



CRITERIOS DEL BUZÓN INSTITUCIONAL Y LA VENTANILLA DE ATENCIÓN A TRÁMITES.

La mejora de los trámites y servicios institucionales se ha identificado como una expectativa de la comunidad universitaria y público en general hacia la Universidad de Guanajuato, derivado de ello la percepción de las personas usuarias se reconoce como una entrada primordial para cumplir con los objetivos institucionales y aumentar la satisfacción de las mismas, así como contribuir a la mejora de los trámites y servicios ofrecidos dentro de la institución. Con el propósito de aprovechar la experiencia de las personas que utilizan o adquieren los trámites y servicios universitarios se implementó, adicional a la plataforma del buzón institucional, la herramienta de ventanilla de atención a trámites.

Con base en experiencias y diversos documentos relacionados con procesos de atención en materia de trámites y servicios, que ofrecen las dependencias administrativas y/o académicas de la Universidad de Guanajuato, se ha elaborado y establecido un conjunto de elementos que sirvan de guía para la adecuada atención de dichos mensajes. De manera que el presente documento establece los conceptos, criterios y plazos que deberán tomarse en consideración para desarrollar con eficacia, eficiencia e imparcialidad, la recepción, seguimiento y atención de los mensajes ingresados por medio de la plataforma del buzón institucional.

Criterios generales para la atención de los mensajes ingresados por buzón institucional y ventanilla de atención a trámites de la Universidad de Guanajuato.

Sección I.

1.- Los presentes criterios tienen como objetivo fomentar la participación de la comunidad universitaria e impulsar la comunicación directa con las autoridades universitarias, incluyendo el Rector General, Rectores y Rectoras de Campus, Director del Colegio el Nivel Medio Superior (CNMS), Secretaria General, Secretario Académico y Secretario de Gestión y Desarrollo, así como responsables de las sedes y personal administrativo, con la comunidad universitaria y público en general, creando un sistema accesible y confiable que permita a las personas realizar quejas, sugerencias, comentarios, solicitudes de información, felicitaciones y cualquier otro tipo de mensaje (inquietudes y dudas), con respecto a trámites o servicios universitarios.

2.- En ellos se establecen los mecanismos para la atención al buzón institucional y la ventanilla de atención a trámites, mismos que tienen como propósito garantizar su funcionalidad y transparencia, con el fin de incrementar la confianza de la comunidad universitaria y público en general fomentando la participación, en un marco de respeto y confidencialidad a la información proporcionada por las personas usuarias.

3.- Glosario:

a) **Cédula de trámites y servicios:** Documento que contiene la descripción general sobre la prestación de un trámite o servicio, así como el responsable del mismo.

b) **Felicitación:** Manifestación de satisfacción con actuaciones relacionadas a los trámites y servicios que, a su juicio, merezca tal consideración. Manifestar a alguien



la satisfacción que se experimenta con motivo de algún suceso fausto para él (RAE).

c) **Otros (inquietudes y dudas):** Inquietudes relativas a uno o varios servicios o trámites de la Institución.

d) **Queja:** Expresión de insatisfacción hecha a una organización, con respecto a sus productos o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita. (ISO 10002:2004).

e) **Solicitud de información:** Toda situación que el usuario ingrese respecto a solicitar apoyo o información de trámites y servicios universitarios que no implique procesos en materia de transparencia y/o datos personales. Documento en que se pide algo de manera oficial (RAE).

f) **Sugerencia/Comentario:** Toda situación a la que la persona usuaria hace mención por escrito, acerca de alguien o algo. (RAE 2021)

g) **Coordinador (a) general de buzón:** Persona adscrita a la Unidad de Gestión de Calidad que visualiza, analiza y redirige los mensajes ingresados por la plataforma de buzón institucional y la ventanilla de atención a trámites que se definan procedentes, identifica aquellos mensajes que no cumplen con las características descritas en la sección II, punto 11 y clasifica los mismos como "improcedentes", apoya a coordinadores o responsables del buzón en Campus y Colegio del Nivel Medio Superior (CNMS) en la atención, así como a los responsables de servicio en las dependencias administrativas y, tiene acceso a todos los mensajes recibidos en la Institución.

h) **Coordinador(a) o responsable del buzón en Campus y CNMS.** Asignado por el Rector o Rectora de Campus o Director de CNMS, tiene acceso a los mensajes recibidos en el Campus correspondiente o el CNMS, apoya a los responsables de servicio y/o autoridades a brindar atención a las situaciones descritas por las plataformas mencionadas.

i) **Responsable del Servicio.** Persona servidora pública con funciones académicas y/o administrativas de la Universidad de Guanajuato que proporcione o realice algún trámite o servicio, o bien, que cuenta con personal a su cargo que brinden trámites y servicios y no cuenten con dicho permiso.

