

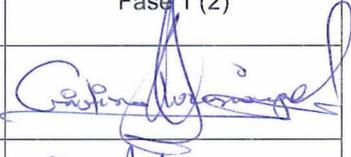


Fecha	Versión	Descripción
12/07/2019	V1	Creación del documento
10/11/2021	V2	Reformas por Resolución Rectoral "Plan de Reforma de la Normativa UTPL a la Nueva Estructura de Gobierno y Académica.", PRU_RR_14_2021_V1, Fase 1.

**Tipo de Norma:** Procedimiento

**Nombre:** Gestionar felicitaciones, sugerencias, quejas y denuncias

**Código:** DAS\_PR\_14\_2019\_v02\_2021

	Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaboración	Mgtr. Andrea Aguirre	Directora de la Carrera de Derecho	N/A	Resolución Rectoral PRU_RR_14_2021_V1 Fase 1 (2)
Elaboración	Ph.D. Diana Rivera Rogel	Decana de la Facultad de Ciencias Sociales, Educación y Humanidades	N/A	Resolución Rectoral PRU_RR_14_2021_V1 Fase 1 (2)
Proponente	Mgtr. Andrea Loaiza	Dirección de Planificación y Desarrollo del Currículo	N/A	Resolución Rectoral PRU_RR_14_2021_V1 Fase 1 (2)
Proponente	Mgtr. Gioconda Riofrío	Directora de Ordenamiento y Desarrollo de Educación a Distancia	N/A	Resolución Rectoral PRU_RR_14_2021_V1 Fase 1 (2)
Proponente	Dra. Rosario De Rivas	Vicerrectora Académica	N/A	Resolución Rectoral PRU_RR_14_2021_V1 Fase 1 (2)
Proponente	Dra. María Josefa Rubio	Vicerrectora de Modalidad Abierta y a Distancia	N/A	Resolución Rectoral PRU_RR_14_2021_V1 Fase 1 (2)
Revisión	Mgtr. Cristina Luzuriaga	Abogada Procuraduría Universitaria	09-11-2021	
Aprobación	Ph.D. Santiago Acosta	Rector	10-11-2021	

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>Código:</b> DAS_PR_14_2019_V02-2021
	Proceso: Gestionar Consultorios Jurídicos		<b>Fecha</b> <b>de</b> <b>aprobación</b> 10/11/2021
	Procedimiento: Gestionar felicitaciones, sugerencias, quejas y denuncias . CJG		<b>Página</b> 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.

El proceso contenido en el presente documento, se realizará en cumplimiento del Código de Ética institucional de la UTPL, con especial atención a los principios éticos en él determinados, así como la Política de prevención en materia de anticorrupción.

## 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.

- a. Código orgánico de la Función Judicial.
- b. Reglamento de Acreditación y Funcionamiento de Consultorios Jurídicos Gratuitos.
- c. Reglamento de Ética y Régimen Disciplinario
- d. Instructivo para el funcionamiento de los consultorios jurídicos gratuitos de la UTPL.

