



Versión vigente No. 13 Fecha: 9/08/2012

Administrador de Proceso:	Secretario General de Acuerdos
Responsable de Proceso:	N/A

Proceso (0.2) (7.1)			
Entradas		Salidas	
Solicitud: <ul style="list-style-type: none">• Queja• Asesoría		<ul style="list-style-type: none">• Acuerdo de archivo (Resolución de la queja)• Asesoría impartida	
USUARIO	INTERNO	EXTERNO	Proveedor
	<ul style="list-style-type: none">• Alumnos• Docentes• Egresados Universitarios	<ul style="list-style-type: none">• Padres o tutores.	<ul style="list-style-type: none">• Autoridad Presuntamente Responsable.• Docentes• Egresados Universitarios• Alumno
Partes Interesadas (ISO 9004:2009; (4.4))		<ul style="list-style-type: none">• Sociedad en General• Gobierno del Estado Organismos de Protección a los Derechos Universitarios• REDDU	
Recursos utilizados (6)			
Personal (6.2)	Infraestructura (6.3) <small>*Incluir si aplica, Sistemas de información / BD/ mantenimiento y respaldos</small>		Ambiente de trabajo (6.4)
3 Defensores Universitarios 1 Secretario General de Acuerdos 1 Coordinador Administrativo 3 Secretarios Auxiliares 1 Notificador 1 Recepcionista	1 Sala de Usos Múltiples, 8 Oficinas, 13 Escritorios, 9 Sillas, 9 Computadoras, 1 Lap Top, 4 Impresoras, Internet, 1 Copiadora, 1 Fax, 6 Teléfonos, Papelería, Red Interna, 2 Automóviles.		Se cuenta con las condiciones ambientales adecuadas para el desempeño laboral, de igual forma cada integrante del personal, cuenta con los elementos necesarios para desempeñar las labores que tiene bajo su responsabilidad, privilegiando la comunicación, la activación física y la ecología.

Objetivo de la calidad (5.4.1) (7.1.a)		
Atender el 85 % de las solicitudes de asesorías recibidas, dentro de las 24 horas siguientes a su recepción.		
Responsable:	Fórmula para medirlo:	Frecuencia de medición:
Secretario General de Acuerdos	Solicitudes de Asesoría atendidas dentro de las 24 horas siguientes a su	Mensual



Versión vigente No. 13 Fecha: 9/08/2012

	recepción / Solicitudes de Asesorías recibidas X 100.	
Política de la Calidad:	Objetivos generales:	Meta-PRDI/Plan de Desarrollo:
Nodos de responsabilidad social	Modernización y Observancia del marco jurídico universitario.	Modernización y Observancia del marco jurídico universitario.

Requisitos
Requisitos de entrada (0.2) (7.1):
Ver Art. 19 del Reglamento de la Defensoría de los Derechos Universitarios de la UAEM.

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
Del usuario	<p>Se atienda la queja en tiempo y forma.</p> <p>Se atienda en tiempo y forma la solicitud de asesoría.</p> <p>Calidad y buen trato en el servicio.</p> <p>Interés del personal de la Defensoría en resolver su queja.</p> <p>Interés del personal de la Defensoría en orientarle adecuadamente.</p>	<p>Estar debidamente requisitada la solicitud de queja.</p> <p>Estar debidamente requisitada la solicitud de asesoría.</p> <p>Estar debidamente identificado como integrante de la comunidad universitaria.</p>
No establecidos por el usuario pero necesarios para el producto o servicio	Llenar los formatos de solicitud de asesoría o de queja establecidos por la Defensoría.	Formatos debidamente requisitados.
Legales y reglamentarios	<ol style="list-style-type: none"> 1. Legislación Universitaria. 2. Reglamento de la Defensoría de los Derechos Universitarios. 3. Reglamento Interno de la Defensoría de los Derechos Universitarios. 	Cumplimiento a las disposiciones legales aplicables.
UAEM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Legislación Universitaria. 2. Reglamento de la Defensoría de los Derechos Universitarios. 3. Reglamento Interno de la Defensoría de los Derechos Universitarios. 	Cumplimiento a las disposiciones legales aplicables.

Interacción de procesos	
Proceso (4.1.b)	Interacción (4.1.b)
Con todos los procesos de la UAEM, exceptuando los procesos de la Secretaría de Administración.	Solicitando información con fundamento en los artículos 13 y 20 del Reglamento de la Defensoría de los Derechos Universitarios.



Versión vigente No. 13 Fecha: 9/08/2012

--	--

Preservación del producto (7.5.5)		Propiedad del cliente (7.5.4)	
Identificación	Check List de registros de queja.	Identificación	Libro de registro de propiedad del usuario.
Manipulación y Embalaje:	N/A	Verificación	En expediente de queja
Almacenamientos y Protección:	Expedientes en archivo.	Protección	Archivero del Defensor Titular

Medición del proceso (7.5.1.e) (8.2.3)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Resolución de la queja	Secretario de Acuerdos	Acuerdo de Archivo de la Queja	Mensual
Impartición de la asesoría	Secretario de Acuerdos	Formato de asesoría impartida	Mensual

Medición del servicio (5.2) (7.5.1.e) (8.2.1) (8.2.4)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Atención de la Queja	Secretario de Acuerdos	Libro de gobierno de solicitudes de quejas	Mensual
Atención de la Asesoría	Secretario de Acuerdos	Formato de solicitud de asesoría	Mensual

ETAPA	Descripción de la etapa del proceso (7.5.1.e) (8.2.4)	Seguimiento y/o Medición
I	Inicio de la Queja	Razón de recepción
II	Estudio de la queja	Check List de Registro
III	Conclusión	Acuerdo de Archivo
NOTA: El Procedimiento a seguir para este proceso se encuentra redactado en el capítulo cuarto del Reglamento de la Defensoría de los Derechos Universitarios de la UAEM.		

*Producto / Servicio (7.1.c)	Verificación	Seguimiento	Medición	Inspección
INICIO DE LA QUEJA	Solicitud de Queja	Razón de recepción	Solicitud de queja Vs. Razón de recepción	Acuerdo Inicial
ESTUDIO DE LA QUEJA	Acuerdo inicial	Check List de Registro	Solicitud de Queja Vs. Acuerdo Inicial	Acuerdo Inicial



Versión vigente No. 13 Fecha: 9/08/2012

CONCLUSIÓN	Los supuestos de conclusión del expediente, señalados por el Reglamento de la DDU.	Check List de Registro	Número de quejas procedentes Vs. Número de expedientes concluidos	Mediante el acuerdo de archivo autorizado por el pleno de la DDU
------------	--	------------------------	---	--

*Nota: Sólo llenar las casillas que apliquen al producto /servicio del proceso.

Riesgos en el Proceso (9004)	
Riesgos	Plan de acción
El quejoso no cumpla con los requisitos establecidos.	Acuerdo de prevención al quejoso, notificándole oportunamente.
La autoridad presuntamente responsable no rinda el informe respectivo o no proporcione la información solicitada en tiempo y forma.	Se notificará a la autoridad universitaria competente.

Revisión Histórica				
Número de versión	Fecha de revisión	Revisó (Puesto)	Aprobó (Puesto)	Descripción del cambio
12	21/09/2011	Comité de Calidad	Pleno de la Defensoría Universitaria.	Transición de tablas TEP, TOC, TRS, TSNC a Plan de Calidad.
13	9/08/2012	Comité de calidad	Pleno de la Defensoría Universitaria	Ajustes y pertinencia del Plan de Calidad en relación al Proceso de la Defensoría de los Derechos Universitarios.