Persona servidora pública designada por una autoridad universitaria para brindar atención a los mensajes recibidos en una entidad académica o administrativa específica que se reciban por ambas herramientas. Acceso a los mensajes que refieran un trámite y/o servicio de sus dependencias académicas y/o administrativas.

j) **Responsable del área.** - Titulares de las diferentes dependencias académicas y/o administrativas de la Universidad de Guanajuato que aseguran la correcta atención de los mensajes:

- a. Rectores o Rectoras de Campus
- b. Director de CNMS,
- c. Dirección de División,
- d. Director de ENMS,
- e. Directores de dependencias administrativas
- f. Directores de Departamento de entidades académicas
- g. Jefes de Departamento de entidades administrativas
- h. Coordinadores de entidades administrativas
- i. Titulares de Unidad.



- k) **Revisor del Órgano Interno de Control:** revisar el desempeño de la plataforma conforme a los Lineamientos Generales de Atención a los Procedimientos de Auditoría y Fiscalización practicados a la Universidad de Guanajuato.
- l) **Administrador Técnico de la Dirección de Servicios y Tecnologías de la Información (DSTI):** Persona adscrita a la DSTI que administra la plataforma y apoya a la corrección de aspectos técnicos de la misma.

Nota: Los conceptos descritos del inciso a al inciso f, son también, las categorías en las que se clasifican los mensajes que ingresan por buzón institucional; dicha categorización de los mensajes se utiliza únicamente cuando el mensaje ingresa por la plataforma del buzón institucional, no para la ventanilla de atención a trámites. Los mensajes ingresados por la ventanilla de atención a trámites serán clasificados como "trámites y servicios".

4.- Los permisos de acceso y responsabilidades, para seguimiento de los mensajes en la plataforma de Buzón Institucional se sujetarán a los principios, valores y reglas de integridad contenidos en el Código de Ética de las Personas Servidoras Públicas de la Universidad de Guanajuato, en los artículos 7, 15 y 16 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Guanajuato, en los artículos 5 y 42, Fracción IV de la Ley del Sistema Estatal Anticorrupción de Guanajuato, Artículos 13, 14, 15, 17, 19, 44, 46 y 194 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Guanajuato.

A continuación, se describen las atribuciones conferidas a los operadores de la plataforma:

Coordinador(a) general del buzón. Cuenta con acceso a todos los mensajes recibidos en la Institución.

Atribución:

- Supervisar la atención, seguimiento y la correcta atención de los mensajes.
- Recibir, redireccionar y monitorear todos los mensajes ingresados en el buzón y la ventanilla de atención a trámites.
- Recibir informes de resultado de la verificación al funcionamiento del buzón institucional y la ventanilla de atención a trámites, así como el informe de resultados del análisis del programa de mejora.
- Elaborar el programa de mejora del buzón institucional y ventanilla de atención a trámites cuatrimestralmente, con apoyo de los coordinadores o responsables del buzón en Campus y CNMS, así como de los responsables de servicio.
- Reportar el comportamiento del buzón conforme lo requiera la autoridad correspondiente y/o la Alta Dirección y de manera semestral.
- Identificar y comunicar a la persona usuaria sobre la improcedencia de su mensaje, cuando sea aplicable.
- Informar a los Coordinadores del buzón en Campus y Colegio del Nivel Medio Superior (CNMS) sobre la interrupción de servicio o mantenimiento al sistema, cuando aplique.
- Alta y baja de usuarios responsables del servicio en las dependencias administrativas, Campus y CNMS en la plataforma de buzón institucional (responsables de área, responsables de servicio y coordinadores de buzón del Campus y CNMS).
- Programar los días de asueto en la plataforma de buzón (conforme al calendario académico).



