

Ficha del Procedimiento

Código	GCO-FO-30
Revisión	03
Fecha de liberación	24/01/2025

Nombre del proceso

Proceso de Gestión del Conocimiento Administrativo

Macroproceso

Gestión

Nombre del procedimiento

Procedimiento para dar atención y seguimiento a los mensajes recibidos en el buzón institucional y la ventanilla de atención a trámites

Inicio

Registrar un mensaje en la plataforma de Buzón institucional o la ventanilla de atención a trámites

Fin

Realizar el programa de mejora y brindar seguimiento a las recomendaciones emitidas por el Órgano Interno de Control de la Universidad de Guanajuato.

Objetivo

Garantizar la atención y seguimiento a la voz de la comunidad universitaria y al público en general que ingresen mensajes por medio del buzón institucional y ventanilla de atención a trámites y, a partir de ellos crear programas de mejora a los trámites y servicios prestados por la Universidad de Guanajuato.

Áreas involucradas

Rectoría General
 Secretaría General
 Secretaría Académica
 Secretaría de Gestión y Desarrollo
 Rectoría de Campus Celaya – Salvatierra
 Rectoría de Campus Guanajuato
 Rectoría de Campus Irapuato - Salamanca
 Rectoría de Campus León
 Dirección del Colegio del Nivel Medio Superior
 Órgano Interno de Control

Defensoría de los Derechos Humanos en el Entorno Universitario

Procedimientos con los que interactúa

El presente procedimiento interactúa con procesos certificados y no certificados que integran el Sistema Integral para los procesos institucionales de la Universidad de Guanajuato.

Entradas-Proveedores

Entradas	Proveedores
Registrar un mensaje en la plataforma de Buzón Institucional o Ventanilla de atención a trámites.	Usuarios de buzón institucional y ventanilla de atención a trámites que incluyen estudiantes, profesores, personal administrativo, aspirantes, público en general y proveedores.

Salidas-Clientes/ usuarios

Salidas	Clientes / usuarios
Atención y brindar respuesta al 100% de los mensajes ingresados por medio de la plataforma del buzón que se definen procedentes.	Comunidad universitaria y público en general
Realizar el programa de mejora y brindar seguimiento a las recomendaciones emitidas por el Órgano Interno de Control de la Universidad de Guanajuato.	Órgano Interno de Control y dependencias académico - administrativas de la Universidad de Guanajuato.

Normativa aplicable Interna

Ley, estatuto, reglamento, lineamiento, acuerdo o política (Institucional aplicables en mi trabajo)

Ley Orgánica de la Universidad de Guanajuato.

Estatuto Orgánico de la Universidad de Guanajuato.
Código de Ética de la Universidad de Guanajuato
Reglamento del Personal Académico de la Universidad de Guanajuato
Reglamento Académico de la Universidad de Guanajuato
Código de Ética de las Personas Servidoras Públicas de la Universidad de Guanajuato
Reglamento de Responsabilidades en el Entorno Universitario de la Universidad de Guanajuato.
Reglamento de Administración de Documentos y Archivos para la Universidad de Guanajuato.
Reglamento de Transparencia y Acceso a la Información Pública de la Universidad de Guanajuato

Normativa aplicable externa	Leyes, políticas, lineamientos u ordenamientos externos (federales, estatales) aplicables en mi trabajo
	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
	Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
	Ley General de Responsabilidades Administrativas del Estado de Guanajuato
	ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad —Requisitos
	Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Guanajuato
	Ley de Protección de Datos Personales en posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Guanajuato.
	Ley de Inclusión para las Personas con Discapacidad en el Estado de Guanajuato
	Ley General de Archivos.

Elaboró	Consensuó	Aprobó
	Francisco Javier Alejandro Goñi Fregoso	
Ilean Samantha Narvaez Rosillo	Xavier Núñez Ramírez	
Yessenia Marisol Nuñez Martinez	Juan Manuel López Gutiérrez	Ilean Samantha Narvaez Rosillo
	María del Rocío Martinez Pacheco	
	Aránzazu Cano Zárate	

