados en ingresar a la UTPP y para alumnos que requieran continuar cursando un programa educativo en nuestra Universidad.

III.- DEFINICIONES

UTPP.- Universidad Tecnológica de Puerto Peñasco.

Aspirante.- Persona que realiza el tramite de inscripción para integrarse como alumno de un programa educativo de la UTPP.

SIAGE.- Sistema Integral de Apoyo a la Gestión Escolar.

EXANI II.- Examen Nacional de Ingreso para Educación Superior.

Alumno Regular.- Alumno que cuenta con el 100% de las materias aprobadas al termino de cada cuatrimestre.

Alumno Irregular.- Alumno que cuenta con al menos una materia reprobada al termino de cada cuatrimestre.

Requisitos de Inscripción.- Requisitos establecidos por el Director Académico y autorizados por el Rector para el tramite de inscripción, donde se establecen documentos a entregar, costo de la inscripción, cursos y exámenes que se deben realizar, así como las fechas y horarios necesarios.

IV.- REFERENCIAS

Reglamento Interno de la UTPP

Manual de Organización de la UTPP

Reglamento Académico de la UTPP

Acuerdos secretariales 279 al 286 de la Secretaria de Educación Pública

V.- POLÍTICAS

El alumno que no entregue los documentos en la fecha establecida en su carta compromiso de entrega de documentos faltantes será dado de baja automáticamente.

La inscripción de aspirantes a alumnos se realizara de acuerdo a la capacidad de infraestructura instalada en la UTPP.

Los pagos realizados por concepto de tramites en el Departamento de Servicios Escolares no se regresa el dinero por cancelación del mismo.

VI.- ANEXOS

Clave de Anexo	Nombre	Link
98-DAC-P03-F01/Rev.00	Requisitos de Inscripción autorizados	Ver anexo
98-DAC-P03-F02/Rev.00	Comprobante de recepción de documentos	Ver anexo
98-DAC-P03-F03/Rev.00	Carta compromiso de entrega de documentos faltantes	Ver anexo
98-DAC-P03-A01/Rev.01	Diagrama de flujo	Ver anexo

VII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1		REQUISITOS DE INSCRIPCIÓN	
1.1	Director Académico	Envía al Jefe de Departamento de Servicios Escolares los Requisitos de Inscripción autorizados	Requisitos de Inscripción autorizados
2		INSCRIPCIÓN - PRE REGISTRO EN LINEA	
2.1	Aspirante	Llena formato en línea en la página Institucional www.utpp.edu.mx en el enlace Pre-Registro	
3		PAGO BANCARIO	
3.1	Aspirante	Realiza el pago en la Institución Bancaria por el costo de la inscripción	
4		EXÁMENES Y ENTREVISTAS	
4.1	Coordinador de Servicios Escolares	Realiza entrevistas a aspirantes de acuerdo a las fechas programadas	
4.2	Coordinador de Servicios Escolares	Realizan examen de admisión a aspirantes de acuerdo a las fechas programadas	
4.3	Coordinador de Servicios Escolares	Realizan examen EXANI II a aspirantes de acuerdo a las fechas programadas	
4.4	Coordinador de Servicios Escolares	Publican en la pagina web Institucional www.utpp.edu.mx nombre de los alumnos aceptados para inscribirse en un programa educativo de la UTPP	
5		REVISIÓN DE DOCUMENTOS	
5.1	Aspirante	Entrega documentos en el Departamento de Servicios Escolares de acuerdo a las fechas de los requisitos de inscripción	
5.2	Coordinador de Servicios Escolares	Revisa documentos, si los documentos están completos se le asigna número de matrícula y se le entrega comprobante de recepción de documentos, si no están completos de igual forma se le asigna número de matrícula y se le entrega para firma carta compromiso de entrega de documentos faltantes	Comprobante de recepción de documentos / Carta compromiso de entrega de documentos faltantes
6		REGISTRO EN EL SISTEMA DE CONTROL DE ALUMNOS	
6.1	Coordinador de Servicios Escolares	Registra al aspirante en el sistema de control de alumnos e imprime el formato de inscripción de alumno, considerando a partir de este registro al aspirante como alumno inscrito.	
7		INTEGRACIÓN Y ARCHIVO DE EXPEDIENTE	
7.1	Coordinador de Servicios Escolares	Integra expediente, archiva expediente por carrera y alfabéticamente por apellidos	
8		REINSCRIPCIÓN-RECEPCIÓN DE FECHAS	
8.1	Director Académico	Envía oficio al Jefe de Departamento de Servicios Escolares especificando las fechas de reinscripción de acuerdo al calendario escolar vigente	
9		ALUMNOS REGULARES	
9.1	Alumno	Ingresa al pagina Institucional www.utpp.edu.mx en el enlace Reinscripción de alumnos, actualiza sus datos e imprime ficha de deposito bancario, si el sistema encuentra adeudo el alumno no podrá realizar dicho trámite	
9.2	Alumno	Realiza pago bancario por el costo de la Reinscripción, entrega el comprobante de pago bancario al Coordinador de contabilidad el cual entrega a cambio el recibo de pago de reinscripción	Recibo de pago de reinscripción
9.3	Alumno	Entrega recibo de pago de reinscripción en el Departamento de Servicios Escolares	