- Apoyar y asesorar a las autoridades y responsables servicio de administración central en el uso de la plataforma y conocimiento del procedimiento (GCO-PR-02), así como el presente documento para la correcta atención de mensajes ingresados.

Coordinador o responsable del buzón en Campus y CNMS. Tiene acceso a los mensajes recibidos en el Campus correspondiente o el CNMS.

Atribución:

- Recibir vía plataforma de buzón, o en su caso correo electrónico de buzón institucional, los mensajes correspondientes para dar atención en su Campus o CNMS.
- Distribuir los mensajes que reciba del Coordinador general del buzón correspondiente a las entidades administrativas del Campus o CNMS, de las Divisiones o ENMS adscritas al mismo.
- Supervisar la atención y seguimiento del comportamiento de todos los mensajes del Buzón Institucional y de la ventanilla de atención a trámites correspondientes al Campus o CNMS.
- Notificar respecto a los mensajes que determine no corresponden al área designada.
- Comunicar mensajes impropcedentes al Coordinador general del buzón.
- Apoyar y asesorar a las autoridades y responsables de servicio en el uso de la plataforma y conocimiento del procedimiento (GCO-PR-02), así como el presente documento para la correcta atención de mensajes ingresados.
- Sensibilizar a los enlaces del buzón institucional y la ventanilla de atención a trámites en el uso de la plataforma, así como en la correcta atención a los mensajes ingresados.

Responsable del Servicio. Acceso a los mensajes que refieran un trámite y/o servicio que brinda las dependencias académicas y/o administrativas a las que está adscrito.

Atribución:

- Dar respuesta a la persona usuaria de buzón y ventanilla de atención a trámites respecto a los trámites o servicios del área o dependencia hasta concluir la atención de la situación descrita.
- Notificar los mensajes que determine que no corresponden a su dependencia académica y/o administrativa o servicios que brinda, al Coordinador general del buzón (en caso de las dependencias administrativas) o Coordinadores del buzón en Campus y CNMS según corresponda para su correcto reenvío (de ser posible proporcionar una sugerencia de reenvío).
- Reunir a los miembros del equipo necesarios para dar atención adecuada a los mensajes recibidos.
- Implementar o solicitar la implementación de acciones que corrijan o eliminen la causa raíz de la situación descrita.
- Solicitar el visto bueno de la autoridad correspondiente previo a la entrega de la respuesta, cuando sea necesario (consultar en el GCO-PR-02).

Responsable del área. Acceso a los mensajes que refieran un trámite y/o servicio brinda a las dependencias académicas y/o administrativas que tiene a su cargo.

Atribución:



- Asegurar la correcta atención de los mensajes.

Administrador Técnico de la Dirección de Servicios y Tecnologías de la Información. Acceso a la plataforma de buzón institucional para realizar modificaciones tecnológicas y brindar apoyo solicitado por el Coordinador general de buzón.

Atribución:

- Administrar la página web y la base de datos del buzón institucional y la ventanilla de atención a trámites.
- Asegurar el funcionamiento continuo y correcto del servicio.
- Respalidar sistemáticamente la información registrada en el sistema.
- Informar al Coordinador general del buzón sobre interrupción de servicio o mantenimiento al sistema.
- Apoyar al Coordinador general del buzón en la alta y baja de usuarios responsables del servicio en las dependencias administrativas, Campus y CNMS en la plataforma de buzón institucional.
- Apoyar para agregar días de asueto locales correspondientes a Campus y CNMS (conforme al calendario académico) cuando el Coordinador general del buzón lo solicite.

Revisor del Órgano Interno de Control. Acceso a todos los mensajes recibidos en la Institución y las respuestas entregadas por los responsables de servicio.

Atribución:

- Revisar el desempeño institucional del buzón.
- Revisar el cumplimiento de los criterios que se establecen en el presente documento.
- Entregar los informes de resultado de la verificación al funcionamiento del buzón institucional y la ventanilla de atención, así como el informe de resultados del análisis del programa de mejora a trámites al responsable de la Unidad de Gestión de Calidad.

Sección II.

Atención a los mensajes recibidos sobre los trámites y servicios universitarios.

