

## **CRITERIOS DEL BUZÓN INSTITUCIONAL DE QUEJAS, SUGERENCIAS, COMENTARIOS Y FELICITACIONES.**

La mejora de los servicios institucionales tiene como base el contacto con el sentir de los usuarios, por lo cual, es de suma importancia responder y aprovechar los mensajes recibidos en el Buzón Institucional para la mejora continua de los mismos. Así, con base en experiencias y diversos documentos relacionados con procesos de atención en materia de servicios, que ofrecen las dependencias y/o entidades de la Universidad de Guanajuato, se ha elaborado y establecido un conjunto de elementos que sirvan de guía para la adecuada atención.

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 resolución de las quejas y sugerencias que sean recibidos por medio del Buzón Institucional.

## **CRITERIOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE LAS QUEJAS, SUGERENCIAS, COMENTARIOS Y FELICITACIONES SOBRE LOS TRÁMITES Y/O SERVICIOS EN LAS DEPENDENCIAS Y/O ENTIDADES DE LA UNIVERSIDAD DE GUANAJUATO.**

### **Sección I**

1.- Los presentes criterios son de observancia general, pretenden fomentar la participación de la comunidad universitaria e impulsar la comunicación directa entre el Rector General, Rectores de Campus, Director del CNMS, Secretario General, Secretario Académico y Secretario de Gestión así como responsables de las sedes, con la comunidad universitaria y público en general, creando un sistema accesible y confiable que permita a las personas realizar quejas, sugerencias, comentarios, felicitaciones y cualquier otro tipo de mensaje (inquietudes y dudas), con respecto a trámites o servicios.

2.- En ellos se establecen los mecanismos para la atención del Buzón Institucional, pretenden garantizar su funcionalidad y transparencia, con el fin de incrementar la confianza de la comunidad universitaria y público en general sobre su funcionalidad, fomentando la participación, en un marco de respeto y confidencialidad a la información proporcionada por los usuarios.

3.- Conceptos generales:

- a) **Queja:** Toda situación en la que un usuario muestra su inconformidad sobre un determinado trámite y/o servicio que ofrece la institución.
- b) **Sugerencia/Comentario:** Toda situación en la que un usuario muestra su iniciativa para la mejora de un determinado trámite y/o servicio.
- d) **Felicitación:** Manifestación de satisfacción con actuaciones relacionadas a los trámites y servicios que, a su juicio, merezca tal consideración.
- e) **Otros (Inquietudes y dudas):** Solicitudes de información o cualquier otra inquietud sobre uno o varios servicios o trámites de la institución.
  
- f) **Cédula de trámites y servicios:** Aquel documento que contiene información sobre la prestación de un servicio y el responsable del mismo.

4.- Los permisos de acceso y responsabilidades, para seguimiento de los mensajes en el Buzón Institucional son:

#### El Coordinador General de Buzón.

- Acceso a todos los mensajes recibidos en la institución.

**Función:**

- Supervisar la atención y seguimiento de los mensajes.
- Recibir, redireccionar, monitorear y supervisar la atención adecuada de todos los mensajes de los usuarios del buzón.
- Recibir reportes de auditoría.
- Reportar el comportamiento del Buzón conforme lo requiera su jefe directo y/o la alta dirección.
- Identificar, clasificar y dar respuesta a los mensajes improcedentes.
- Asegurar la correcta atención de los mensajes.
- Informar a los Coordinadores de Buzón en Campus y CNMS sobre la interrupción de servicio o mantenimiento al sistema.
- Así como aquellas obligaciones y prohibiciones que se encuentran referidas en el artículo 11. Fracción, I, IV, V, VII, VIII, IX, X, XI, XII, XIII, XIV, XV, XVI, XVII, XIX.

**LEY DE RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL ESTADO DE GUANAJUATO Y SUS MUNICIPIOS.**

Contraloría General.

- Acceso a todos los mensajes recibidos en la institución y las respuestas que le hayan dado los responsables de servicio.

**Función:**

- Auditar la atención de los mensajes.
- Auditar el cumplimiento de los criterios que se establezcan en el presente documento.
- Entregar el resultado de las auditorías al responsable del Departamento de Gestión de Calidad Administrativa.
- Así como aquellas obligaciones y prohibiciones que se encuentran referidas en el artículo 11. Fracción, I, IV, V, VII, VIII, IX, X, XI, XII, XIII, XIV, XV, XVI, XVII, XIX.