9.4	Coordinador de Servicios Escolares	Actualiza los datos del alumno en el Sistema de Control Escolar SIAGE	
10		ALUMNOS IRREGULARES	
10.1	Jefe de Departamento de Servicios Escolares	Alumnos irregulares no se realiza la reinscripción	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

 Lic. Raúl Herrera Pérez / Jefe
 de Departamento de Servicios
 Escolares

Revisó:

 M.A. Gilberto López Espinoza /
 Director Académico

Validó:

 Ing. Heriberto Rentería Sánchez
 / Rector

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Universidad Tecnológica de Puerto Peñasco

Dirección Académica

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Inscripción y reinscripción de alumnos	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 98-DAC-P03/Rev.01	Fecha de elaboración: 10/10/2016

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
1	Requisitos de inscripción autorizados	Jefe de Departamento de Servicios Escolares	Papel	1 año	Departamento de Servicios Escolares	Archivo
2	Comprobante de recepción de documentos	Jefe de Departamento de Servicios Escolares	Papel	5 años	Departamento de Servicios Escolares	Archivo
3	Carta compromiso de entrega de documentos faltantes	Jefe de Departamento de Servicios Escolares	Papel	5 años	Departamento de Servicios Escolares	Archivo

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Universidad Tecnológica de Puerto Peñasco

Dirección Académica

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Control y seguimiento de quejas y sugerencias

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 98-DAC-P04/Rev.00

FECHA DE EMISIÓN: 10/10/2016

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Dar solución mediante acciones preventivas o correctivas a las quejas o sugerencias que realizan nuestros clientes en el buzón, con el propósito de mantener una mejora continua de nuestros servicios.

II.- ALCANCE

Aplica a las quejas y sugerencias realizadas por nuestros clientes en el buzón de quejas y sugerencias de la Universidad Tecnológica de Puerto Peñasco.

III.- DEFINICIONES

Buzón.- Espacio físico donde depositan las quejas o sugerencias nuestros clientes.

Quejas.- Descripción de la inconformidad con los servicios que brinda la Universidad Tecnológica de Puerto Peñasco.

Sugerencia.- Planteamiento de solución a un problema que ayude obtener la mejora continua.

Quejoso.- Persona que presenta la queja o sugerencia.

Queja o sugerencia aceptada.- Estado de la queja o sugerencia recibida en el buzón que cumple con los datos solicitados y se encuentra en trámite para dar la solución a la problemática planteada.

Queja o sugerencia cerrada.- Estado de la queja o sugerencia en la cual se verifico la solución a la problemática planteada.

Queja o sugerencia abierta.- Estado de la queja o sugerencia en la cual se encuentra en trámite para darle solución al problema planteado.