- 1.- La persona usuaria registrará su mensaje vía electrónica en el buzón institucional o la ventanilla de atención a trámites, ambos ubicados en la página principal de la Universidad de Guanajuato.
- 2.-El Coordinador general de buzón contará con un plazo de 1 día hábil para enviar los mensajes al Campus o CNMS o dependencias correspondientes¹.
- 3.- Los mensajes sobre los trámites y servicios que presta la Universidad de Guanajuato y su personal, deberán ser atendidos (recibir respuesta) en un plazo no mayor a 3 días hábiles por los responsables del servicio.

¹ La contabilización de todos los tiempos descritos en este documento se realiza a partir de la hora en que se registra el mensaje en la plataforma de buzón institucional (ligado a un folio de registro). Los días hábiles se consideran de lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs., a excepción de aquellos que se determinen inhábiles conforme al calendario académico.



- ❖ En caso de no poder dar una respuesta que brinde una solución definitiva en el lapso indicado, se otorgará una respuesta parcial en los primeros 3 días hábiles solicitando a la persona usuaria su comprensión para la entrega de una respuesta definitiva en un tiempo no mayor a 10 días hábiles colocando una fecha de posible solución en la plataforma y en el cuerpo del mensaje.
- ❖ En caso de que no se solvete una respuesta definitiva en los 10 días hábiles se dará una segunda respuesta parcial extendiendo los días considerables para una respuesta definitiva que no podrán exceder 10 días hábiles más.
- ❖ No se podrán proporcionar más de 3 respuestas por mensaje (2 parciales y una definitiva).

4.- Los responsables de la dependencia administrativa o entidad académica, se asegurarán del análisis de los mensajes para darles el trámite o respuesta que corresponda, según su asunto y/o naturaleza.

5.- Los responsables de la dependencia académica y/o administrativa, deberán realizar las acciones necesarias (corregir actividades o espacios, oficios, brindar capacitaciones, pláticas etc.), que permitan dar solución a las situaciones descritas en los mensajes cuando sean procedentes, o hacer llegar las felicitaciones y quejas al personal del área correspondiente, según el mecanismo de trabajo interno de la dependencia académica y/o administrativa.

Nota: Es necesario que las personas que brindan el servicio tengan conocimiento de las felicitaciones o quejas que reciban con el objetivo de continuar o implementar acciones de mejora; el mecanismo de entrega de dicha información lo determinará cada dependencia académica y/o administrativa.

6.-El Coordinador general del buzón brindará una respuesta a la persona usuaria mediante correo electrónico cuando su mensaje sea definido como improcedente sustentando la causa de dicha situación.

7.- Un mensaje podrá ser considerado improcedente a la Universidad de Guanajuato cuando el Coordinador general de buzón identifique las siguientes causales:

- a. Cuando un mensaje no refiera temas concernientes a trámites o servicios universitarios
- b. Cuando un mensaje esté repetido (dos o más folios con el mismo tema enviados por una misma persona usuaria).
- c. Cuando la persona usuaria comunique que desconoce haber ingresado el mensaje o el correo electrónico proporcionado para la entrega de la respuesta sea incorrecto o inválido.
- d. Mensajes que contravengan los Derechos Humanos, que contengan injurias y que sean ambiguos; se notificará a la Defensoría de los Derechos Humanos en el Entorno Universitario.
- e. Aquellos que contengan amenazas, de acuerdo con el criterio usado por la Unidad de Prevención y Seguridad Universitaria. Se considerará como amenaza real, aquellos mensajes que contengan datos personales aparte de nombre, domicilio o teléfono, de los implicados y que puedan ser usados en perjuicio o daño.
- f. Los mensajes enviados por un mismo usuario sobre una misma situación y que hayan tenido atención previa por parte de alguna dependencia académica y/o administrativa (sea por oficio, memo, tarjeta informativa,



- teléfono, correo, o medios institucionales.), donde se estipule un tratamiento diferente al establecido en el buzón institucional (lo anterior previa solicitud del área o dependencia correspondiente). Anexar documentación soporte.
- g. Cuando se solicite información sobre un estudiante mayor de 18 años, aun aduciendo parentesco.
 - h. Aquellos mensajes registrados como prueba para verificar el uso y funcionamiento correcto del Buzón.