**LEY DE RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL ESTADO DE GUANAJUATO Y SUS MUNICIPIOS.**

Coordinador de buzón en Campus y CNMS. Titulares de unidades de calidad Administrativa o el que sea asignado por el Rector de Campus o Director de CNMS:

- Acceso a todos los mensajes recibidos en el Campus y CNMS.

**Función:**

- Distribuir los mensajes que reciba del Coordinador General de Buzón en sus sedes.
- Supervisar la atención y seguimiento del comportamiento de todos los mensajes del Buzón Institucional correspondientes a su entidad de Campus o CNMS.
- Reasignar los mensajes que determine que no corresponde al área designada y darle una correcta clasificación y envío.
- Identificar y clasificar los comentarios, quejas y sugerencias improcedentes.
- Asegurar la correcta atención de los mensajes.
- Así como aquellas obligaciones y prohibiciones que se encuentran referidas en el artículo 11. Fracción, I, IV, V, VII, VIII, IX, X, XI, XII, XIII, XIV, XV, XVI, XVII, XIX.

**LEY DE RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL ESTADO DE GUANAJUATO Y SUS MUNICIPIOS.**

Responsable del Servicio. Empleado de la universidad que proporcione o realice algún trámite o servicio o que tenga personal subordinado que no tenga dicho permiso.

- Acceso a los mensajes que refieran un servicio de su área al cargo o al cargo de personal subordinado.

Función:

- Dar respuesta al usuario de buzón de los mensajes que corresponden al servicio de su área/dependencia.
- Notificar los mensajes que determine que no corresponden a su área o servicios, al Coordinador General de Buzón o Coordinadores de Buzón en Campus y CNMS según corresponda para su correcta clasificación (de ser posible proporcionar una sugerencia de reclasificación).
- Así como aquellas obligaciones y prohibiciones que se encuentran referidas en el artículo 11. Fracción, I, IV, V, VII, VIII, IX, X, XI, XII, XIII, XIV, XV, XVI, XVII, XIX.

**LEY DE RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL ESTADO DE GUANAJUATO Y SUS MUNICIPIOS.**

Administrador Técnico. Jefe del Departamento de Sistemas de Información y Cómputo

- Acceso a configuración de plataforma, sin permiso a modificar buzones (texto) al menos que el Coordinador General de Buzón lo solicite.

Función:

- Administrar la aplicación de la página Web y la base de datos.
- Asegurar el funcionamiento continuo del servicio.
- Respalda sistemáticamente la información registrada en el sistema.
- Informar al Coordinador General de Buzón sobre interrupción de servicio o mantenimiento al sistema.
- Así como aquellas obligaciones y prohibiciones que se encuentran referidas en el artículo 11. Fracción, I, IV, V, VII, VIII, IX, X, XI, XII, XIII, XIV, XV, XVI, XVII, XIX.

**LEY DE RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL ESTADO DE GUANAJUATO Y SUS MUNICIPIOS.**

Responsable de Área. - Titulares de las diferentes entidades de la universidad:

- Rectores de Campus
- Director de CNMS,
- Dirección de División,
- Director de ENMS,
- Directores de entidades administrativas
- Directores de Departamento de entidades académicas
- Jefes de Departamento de entidades administrativas
- Titulares de Unidad.

Función:

- Asegurar la correcta atención de los mensajes.
- Así como aquellas obligaciones y prohibiciones que se encuentran referidas en el artículo 11. Fracción, I, IV, V, VII, VIII, IX, X, XI, XII, XIII, XIV, XV, XVI, XVII, XIX.

**LEY DE RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL ESTADO DE GUANAJUATO Y SUS MUNICIPIOS.**

## **Sección II**

**ATENCIÓN A LOS MENSAJES RECIBIDOS SOBRE LOS TRÁMITES, SERVICIOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS.**

1.- Los mensajes sobre los trámites y servicios que presta la Universidad de Guanajuato y su personal, deberán ser atendidos (recibir respuesta) en un plazo de 3 días hábiles por los responsables de servicio.

En caso de no poder dar una respuesta que plantee una solución definitiva en el lapso indicado, se otorgará una respuesta inicial y una fecha de posible solución. No se podrán proporcionar más de 3 respuestas por mensaje, contemplando un máximo de 2 respuestas parciales y la solución.

2.-El Coordinador General de Buzón contará con un plazo de 1 día hábil para enviar los mensajes al Campus o CNMS o áreas correspondientes.

