

CRITERIOS DE BUZÓN INSTITUCIONAL Y VENTANILLA DE ATENCIÓN A TRÁMITES.

La mejora y simplificación 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 los usuarios se identifica como una entrada primordial para cumplir con los objetivos institucionales y aumentar la satisfacción de los clientes. Con el propósito de aprovechar la experiencia de los usuarios en los servicios institucionales se implementaron dos herramientas que permitan atender el 100% de los mensajes ingresados por el buzón institucional y ventanilla de atención a trámites que permita resolver y apoyar las situaciones descritas, así como impactar positivamente a los usuarios y su experiencia en el uso de los trámites y servicios. 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 de dichos mensajes.

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 ATENCION DE LOS MENSAJES INGRESADOS POR BUZÓN INSTITUCIONAL Y VENTANILLA DE ATENCIÓN A TRÁMITES DE LA UNIVERSIDAD DE GUANAJUATO.

SECCION I

1.- Los presentes criterios tienen como objetivo fomentar la participación de la comunidad universitaria e impulsar la comunicación directa entre el Rector General, Rectores de Campus, Director del CNMS, Secretaria General, Secretario Académico y Secretario de Gestión y Desarrollo, 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, solicitudes de información, 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 al Buzón Institucional y Ventanilla de atención a trámites, mismos que tienen como objetivo 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 (a) muestra su inconformidad sobre un determinado trámite y/o servicio que ofrece la Institución.

b) **Sugerencia/Comentario:** Toda situación en la que un usuario(a) 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) **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.

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

g) **Cédula de trámites y servicios:** Aquel documento que contiene la descripción general sobre la prestación de un servicio y el responsable del mismo.

Nota: la categorización de los mensajes se utiliza únicamente cuando el mensaje ingresa por la plataforma de buzón institucional, no para la ventanilla de atención a trámites.

4.- Los permisos de acceso y responsabilidades, para seguimiento de los mensajes en la plataforma de 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.
- **Código de Ética de la Universidad de Guanajuato**
- **Artículo 7, 15 y 16 de la Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Guanajuato.**
- **Artículo 5 y 42, Fracción IV de la Ley del Sistema Estatal Anticorrupción de Guanajuato**

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 de la Unidad de Gestión de Calidad Administrativa.
- **Código de Ética de la Universidad de Guanajuato.**
- **Artículo 7, 15 y 16 de la Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Guanajuato.**
- **Artículo 5 y 42, Fracción IV de la Ley del Sistema Estatal Anticorrupción de Guanajuato**

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 corresponden 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.
- **Código de Ética de la Universidad de Guanajuato.**
- **Artículo 7, 15 y 16 de la Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Guanajuato.**
- **Artículo 5 y 42, Fracción IV de la Ley del Sistema Estatal Anticorrupción de Guanajuato**

Responsable del Servicio. Empleado de la Universidad que proporcione o realice algún trámite o servicio, que tenga personal subordinado que no tenga dicho permiso o la autoridad universitaria definida para dar respuesta a mensajes ingresados.

- Acceso a los mensajes que refieran un servicio de sus dependencias administrativas.

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 sus dependencias administrativas 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).
- **Código de Ética de la Universidad de Guanajuato.**
- **Artículo 7, 15 y 16 de la Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Guanajuato.**
- **Artículo 5 y 42, Fracción IV de la Ley del Sistema Estatal Anticorrupción de Guanajuato**

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

- Acceso a configuración de plataforma, sin permiso a modificar buzones (texto), a 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.
- **Código de Ética de la Universidad de Guanajuato.**

- **Artículo 7, 15 y 16 de la Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Guanajuato.**
- **Artículo 5 y 42, Fracción IV de la Ley del Sistema Estatal Anticorrupción de Guanajuato**

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.
- **Código de Ética de la Universidad de Guanajuato.**
- **Artículo 7, 15 y 16 de la Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Guanajuato.**
- **Artículo 5 y 42, Fracción IV de la Ley del Sistema Estatal Anticorrupción de Guanajuato**

SECCION II

ATENCIÓN A LOS MENSAJES RECIBIDOS SOBRE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS UNIVERSITARIOS.