Nota: En los casos que apliquen las causales d y e, se informarán al Rector General, Rectores de Campus, Director del CNMS, Secretario General, Secretario Académico y Secretario de Gestión y Desarrollo según corresponda, para conocimiento y seguimiento.

8.- Cuando exista una queja que involucre diferentes áreas, el Coordinador general del buzón o los Coordinadores en Campus o CNMS deberán gestionar la respuesta entre las mismas, para mantener la custodia de la información, y poder dar la atención más rápida y efectiva al usuario.

9.- Se realizará un informe de resultado de la verificación al funcionamiento del buzón institucional y la ventanilla de atención a trámites de los mensajes ingresados por la plataforma del Buzón Institucional en las dependencias administrativas, Campus Universitarios y Colegio del Nivel Medio Superior por parte del Órgano Interno de Control, y a partir de él se generará un programa de mejora en conjunto con las áreas responsables donde se definan acciones para evitar la recurrencia de los mensajes.

10.- Trabajar conforme al artículo 7 de la Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Guanajuato.

11.- Todas las denuncias referentes a responsabilidades en el Entorno Universitario o responsabilidades y sanciones en materia de violencia de género que se reciban en el Buzón Institucional o la Ventanilla de Atención a Trámites se redireccionarán al área correspondiente para brindar atención a través del Botón Reporta Violencia de Género² iniciando de esta manera el procedimiento para la atención correspondiente y finalizando el proceso de buzón.

12.- Cuando a un mensaje se le dé respuesta parcial y el responsable de servicio no brinde la respuesta definitiva en el plazo establecido, se informará a la persona usuaria el estatus del pendiente y la justificación por la falta de la respuesta definitiva emitiendo un nuevo plazo. Se puede postergar la fecha de respuesta definitiva siempre y cuando la naturaleza de los casos o los procesos a los que estén sujetos así lo requieran. Se hará del conocimiento al Coordinador general de buzón a través del correo de buzón sobre el estatus de los mismos.

² Botón Reporta Violencia de Género. Es la herramienta tecnológica para activar el Protocolo de Violencia de Género de la Universidad de Guanajuato, regulado por el Reglamento de Responsabilidades y Sanciones en materia de Violencia de Género para mayor información del protocolo consultar <https://www3.ugto.mx/ugenero/images/pdf/protocolo-de-atencion-a-casos-de-violencia-de-genero-2021.pdf>
Para uso del botón Reporta Violencia de Género link <https://www3.ugto.mx/reportaviolencia/>



13.- Los responsables de servicio podrán emitir un máximo de dos respuestas parciales como el caso lo amerite; en éstas, se deberán indicar de manera clara las siguientes causas:

- a) Causa por la que se emiten una o dos respuestas parciales.
- b) Tiempo estipulado para emitir una respuesta parcial o definitiva.

14.- Los mensajes que contengan una solicitud de información de trámites y servicios deberán ser contestados de acuerdo con las funciones del área. Si se solicita información pública, reservada o confidencial se deberá notificar a la persona usuaria que el medio correcto para realizar la solicitud es a través de la Unidad de Transparencia (compartir correo de contacto).

15.- Se podrá reclasificar un mensaje en las siguientes condiciones (sólo aplicable a los mensajes ingresados por plataforma de buzón institucional):

- a) Serán reclasificados a "quejas" aquellos mensajes que, siendo registrados por la persona usuaria como "sugerencias", "comentarios" u "otros", expresen una inconformidad por parte del mismo, o bien en aquellas situaciones donde exista una clara afectación o posible afectación sobre el servicio o trámite prestado; así mismo, no se podrán reclasificar como "sugerencias", "comentarios" u "otros", aquellas quejas con las características antes mencionadas.
- b) Cuando un mensaje sea clasificado por la persona usuaria como "queja", "sugerencia", "comentario" o "felicitación" y en el contenido del mismo exprese la necesidad de conocer información o requisitos sobre algún trámite, servicio o proceso, en tal caso, el mensaje será reclasificado como "solicitud de información".
- c) Cuando un mensaje sea clasificado por la persona usuaria como "queja" u "otro", y en el contenido del mismo se exprese un comentario (sobre un proceso, actitud del personal o cualquier otro tema concerniente al quehacer universitario).
- d) Cuando un mensaje tenga clasificación de "queja", "sugerencia", "comentario" u "otro" y en el contenido se exprese una felicitación al personal o a la gestión institucional, se clasificará como "felicitación".