## 4 RELACIONAMIENTO PROCESAL

- No aplica

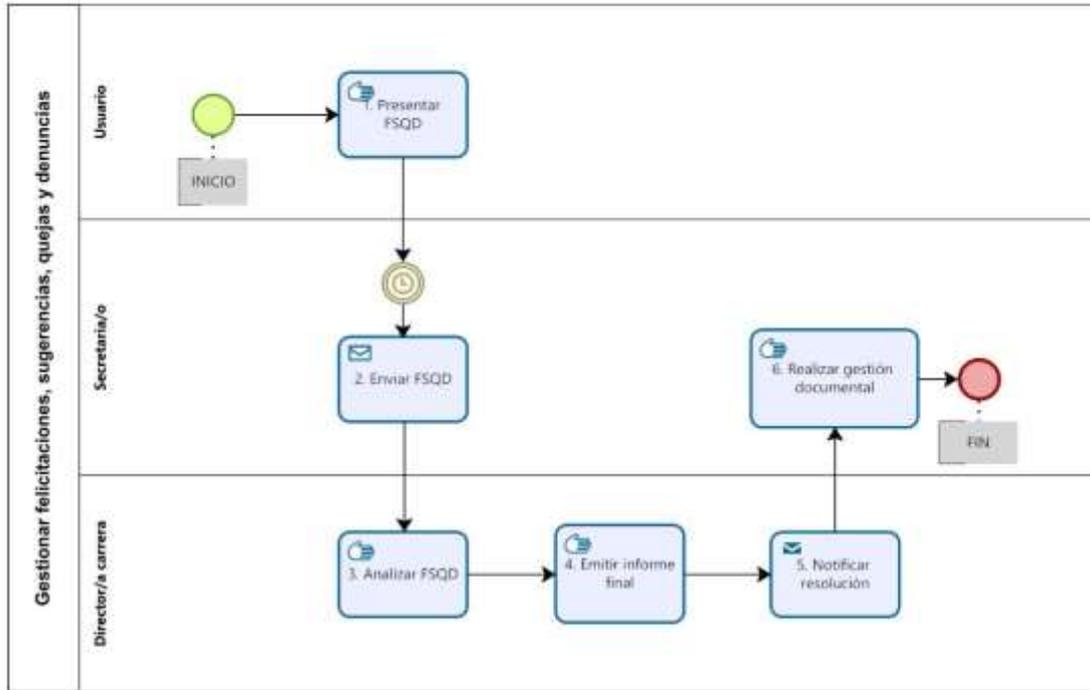
## 5 TERMINOLOGÍA, DEFINICIÓN Y SÍMBOLO.

- a. **FSQD:** felicitaciones, sugerencias, quejas y denuncias
- b. **Quejas:** Se la realiza por reclamos leves a la atención que se brinda a los usuarios en los Consultorios Jurídicos Gratuitos de la UTPL.
- c. **Denuncias:** Se la realiza por reclamos graves a la atención brinda a los usuarios en los Consultorios Jurídicos Gratuitos de la UTPL.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		Código: DAS_PR_14_2019_V02-2021
	Proceso: Gestionar Consultorios Jurídicos		Fecha aprobación de 10/11/2021
	Procedimiento: Gestionar felicitaciones, sugerencias, quejas y denuncias . CJG		Página 2 de 5

## 6 DESCRIPCIÓN.

### 6.1 FLUJOGRAMA:



	<b>PROCEDIMIENTO</b>		Código: DAS_PR_14_2019_V02-2021	
	Proceso: Gestionar Consultorios Jurídicos		Fecha aprobación	de 10/11/2021
	Procedimiento: Gestionar felicitaciones, sugerencias, quejas y denuncias . CJG		Página	3 de 5

## 7 INSTRUCCIONES OPERATIVAS.

#	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. Cada formulario debe ser escaneado y enviado al Coordinador de Titulación de Derecho.	
3	Analizar FSQD	Director de Carrera o Programa	Analizar el contenido de las felicitaciones, sugerencias, quejas y denuncias realizadas por los usuarios. Para: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Felicitaciones se realizará un condesado por trimestre para otorgar estímulos académicos o administrativos.</li> <li>b. Sugerencias, se analizará la pertinencia y de ser necesario se solicitará la actualización del proceso.</li> <li>c. Queja/Denuncia, se analizará la gravedad del hecho.</li> </ul> <b>NOTA:</b> De ser necesario se tomarán las medidas correctivas o preventivas aplicadas en función del análisis de las felicitaciones, sugerencias, quejas y denuncias.	
4	Emitir informe final	Director de Carrera o Programa	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	Director de Carrera o Programa	Por medio de oficio se comunicará al usuario las acciones correctivas que se realizaron.	

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		Código: DAS_PR_14_2019_V02-2021	
	Proceso: Gestionar Consultorios Jurídicos		Fecha aprobación	de 10/11/2021
	Procedimiento: Gestionar felicitaciones, sugerencias, quejas y denuncias . CJG		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

- a. Ver matriz de indicadores UTPL

## 9 RIESGOS.

- a. Ver matriz de riesgos

## 10 DOCUMENTOS Y REGISTROS.

- a. Formulario de felicitaciones, sugerencias, quejas y denuncias.
- b. Oficio de informe final.

## 11 ANEXOS.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Código: DAS_PR_14_2019_V02-2021	
	Proceso: Gestionar Consultorios Jurídicos	Fecha aprobación	de 10/11/2021
	Procedimiento: Gestionar felicitaciones, sugerencias, quejas y denuncias . CJG	Página	5 de 5

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



**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.