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

4.- Los responsables de la dependencia administrativa y/o entidad académica, deberá realizar las acciones necesarias (oficios, capacitaciones, pláticas etc.), que permitan dar solución a las quejas, aplicar las sugerencias/comentarios o mensajes de otra índole cuando sean procedentes, o hacer llegar las felicitaciones al personal del área correspondientes.

5.-El Coordinador General de Buzón dará una respuesta al usuario cuando su mensaje sea improcedente sustentando la causa de su improcedencia.

6.- Cuando haya una queja que involucre diferentes áreas, el Coordinador General de 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 una respuesta más rápida y efectiva al usuario.

7.- Conforme al Art. 60 bis fracción XIV de la Ley Orgánica de la Universidad de Guanajuato la Contraloría General de la Universidad de Guanajuato, actuará en aquellas quejas que se vinculen con lo dispuesto en el artículo 11 y 12 de la ley de responsabilidades administrativas de los servidores públicos del estado de Guanajuato y sus municipios.

Derivado del párrafo anterior, los mensajes que se relacionen con incumplimiento del artículo 11 y 12 de la ley de responsabilidades administrativas de los servidores públicos del estado de Guanajuato y sus municipios se enviarán con copia a Contraloría General.

8. Todas las denuncias referentes al ámbito de aplicación del Protocolo de Atención Inicial a Casos de Violencia de Género de la Universidad de Guanajuato que se reciban en el Buzón institucional se redireccionarán a la Ventanilla UGénero al correo [ventanillaugenero@ugto.mx](mailto:ventanillaugenero@ugto.mx) solicitando un mensaje de respuesta de atención, finalizando aquí el proceso de buzón.

Lo anterior conforme al Protocolo de Atención a Casos de Violencia de Género de la Universidad de Guanajuato en su apartado VII. Formulación de la Denuncia:

Sección 1. “La denuncia podrá ser presentada directamente por la persona que manifiesta ser afectada, o por una tercera persona. En este segundo supuesto, con la asertividad y empatía debidas, se corroborará la denuncia con la persona probablemente afectada. Cómo se interpone la denuncia

Sección 2. “La denuncia podrá interponerse por cualquiera de estos medios: a) Acudiendo a la Ventanilla UGénero, la cual es la instancia del Equipo UGénero encargada de recibir la denuncia. b) Por correo electrónico a la cuenta [ventanillaugenero@ugto.mx](mailto:ventanillaugenero@ugto.mx)

9.- El usuario registrará su mensaje vía electrónica en el buzón ubicado en la página de la Universidad de Guanajuato.

**10.-** 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 está repetido (dos o más folios con el mismo tema enviados por un mismo usuario).
- b. Mensajes que contravengan los Derechos Humanos, que contengan injurias y que sean indeterminados.
- c. Aquellos que contengan amenazas, de acuerdo con el criterio usado por la Coordinación de Seguridad, 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.
- d. Los mensajes enviados por un mismo usuario sobre una misma situación y que hayan tenido atención previa por parte de algún responsable, donde se estipule un tratamiento diferente al establecido en el Buzón Institucional (lo anterior previa solicitud del área o entidad correspondiente).
- e. Aquellos mensajes registrados como prueba para verificar el uso y funcionamiento correcto del Buzón.

**Nota:** En los casos que apliquen las causales b y c, se informarán a Rector General, Rectores de Campus, Director del CNMS, Secretario General, Secretario Académico y Secretario a de Gestión según corresponda, para conocimiento y seguimiento.

**11.-** 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 al usuario 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 esté 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.

**12.-** 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 varias respuestas parciales.
- b) Tiempo estipulado para emitir una respuesta parcial o definitiva.

**13.-** Los mensajes que contengan una solicitud de información deberán ser contestados de acuerdo a las funciones del área. Si se solicita información pública, reservada o confidencial se deberá enviar a la Unidad de Acceso a la Información Pública para su atención.

**14.-** Se podrá reclasificar un mensaje en las siguientes condiciones:

- a) Serán reclasificados a quejas aquellos mensajes que, siendo registrados por el usuario 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 podrá reclasificar como sugerencias, comentarios u otros, aquellas quejas con las características antes mencionadas.
- b) Cuando un mensaje sea clasificado por el usuario 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.
- c) Cuando un mensaje sea clasificado por el usuario 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.