16.- Respuesta a una queja (sólo aplicable a los mensajes ingresados por plataforma de buzón institucional):

Las respuestas a las quejas deben ser acordes al mensaje (atender directamente el tema descrito) y de utilidad para la persona usuaria. Los mensajes que contengan acciones pendientes de ejecutar (reuniones, investigaciones, etc.) para resolver la queja, son consideradas como respuestas parciales y los resultados de las mismas serán informadas a las personas usuarias como respuesta definitiva.

Una queja también puede ser atendida sin entregar una respuesta positiva a la situación descrita por la persona usuaria, es decir, fundamentando con base en la normativa universitaria, externa aplicable o competencia de la Institución la razón de ser del actuar del personal que brinda el trámite o servicio, los requisitos solicitados, el método por el cual se brindan, etc.



17.-Respuesta a un comentario o sugerencia: Informar al usuario el tratamiento a su mensaje, en caso de que la sugerencia emitida, genere alguna acción, es necesario informar al usuario cuándo y cómo se aplicará la misma.

18.-Estructura de la respuesta a una felicitación: Expresar que el área está siempre al servicio del usuario, asegurarse que la persona que fue felicitada reciba el mensaje.

19.- Los responsables de servicio deben incluir, a modo de firma, al final de cada mensaje, la siguiente información:

- Nombre completo.
- Puesto (según manual de organización).
- Dependencia administrativa o entidad académica.
- Correo electrónico.
- Teléfono y extensión.

Nota: Para todas las respuestas a los mensajes ingresados en Buzón Institucional y la Ventanilla de Atención a Trámites deberán contar con un saludo donde se agradezca el uso de las plataformas, el cuerpo del mensaje y la firma de la persona que le dio respuesta.

Sección III Responsabilidades.

1- Las personas funcionarias universitarias que atiendan y/o den respuesta a los mensajes recibidos a través del buzón, deberán guardar discreción sobre la información contenida en los mensajes y proteger los datos personales contenidos en los mismos, apegados a la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Guanajuato que señala en sus artículos 13, 14, 15, 17, 19, 44, 46 y 194; los datos recabados deben tratarse únicamente para la finalidad para la que fueron obtenidos.

2.- Los responsables de cada entidad académica o dependencia administrativa deben conocer la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Guanajuato con la finalidad de proteger los datos e información clasificada como reservada o confidencial, así como la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Guanajuato.

Dichas leyes pueden consultarse en:

<https://www.transparencia.ugto.mx/normatividad>

3.-La persona servidora pública que falte a las leyes antes mencionadas será sujeta al procedimiento administrativo correspondiente con base a la Ley General de Responsabilidades Administrativas y la Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Guanajuato a través del Órgano Interno de Control.

4.- Cuando la solución a un asunto esté fuera de la competencia de la Universidad de Guanajuato, se deberá informar a la persona usuaria cuáles son las vías adecuadas para dar atención al caso.



5- Es responsabilidad de los enlaces de calidad de las dependencias administrativas, así como los Coordinadores del buzón en Campus y el Colegio del Nivel Medio Superior, actualizar la información de las cédulas de trámites y servicios que se proporcionan en sus áreas para que se encuentren disponibles en el Sistema Integral para la Gestión de los Procesos Institucionales.

6.- Los Coordinadores de buzón en Campus y CNMS, analizarán los datos y calcularán el indicador de atención a los mensajes recibidos conforme a lo que establezca el Sistema de Gestión de Calidad.

Sección IV.

Evaluación de la atención a mensajes ingresados.

1.- Una vez que se entrega la respuesta definitiva al mensaje ingresado, la plataforma de buzón institucional envía de manera automática la encuesta de satisfacción mediante correo electrónico para conocer la percepción de las personas usuarias del buzón institucional y la ventanilla de atención a trámites, sobre la atención brindada a su mensaje.

2.-El buzón cuenta con el siguiente indicador: porcentaje de mensajes atendidos en tiempo cuatrimestralmente y la numeralía de mensajes recibidos que se canalizaron al Protocolo de Violencia de Género (ventanilla UGénero).

