

Fecha	Versión	Descripción
12/07/2019	V1	Creación del Documento

Tipo de Norma: Procedimientos

Nombre: Procedimiento: Gestionar felicitaciones, sugerencias, quejas y denuncias.

Código: DAS_PR_14_2019_V1



	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaboración	Mgtr. Andrea Catalina Aguirre Bermeo	Coordinadora de la Titulación de Derecho	09/07/2019	
Elaboración	Ph.D. Diana Elizabeth Rivera Rogel	Directora del Área Socio Humanística	09/07/2019	
Proponente	Mgtr. Andrea Patricia Loaiza Peña	Dirección de Planificación y Desarrollo del Currículo	09/07/2019	
Proponente	Mgtr. Gioconda del Cisne Riofrio Calderón	Directora de Ordenamiento y Desarrollo de Educación a Distancia	09/07/2019	
Revisión	Ab. Diego Fernando Cuenca Guajala	Abogado/ Procuraduría Universitaria	10/07/2019	
Aprobación	Dr. Santiago Acosta Aide	Vicerrector Académico	12/07/2019	
Aprobación	Ph.D. Rosario De Rivas Manzano	Vicerrectora Académica Modalidad Abierta y a Distancia	12/07/2019	



Fecha	Versión	Descripción
12/07/2019	V1	Creación del Documento

Tipo de Norma: Procedimientos

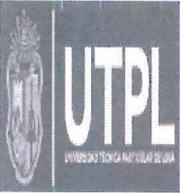
Nombre: Procedimiento: Gestionar felicitaciones, sugerencias, quejas y denuncias.

Código: DAS_PR_14_2019_V1

Manifestación de Conformidad

Para la revisión y aprobación de este documento, han manifestado su conformidad con el texto del mismo, así como de los anexos que lo conforman, la persona abajo firmante:

Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Ing. Ingrid Weingartner Reis	Gerente de Proyectos y Procesos	11/07/2019	

	PROCEDIMIENTOS		Código: DAS_PR_14_2019_V1
	Proceso: Gestionar Consultorios Jurídicos		Fecha de aprobación 12/7/2019
	Procedimiento: Gestionar felicitaciones, sugerencias, quejas y denuncias		Página 1 de 5

1 OBJETIVO.

Atender de manera oportuna y en el tiempo establecido las felicitaciones, sugerencias quejas y denuncias expresadas por los usuarios frente a los servicios ofrecidos por el consultorio jurídico.

2 ALCANCE.

Aplica para el personal que presta sus servicios en los Consultorios Jurídicos Gratuitos de la UTPL, y estudiantes que realizan sus pasantías y prácticas pre profesionales.

3 REFERENCIA NORMATIVA.

1. Código orgánico de la Función Judicial.
2. Reglamento de Acreditación y Funcionamiento de Consultorios Jurídicos Gratuitos.
3. Reglamento de Ética y Régimen Disciplinario
4. Instructivo para el funcionamiento de los consultorios jurídicos gratuitos de la UTPL.

4 RELACIONAMIENTO PROCESAL

- No aplica

5 TERMINOLOGÍA, DEFINICIÓN Y SÍMBOLO.

FSQD: felicitaciones, sugerencias, quejas y denuncias

Quejas: Se la realiza por reclamos leves a la atención que se brinda a los usuarios en los Consultorios Jurídicos Gratuitos de la UTPL.

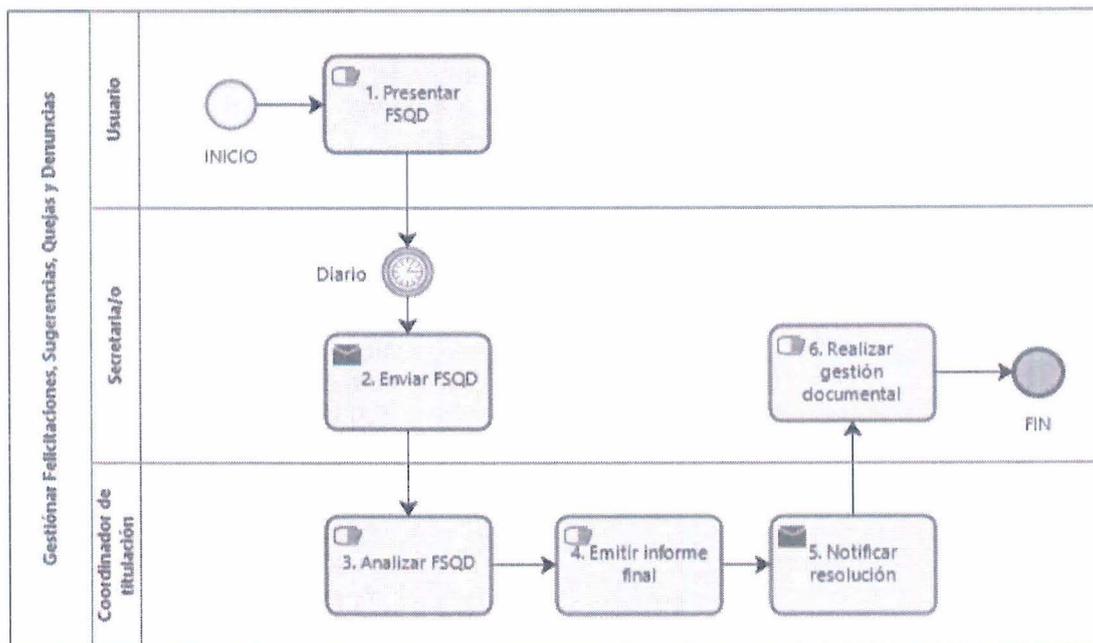
Denuncias: Se la realiza por reclamos graves a la atención brinda a los usuarios en los Consultorios Jurídicos Gratuitos de la UTPL.

k

	PROCEDIMIENTOS		Código: DAS_PR_14_2019_V1	
	Proceso: Gestionar Consultorios Jurídicos		Fecha de aprobación	12/7/2019
	Procedimiento: Gestionar felicitaciones, sugerencias, quejas y denuncias		Página	2 de 5

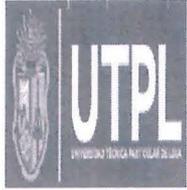
6 DESCRIPCIÓN.

