



Tipo de Norma: Procedimiento
Nombre: Gestionar felicitaciones, sugerencias, quejas y denuncias
Código: DAS_PR_14_2019_v02_2021

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

Registro de gestión

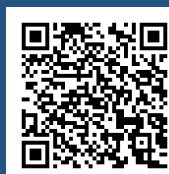
| | Nombre y Apellidos | Cargo |
|------------|---------------------------------|---|
| Elaborador | Mgtr. Andrea Aguirre | Directora de la Carrera de Derecho |
| Elaborador | Ph.D. Diana Rivera Rogel | Decana de la Facultad de Ciencias Sociales, Educación y Humanidades |
| Proponente | Mgtr. Andrea Loaiza | Dirección de Planificación y Desarrollo del Currículo |
| Proponente | Dra. Rosario de Rivas | Vicerrectora Académica |
| Proponente | Dra. María Josefa Rubio | Vicerrectora de Modalidad abierta y a Distancia |
| Proponente | Mgtr. Cristina Luzuriaga | Abogada Procuraduría Universitaria |
| Revisión | Ab. María Alejandra Arias Román | Abogado/Procuraduría Universitaria |
| Aprobación | Ph.D. Santiago Acosta Aide | Rector |


Registro manifestación de conformidad

| Nombres y apellidos | Cargo |
|---------------------|-------|
| N/A | N/A |

La universidad ha adoptado el lenguaje inclusivo en su Estatuto Orgánico. Sin embargo, la normativa institucional podría utilizar el género masculino para referirse a personas o cargos de manera general, siendo su alcance amplio, abarcando tanto a mujeres y hombres.

Ph. D. Carmen Eguiguren Eguiguren
Procuradora Universitaria



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

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

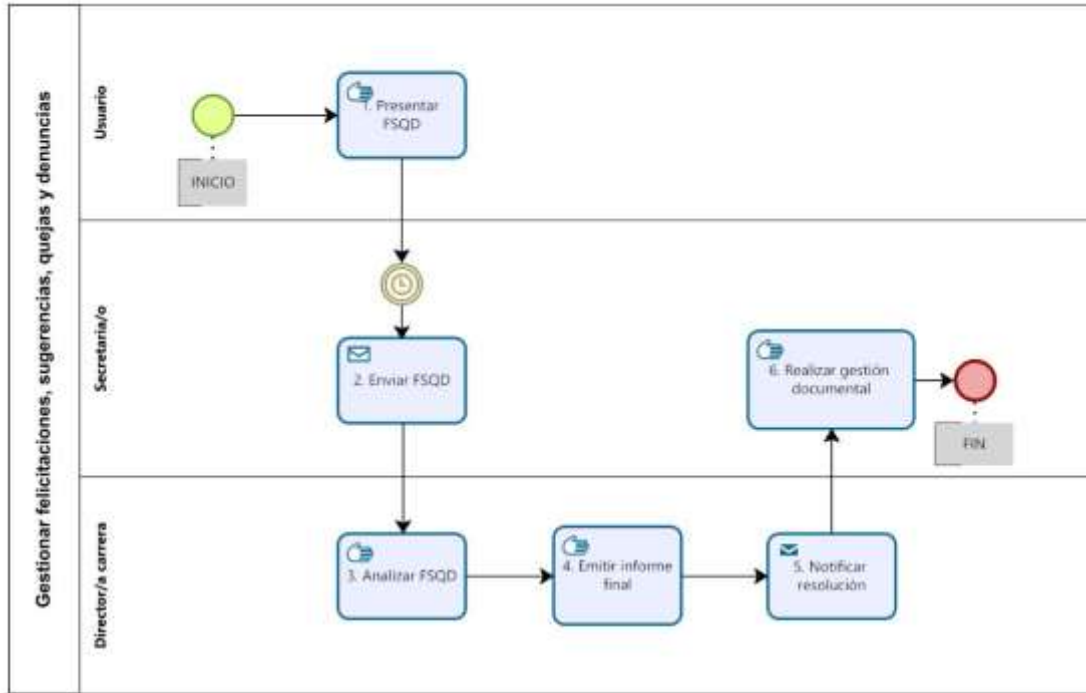
5 TERMINOLOGÍA, DEFINICIÓN Y SÍMBOLO.

- 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.

| | | | |
|---|--|--|---------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | | 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:



| | | | | |
|--|--|--|---------------------------------|------------------|
| | PROCEDIMIENTO | | 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"> 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. NOTA: 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. | |

| | | | | |
|---|--|--|---------------------------------|------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | | 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.

| | | | |
|---|--|---------------------------------|------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | 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.