### **15.- Estructura de la respuesta a una Queja:**

Las respuestas a las quejas deben ser acordes al mensaje y de utilidad para el usuario. Las acciones pendientes de ejecutar (reuniones, investigaciones), son consideradas como respuestas parciales y los resultados de las mismas serán respuestas definitivas.

- **Si no es posible solucionar la Queja:**

- a. Explicar la razón (normatividad, competencia de la Universidad entre otros).

**16.-Estructura de la 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.

**17.-Estructura de la respuesta a una felicitación:** Expresar que el área está siempre al servicio del usuario.

**18.-** 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

## **SECCIÓN III**

### **RESPONSABILIDADES**

**1-** Los funcionarios universitarios 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 para el Estado y los Municipios de Guanajuato que señala en su artículo 6 fracción III: 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 Acceso a la Información Pública para el Estado y los Municipios 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 para el Estado y los Municipios de Guanajuato. Dichas leyes pueden consultarse en:

[http://www.transparencia.ugto.mx/index.php/publico/informacion\\_publica](http://www.transparencia.ugto.mx/index.php/publico/informacion_publica)

**3.-** De acuerdo con el art. 54 de la Ley de Acceso a la Información Pública para el Estado y los Municipios de Guanajuato: “*Son causas de responsabilidad administrativa; usar, sustraer, ocultar, inutilizar, divulgar o alterar, total o parcialmente y de manera indebida información pública que se encuentre bajo su custodia*”, a la cual tengan acceso o conocimiento con motivo de su empleo, cargo o comisión.

En el mismo supuesto aplica el artículo 11 de la Ley de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos del Estado de Guanajuato y sus Municipios que en sus fracciones V y VI dice: Son obligaciones de los servidores públicos: “*Custodiar la documentación e información que conserve o a la que tenga acceso, por razón de su empleo, cargo o comisión, así como evitar e impedir el uso, sustracción, destrucción u ocultamiento indebidos de aquélla: y, respetar el derecho de acceso a la información pública en los términos de la Ley de Acceso a la Información Pública para el Estado y los municipios de Guanajuato*”.

4.- En el caso que los responsables de servicio deban comunicar la información de los mensajes a alguna autoridad o entidad, se debe trabajar únicamente con el contenido del mensaje (es decir donde el usuario expresa su necesidad) sin utilizar los datos personales, a menos que sea necesario para la resolución del mismo.

5.- Quedando los responsables de atención o solución del Buzón, en caso de incurrir en mal uso de la información, bajo sanciones previstas en la Ley de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos en su Art. 11 fracciones V y VI, se debe:

- V. Custodiar la documentación e información que conserve o a la que tenga acceso, por razón de su empleo, cargo o comisión, así como evitar e impedir el uso, sustracción, destrucción u ocultamiento indebidos de aquélla;
- XI. Guardar reserva de la información a que tenga acceso para su función, la que exclusivamente deberá ser usada para los fines a que esté afecta.

6.- Cuando la solución a un asunto esté fuera de la competencia de la Universidad de Guanajuato, se deberá informar al usuario, la causa de tal acción notificando también, cuando sea aplicable, cuáles son las vías adecuadas para dar atención al caso.

7.- Es responsabilidad de los enlaces de calidad de Rectoría General, así como los Coordinadores de buzón en Campus y el Colegio de Nivel Medio Superior actualizar la información de las cedulas de trámites y servicios que se proporcionan en sus áreas para que se encuentren disponibles en el Sistema de gestión de Calidad. El Coordinador General de Buzón registrara las nuevas cedulas.

8.- Los Coordinadores de Buzón en Campus y CNMS, analizará los datos y calculará el indicador de atención de las quejas y sugerencias conforme a lo que se establezca el sistema de gestión de calidad.

#### **SECCIÓN IV**

#### **EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN A QUEJAS Y/O SUGERENCIAS.**

1.- El Coordinador General de Buzón y los Coordinadores de buzón en Campus y de Colegio de Nivel Medio, deberán enviar la Encuesta, para conocer la opinión del usuario y dar por finalizado el proceso de atención.

2.-El buzón cuenta con los siguientes indicadores: Atención de quejas y sugerencias, tiempo de respuesta y porcentaje de mensajes atendidos.

3.- El Coordinador General de Buzón elaborará un informe de la atención de quejas y sugerencias o enviará el resultado del indicador a previa solicitud de la Contraloría General o Secretaria de Gestión y Desarrollo. Los Coordinadores de Calidad de Campus y de Colegio de Nivel Medio deberán informar a superiores inmediatos cuando se le sea solicitado.