Descripción de Actividades

N.º	Responsable	Descripción de actividades	Documentos	
			Documento generado por la actividad / formato utilizado o anexo	Instructivo de trabajo
1	Persona usuaria	<p>Registrar el mensaje en la plataforma de buzón institucional (queja, sugerencia, comentario, solicitud de información, otro o felicitación) o en la ventanilla de atención a trámites.</p> <p>Nota: Automáticamente el sistema del buzón genera un correo electrónico que se entrega al usuario con el folio de trazabilidad a su mensaje, notifica la atención del mensaje y la fecha límite para entrega de la respuesta (4 días hábiles a partir del registro del mensaje).</p> <p>Nota 2. Los mensajes registrados en la plataforma del buzón institucional o la ventanilla de atención a trámites se atenderán a través de la plataforma de buzón institucional.</p>	Correo electrónico de notificación	



2	Coordinador (a) general del Buzón	<p>Ingresar a la plataforma web del buzón. Revisar los mensajes recibidos para canalizar a las áreas correspondientes en la Rectoría General, Campus o Colegio del Nivel Medio Superior (CNMS).</p> <p>Identificar, con base en los Criterios de buzón institucional y la ventanilla de atención a trámites si es necesario redirigir el mensaje al Protocolo de Violencia, Unidad de Transparencia o al Órgano Interno de Control pasar a la actividad 3, en caso contrario, continuar en la actividad 4.</p>		
3	Coordinador (a) general del Buzón	<p>Seguir las instrucciones de redireccionamiento de mensajes en apego a los criterios del buzón institucional y cerrar el asunto manifestado en el buzón con el comunicado correspondiente y notificando a la persona usuaria. Fin del procedimiento.</p>	GCO-A-03	GCO-IN-02
4	Coordinador (a) general del Buzón	<p>Identificar, con base en los criterios de operación, si es necesario determinar mensaje improcedente.</p> <p>¿Es un mensaje improcedente?</p> <p>Sí. Determinar la improcedencia en la plataforma web de buzón y notificar a la persona usuaria por correo electrónico. Fin del procedimiento.</p> <p>No. Continuar en la actividad 5.</p>		GCO-IN-02
5	Coordinador (a) general del Buzón	<p>Identificar y enviar los mensajes que le competen a las Direcciones o áreas de la Rectoría General (1 día hábil). Pasar a actividad 8.</p> <p>Si no, canalizar a los Coordinadores del buzón en los Campus o Colegio del Nivel Medio Superior (CNMS) según corresponda (1 día hábil). Continuar en la siguiente actividad.</p> <p>Nota: las personas a las que se le redirige el mensaje por la plataforma web de buzón recibirán una notificación en su correo institucional.</p>		
6	Responsables o Coordinadores del Buzón en Campus o CNMS	<p>Ingresar a la plataforma web de buzón. Revisar mensajes recibidos en plataforma:</p> <ul style="list-style-type: none">Identificar si es necesario redirigir mensaje por falta de competencia en el asunto contenido en éste, hacerlo del conocimiento del Coordinador (a) General del Buzón en apego a los criterios de operación del buzón (ver información complementaria). Pasar a la actividad 7.		GCO-IN-02

		<ul style="list-style-type: none"> Identificar si un mensaje es improcedente para hacerlo del conocimiento del Coordinador (a) General del Buzón (en apego a los criterios). Regresar a la actividad 4. Si es procedente canalizar al responsable del área para su atención. Continuar en la actividad 8. <p>Todos los responsables de servicio a los que le sea turnado un mensaje de buzón institucional o de la ventanilla de atención a trámites recibirán una notificación en su correo institucional.</p>		
7	Coordinador (a) general del Buzón	<p>Revisar la sugerencia de reenvío del mensaje e identificar al responsable del servicio y turnar el mismo. Regresar a la actividad 6.</p>		
8	Responsable de servicio en Rectoría General, Campus o CNMS	<p>Ingresar a plataforma web del buzón institucional y analizar situación descrita. ¿Es necesario una respuesta conjunta entre áreas? Sí. Pasar a la actividad 9. No. Pasar a la actividad 10.</p> <p>Nota: Los responsables del servicio en Rectoría General, Campus o CNMS deberán de mantener la confidencialidad de los mensajes ingresados en la plataforma de buzón institucional según lo marcan los criterios de buzón institucional y ventanilla de atención a trámites, con base en lo establecido por los criterios de buzón institucional y la ventanilla de atención a trámites, lo estipulado en el Código de Ética de la Universidad de Guanajuato, así como lo dispuesto por el artículo 7, 15 y 16 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas y sus correlativos en la Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Guanajuato.</p>		
9	Responsable de servicio en Rectoría General, Campus o CNMS	<p>Coordinar sesión con áreas responsables para análisis de información y redacción de respuesta adecuada. Pasar a actividad 10.</p> <p>Nota. Las áreas de calidad de la Rectoría General, Campus y CNMS pueden apoyar en esta actividad, si así se requiere.</p>		
10	Responsable de servicio en	¿Es necesario solicitar al usuario mayor tiempo para la entrega de respuesta, derivado de la investigación del asunto contenido en el mensaje?	Correo electrónico con respuesta y	