1.- El usuario 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.- 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 brinde una solución definitiva en el lapso indicado, se otorgará una respuesta inicial en el lapso de los primeros 3 días hábiles solicitando al usuario su comprensión para la entrega de una respuesta definitiva en un tiempo no mayor a 10 días hábiles colocando una fecha de posible solución.
- ❖ No se podrán proporcionar más de 3 respuestas iniciales por mensaje (2 parciales y una definitiva).
- ❖ En caso de que no se solvete una respuesta definitiva en los 10 días hábiles se dará una segunda respuesta inicial extendiendo los días considerables para una respuesta definitiva.

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

- 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 administrativa o entidad académica, deberán realizar las acciones necesarias (oficios, capacitaciones, pláticas etc.), que permitan dar solución a las situaciones descritas (quejas, aplicar las sugerencias/comentarios o mensajes de otra índole) cuando sean procedentes, o hacer llegar las felicitaciones al personal del área correspondiente.
- 6.- El Coordinador General de Buzón dará una respuesta al usuario cuando su mensaje sea improcedente sustentando la causa de su improcedencia.
- 7.- 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.
- 8.- Se realizará un análisis semestral de los mensajes ingresados por Buzón Institucional en Rectoría General, Campus Universitarios y Colegio de Nivel Medio Superior y a partir de él se generará un plan de mejora en conjunto con las áreas responsables donde se definan acciones para evitar la recurrencia de los mensajes.
- 9.- Trabajar conforme al Artículo 7. Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Guanajuato.
- 10.- 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 Ventanilla de atención a trámites se redireccionarán al área correspondiente para brindar atención a través del Botón Reporta Violencia de Género iniciando de esta manera el procedimiento para la atención correspondiente y finalizando el proceso de buzón.
- 11.- 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 está repetido (dos o más folios con el mismo tema enviados por un mismo usuario).
 - c. Cuando el usuario desconozca haber ingresado el mensaje o el correo electrónico descrito para la entrega de la respuesta sea incorrecto o no sea posible entregar la respuesta.
 - d. Mensajes que contravengan los Derechos Humanos, que contengan injurias y que sean ambiguos.
 - e. 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.
 - f. Los mensajes enviados por un mismo usuario sobre una misma situación y que hayan tenido atención previa por parte de alguna dependencia administrativa, entidad académica (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 entidad correspondiente). Anexar documentación soporte.

- g. Cuando aduciendo el parentesco, se solicite información sobre un estudiante mayor de 18 años.
- 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 a Rector General, Rectores de Campus, Director del CNMS, Secretario General, Secretario Académico y Secretario de Gestión según corresponda, para conocimiento y seguimiento.

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 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 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.

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 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 Transparencia para su atención.

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

- 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 (solo aplicable a los mensajes ingresados por plataforma de buzón institucional):

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 (normativa, competencia de la Universidad entre otros).

Nota: La respuesta a todos los mensajes ingresados en Buzón Institucional deberá contar con un saludo donde se agradezca el uso del Buzón Institucional o la ventanilla de atención a trámites, el cuerpo del mensaje y la firma de la persona que le dio respuesta.

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

SECCION 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 en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Guanajuato que señala en sus artículos 13,14 y 15: 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 que señala en sus artículos 13,14 y 15.

Dichas leyes pueden consultarse en:

http://www.transparencia.ugto.mx/index.php/publico/informacion_publica

3.-El servidor público será sujeto del procedimiento administrativo correspondiente por el órgano interno de control.

4.- 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.

5- 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 cédulas 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 registrará las nuevas cédulas.

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.

SECCION IV EVALUACION DE LA ATENCIÓN A MENSAJES INGRESADOS.

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: 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, previa solicitud del Órgano Interno de Control o Secretaría de Gestión y Desarrollo. Los Coordinadores de Calidad de Campus y de Colegio de Nivel Medio deberán informar a superiores inmediatos semestralmente.