IV.- REFERENCIAS

Reglamento Interno de la Universidad Tecnológica de Puerto Peñasco
Manual de organización de la Universidad Tecnológica de Puerto Peñasco

V.- POLÍTICAS

1.- Las quejas o sugerencias aceptadas deberán cumplir con los datos solicitados en el formato de solicitud de quejas y sugerencias, no contener palabras o imágenes obscenas.

2.- La apertura del Buzón de quejas y sugerencias se realizara cada día viernes, en caso de día inhábil se pasara al siguiente día hábil.

3.- Las quejas o sugerencias pueden ser llenadas en cualquier formato, siempre y cuando cumpla con los datos solicitados en el formato para quejas y sugerencias.

4.- Las respuestas a las quejas o sugerencias se entregaran al interesado en forma escrita o electrónica.

VI.- ANEXOS

Clave de Anexo	Nombre	Link
98-DAC-P04-F01/Rev.00	Formato para quejas y sugerencias	Ver anexo
98-DAC-P04-F02/Rev.00	Reporte de apertura de buzón	Ver anexo
98-DAC-P04-F03/Rev.00	Formato de respuesta al cliente	Ver anexo
98-DAC-P04-A01/Rev.00	Diagrama de flujo	Ver anexo

VII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1		Apertura de buzón y reporte	
1.1	Jefe de Departamento de Servicios escolares, representantes de personal administrativo, docente y alumnos	Abren buzón de quejas y sugerencias, contando el número de quejas aceptadas y número de quejas rechazadas	Quejas o sugerencias
1.2	Jefe de Departamento de Servicios escolares	Llena reporte de apertura de buzón, entrega reporte de quejas o sugerencias aceptadas al Director Jurídico.	Apertura de buzón
2		Entrega de quejas o sugerencias	
2.1	Director Jurídico	Entrega las quejas o sugerencias al Director del área responsable a la cual se dirige la queja o sugerencia.	
2.2	Director de área	Asigna responsables de ejecutar y supervisar las acciones necesarias para dar solución a la queja o sugerencia.	
2.3		Entrega respuesta dentro de los 5 días hábiles al Director Jurídico	Respuesta al cliente
2.4	Director Jurídico	Entrega respuesta dentro de los 3 días hábiles al quejoso.	
3		Seguimiento y cierre de la queja o sugerencia	
3.1		Si el quejoso estuvo de acuerdo con la respuesta, da seguimiento a las acciones tomadas para dar solución a la queja o sugerencia.	
3.2		Si el quejoso no estuvo de acuerdo con la respuesta, informa al área responsable para que emita una nueva respuesta en un periodo de 1 día hábil, regresa al punto 2.5.	
3.3		Si se solucionó el problema planteado en la queja o sugerencia se procede a cerrar la misma.	
3.4		Si no se solucionó el problema planteado en la queja o sugerencia se mantiene abierta la misma, informa al área responsable para que emita una nueva respuesta al quejoso, regresa al punto 2.5.	
4		Entrega de informe mensual	
4.1		Entrega al Rector informe mensual de quejas abiertas y cerradas.	Informe mensual
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

Prof. Raúl Herrera Pérez / Jefe de Departamento de Servicios Escolares

Revisó:

M.A. Gilberto López Espinoza / Director Académico

Validó:

Ing. Heriberto Rentería Sánchez / Rector

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Universidad Tecnológica de Puerto Peñasco

Dirección Académica

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Control y seguimiento de quejas y sugerencias	Hoja 1 de 1
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 98-DAC-P04/Rev.00	Fecha de elaboración: 10/10/2016

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
1	Quejas y sugerencias	Director Jurídico	Papel	1 año	Dirección Jurídica	Archivo
2	Apertura de buzón	Director Jurídico	Papel	1 año	Dirección Jurídica	Archivo
3	Respuesta al cliente	Director Jurídico	Papel	1 año	Dirección Jurídica	Archivo
4	Informe mensual de solución de quejas y sugerencias	Director Jurídico	Papel	1 años	Dirección Jurídica	Archivo

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.