	Rectoría General, Campus o CNMS	<p>Si. Entregar respuesta parcial conforme a los criterios de operación de la plataforma.</p> <p>No. Pasar a la actividad 11.</p> <p>Nota: En caso de respuesta parcial, se deberá colocar la fecha compromiso de entrega de respuesta definitiva en el cuerpo del mensaje a entregar a la persona usuaria.</p>	enlace de encuesta	
11	Responsable del servicio en Rectoría General, Campus o CNMS	<p>Emitir la respuesta para cada mensaje recibido por medio de la plataforma, conforme a los criterios de buzón institucional y la ventanilla de atención a trámites.</p> <p>Nota: Para los mensajes recibidos por la ventanilla de atención a trámites es necesario solicitar la validación de la autoridad correspondiente previo a la entrega de la respuesta.</p>		GCO-IN-02
12	Coordinador (a) del buzón en Campus y CNMS/ Coordinador (a) general del Buzón	<p>Realizar el seguimiento a los mensajes turnados a los responsables de servicio en Rectoría General, Campus y CNMS.</p> <p>Nota: Los Coordinadores del Buzón en Campus o CNMS deberán brindar seguimiento a los mensajes asignados a su Campus o CNMS, verificar que no se excedan los tiempos para brindar la atención, así como apoyar a los responsables del servicio en caso de ser necesario</p>		GCO-IN-02
13	Auditor (a) del Órgano Interno de Control	Ingresar a la plataforma del buzón, revisar y analizar las respuestas de los mensajes en observancia de lo señalado por los criterios de operación de dicho servicio y valorar las encuestas de satisfacción del servicio enviadas a las personas usuarias.		
14	Auditor (a) del Órgano Interno de Control	<p>Integrar y enviar de manera cuatrimestral el Informe de resultados de la verificación al funcionamiento del buzón institucional al titular de la Unidad de Gestión de la Calidad para seguimiento a las oportunidades de mejora.</p> <p>Nota: El informe de desempeño del buzón es compartido con el Secretario de Gestión y Desarrollo, Rectores de Campus, Directores de divisiones o direcciones, Director del CNMS y directoras y directores de las ENMS, así como coordinadores de calidad que concentraron mayor número de quejas en el cuatrimestre evaluado,</p>	Informe de resultados de la verificación al funcionamiento del buzón institucional y oficio de notificación.	



		para atender a las recomendaciones emitidas por el Órgano Interno de Control.		
15	Coordinador (a) general del Buzón	Recibir y revisar el Informe de resultados de la verificación al funcionamiento del buzón institucional para enviar las observaciones a los coordinadores de buzón en Campus y Colegio del Nivel Medio Superior.	Informe de desempeño del buzón institucional	
16	Responsables o Coordinadores de Buzón en Campus o CNMS	Recibir, dar seguimiento y enviar resultados de las observaciones al coordinador general de buzón (en caso de haber sido requeridas). Nota: Se solicitará apoyo de las Divisiones, Escuelas de Nivel Medio Superior y coordinaciones administrativas necesarias para solventar las observaciones en el informe de desempeño, así como implementar las acciones de mejora descritas. En caso de haber concentrado la mayor cantidad de quejas se atenderán las observaciones a través del procedimiento para generar y dar seguimiento a las acciones correctivas (GCO-PR-05).		
17	Coordinador (a) general del Buzón/ Responsables o Coordinadores de Buzón en Campus o CNMS	Realizar y enviar el programa de mejora derivado del seguimiento a las recomendaciones emitidas por el Órgano Interno de Control con la información de los Campus y Colegio del Nivel Medio Superior requerida.	Programa de mejora y oficio de notificación	
18	Auditor (a) del Órgano Interno de Control	Recibir el programa de mejora del buzón institucional y la ventanilla de atención a trámites y realizar el análisis del mismo; en el cual se evalúe la suficiencia, competencia y relevancia de las acciones implementadas, así como el estatus de los resultados.	Informe de resultados del análisis del programa de mejora	
19	Coordinador (a) del buzón en Campus y CNMS/ Coordinador (a) general del Buzón	Recibir el informe de resultados del análisis del programa de mejora derivado de la verificación de operación del buzón institucional y la ventanilla de atención a trámites y valorar la retroalimentación para próximos programas de mejora.		