6.1 FLUJOGRAMA:



7 INSTRUCCIONES OPERATIVA.

#	Actividad	Responsable de actividad	Descripción	Control
1	Presentar FSQD	Usuario	El usuario deberá llenar el formulario descrito en el (Anexo 1), el mismo que deberá ser depositado en el buzón físico ubicado en el exterior de los consultorios jurídicos. En caso de ser necesario el usuario podrá solicitar ayuda a los miembros del consultorio jurídico.	
2	Enviar FSQD	Secretaria/o	Diariamente, previo a la finalización de la jornada laboral, deberá revisar el buzón físico de felicitaciones, sugerencias, quejas y denuncias y realizar un informe diario.	



PROCEDIMIENTOS

Código: DAS_PR_14_2019_V1

Proceso: Gestionar Consultorios Jurídicos

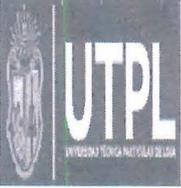
Fecha de aprobación 12/7/2019

Procedimiento: Gestionar felicitaciones, sugerencias, quejas y denuncias

Página 3 de 5

			Cada formulario debe ser escaneado y enviado al Coordinador de Titulación de Derecho.	
3	Analizar FSQD	Coordinador de titulación	<p>Analizar el contenido de las felicitaciones, sugerencias, quejas y denuncias realizadas por los usuarios.</p> <p>Para:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Felicitaciones se realizará un condesado por trimestre para otorgar estímulos académicos o administrativos.b. Sugerencias, se analizará la pertinencia y de ser necesario se solicitará la actualización del proceso.c. Queja/Denuncia, se analizará la gravedad del hecho. <p>NOTA: De ser necesario se tomarán las medidas correctivas o preventivas aplicadas en función del análisis de las felicitaciones, sugerencias, quejas y denuncias.</p>	
4	Emitir informe final	Coordinador de Titulación	Luego de realizar el análisis descrito en el punto 3, se tomará las medidas correspondientes, en el caso de verificarse el incumplimiento de las obligaciones se procederá con el proceso disciplinario, para ello se emitirá un informe, en un plazo no mayor a tres días.	
5	Notificar resolución	Coordinador de Titulación	Por medio de oficio se comunicará al usuario las acciones correctivas que se realizaron.	

✓

	PROCEDIMIENTOS		Código: DAS_PR_14_2019_V1	
	Proceso: Gestionar Consultorios Jurídicos		Fecha de aprobación	12/7/2019
	Procedimiento: Gestionar felicitaciones, sugerencias, quejas y denuncias		Página	4 de 5

6	Realizar gestión documental	Secretaria/o	Los Consultorios Jurídicos Gratuitos de la UTPL, deberán seguir los lineamientos establecido por la UTPL para la correcta gestión documental, los mismos que se encuentran establecidos en la normativa y procedimientos institucionales.
---	-----------------------------	--------------	---

8 INDICADORES

1. Ver matriz de indicadores UTPL

9 RIESGOS.

1. Ver matriz de riesgos

10 DOCUMENTOS Y REGISTROS.

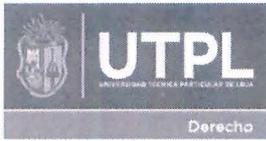
1. Formulario de felicitaciones, sugerencias, quejas y denuncias.
2. Oficio de informe final.

11 ANEXOS.

Anexo 1: Formulario de felicitaciones, sugerencias, quejas y denuncias.



	PROCEDIMIENTOS		Código: DAS_PR_14_2019_V1
	Proceso: Gestionar Consultorios Jurídicos		Fecha de aprobación 12/7/2019
	Procedimiento: Gestionar felicitaciones, sugerencias, quejas y denuncias		Página 5 de 5



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
Consultorio de Asesoría Jurídica Gratuita - CENARC Loja

FORMULARIO DE FELICITACIONES, SUGERENCIAS, QUEJAS Y DENUNCIAS.

Estimado(a)

Su opinión es importante:

Como parte del proceso de mejora continua del consultorio jurídico, es importante conocer sus inquietudes, iniciativas, propuestas de mejora o comentarios sobre cualquier aspecto del consultorio, así como poner de manifiesto cualquier actuación irregular detectada en el funcionamiento de los servicios que se brinda en el mismo.

Sus nombres y apellidos puede registrarlos si usted considera conveniente, caso contrario no es obligatorio.

DATOS PERSONALES:

Identificación	
Nombres	
Apellidos	
Correo	
Celular	

Marque la casilla que procede:

Felicitación
 Sugerencia
 Queja
 Denuncia

Descripción: _____

NOTA: Es importante que conozca que lo detallado en la presente solicitud se enviará a las áreas correspondientes para el análisis y mejora de los servicios.