3.- El Coordinador general del buzón elaborará un informe de desempeño semestral con el objetivo de informar el desempeño de las herramientas a la Alta Dirección, así como, elaborar el programa de mejora cuatrimestral, a manera de respuesta del Informe de desempeño cuatrimestral al buzón institucional y la ventanilla de atención a trámites emitido por el Órgano Interno de Control. Los Coordinadores de Calidad de Campus y de Colegio del Nivel Medio Superior deberán compartir informe de desempeño semestral que generen desde sus entidades con la Alta Dirección de Campus o CNMS y la Unidad de Gestión de Calidad.

Referencias

Para la elaboración de este documento se consultaron:

Consejo General Universitario (2018). *Reglamento de Responsabilidades en el Entorno Universitario de la Universidad de Guanajuato*. Recuperado de: <https://www.ugto.mx/gacetauniversitaria/images/normatividad-2021/reglameto-de-responsabilidades-en-el-entorno-universitario-de-la-universidad-de-guanajuato.pdf>

Consejo General Universitario (2021). Código de Ética de la Universidad de Guanajuato. Recuperado de: <https://www3.ugto.mx/gacetauniversitaria/images/normatividad-2021/codigo-de-etica-universidad-de-guanajuato.pdf>

Congreso del Estado de Guanajuato (2019). Ley del Sistema Estatal Anticorrupción de Guanajuato. Recuperado de: https://congresogto-my.sharepoint.com/personal/inileg_congresogto_gob_mx/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Finileg%5Fcongresogto%5Fgob%5Fmx%2FDocuments%2FCompilaci%C3%B3n%20Legislativa%20Integral%2FLeyes%20Editadas%20para%20Carga%20en%20Admin%2FAlicia%2FLey%20del%20Sistema%20Estatal%20Anticorrupti%C3%B3n%20de%20Guanajuato%2Feditadas%20pdf%2F20191101%2Epdf&parent=%2Fpersonal%2Finileg%5Fcongresogto%5Fgob%5Fmx%2FDocuments%2FCompilaci%C3%B3n%20Legislativa%20Integral%2FLey



es%20Editadas%20para%20Carga%20en%20Admin%20FALicia%20FLey%20del%20Sistema%20Estatall%20Anticorrupci%C3%B3n%20de%20Guanajuato%20Feditadas%20pdf&ga=1

Congreso del Estado de Guanajuato (2017). Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Guanajuato. Recuperado de: https://www.transparencia.ugto.mx/images/docs/normatividad/legislacion/Ley_de_Proteccion_de_Datos_Personales_en_posesion_de_Sujetos_Obligados_para_el_Estado_de_Guanajuato_vigente_P.O.E._14_de_julio_de_2017.pdf

Congreso del Estado de Guanajuato (2017). Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Guanajuato. Recuperado de: <https://sistemaestatalanticorrupcion.guanajuato.gob.mx/wp-content/uploads/2021/07/Ley-de-Responsabilidades-Administrativas-para-el-Estado-de-Guanajuato.pdf>

Congreso del Estado de Guanajuato (2020). Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Guanajuato. Recuperado de: https://www.transparencia.ugto.mx/images/docs/normatividad/legislacion/Ley_de_Transparencia_y_Acceso_a_la_Informacion_Publica_para_el_Estado_de_Guanajuato_Vigente_P.O.E._13_de_mayo_de_2016.pdf

Congreso del Estado de Guanajuato (2017). Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Guanajuato. Recuperado de: https://www.transparencia.ugto.mx/images/docs/normatividad/legislacion/Ley_de_Proteccion_de_Datos_Personales_en_posesion_de_Sujetos_Obligados_para_el_Estado_de_Guanajuato_vigente_P.O.E._14_de_julio_de_2017.pdf

Universidad de Guanajuato (2017). Lineamientos Generales de Atención a los Procedimientos de Auditoría y Fiscalización Practicados a la Universidad De Guanajuato. Recuperado de: <https://ugto.mx/gacetauniversitaria/images/controlinterno/lineamientos-generales-de-atencion-a-los-procedimientos-de-auditoria-y-fiscalizacion.pdf>