Código	GCO-FO-30
Revisión	03
Fecha de liberación	24/01/2025

20	Coordinador (a) del buzón en Campus y CNMS/ Coordinador (a) general del Buzón	Realizar informe de desempeño semestral de buzón institucional y ventanilla de atención a trámites y notificar al Alta Dirección correspondiente. Iniciar procedimiento para generar y dar seguimiento a las acciones correctivas las acciones correctivas se registran y dan seguimientos desde la actividad 16, conforme a las observaciones del OIC. (análisis causa-raíz) con las áreas responsables de la mayor cantidad de quejas recibidas con base en los resultados del informe de desempeño. Nota: Para Campus y CNMS compartir informe de desempeño semestral con el Alta Dirección de Campus o CNMS y la Unidad de Gestión de Calidad.	GCO-FO-13	
----	---	---	-----------	--

Información complementaria y definiciones

Nota 1: Semestralmente, el coordinador de buzón de administración central generará un informe de desempeño del buzón institucional y ventanilla de atención a trámites, misma que se enviará a Secretaría de Gestión y Desarrollo de la Universidad para su conocimiento y atención. Nota 2. Órgano Interno de Control inspeccionará aquellos mensajes que estén fuera del alcance del coordinador general de buzón, así como aquellos que se encuentran referidos en el artículo 11. Fracción, I, IV, V, VII, VIII, IX, X, XI, XIV, XV, XVI, XVII, XIX, XII y XIII de la Ley de responsabilidades administrativas de los servidores públicos del Estado de Guanajuato y sus municipios. Actividad 6. Informar los motivos por los cuales no se puede atender el mensaje (improcedencia).

1. Coordinador general de buzón: Titular de la Unidad de Gestión de Calidad o personal de la UGC que se designe para su atención.
2. Coordinador de buzón en Campus y CNMS: Gestor de Calidad de los servicios administrativos de Rectoría General, Coordinador(a) de Calidad Administrativa en Campus o Colegio del Nivel Medio Superior o responsable asignado por órdenes de la alta dirección del Campus o CNMS.
3. Auditor: Personal del Órgano Interno de Control responsable de la evaluación al control interno institucional.
4. Responsable de servicio: funcionario universitario que tiene asignado un servicio o trámite o bien de algún subordinado a su cargo y que deberá atender los mensajes recibidos en el Buzón Institucional.
5. Alta Dirección: Rector General, Secretaría General, Secretario Académica y Secretario de Gestión y Desarrollo de la Universidad de Guanajuato, Rector (a) de Campus y Director (a) del Colegio del Nivel Medio Superior.
6. Día hábil: Aquel comprendido en el calendario oficial y con una duración de 8 horas (de 8:00 a 16:00 hrs. los mensajes recibidos fuera de este horario empezarán a contar a partir de la primera hora hábil del día siguiente).
7. NUA: Número Único de Alumno.
8. NUE Número Único de Empleado



Identificación de la trazabilidad

La identificación de la trazabilidad de la queja, sugerencia, comentario, felicitación o mensaje ingresado por ventanilla de atención a trámites y buzón institucional se realiza a través del folio asignado por el sistema de buzón institucional, al igual que su estatus.

Propiedad del cliente

Descripción: Toda información que entrega el cliente o usuario del procedimiento y que es salvaguardada bajo la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, y que se resguarda conforme lo indicado en la tabla de Gestión de Archivo Institucional.

Documento o bien entregado (Describir el dato personal recabado)	Función del documento
Correo electrónico personal	Utilizado en el sistema de buzón institucional para otorgarle una respuesta a la persona usuaria
NUA, NUE o Nombre completo del usuario	Para identificación de la persona usuaria.
Número de telefónico.	Dar seguimiento a situación descrita/ entregar la información suficiente para atender las solicitudes de información.
Domicilio	Dar seguimiento a situación descrita/ entregar la información suficiente para atender las solicitudes de información
Valoraciones personales (en caso de que la situación descrita lo amerite)	Dar seguimiento a situación descrita/ entregar la información suficiente para atender las solicitudes de información.
Origen racial o étnico.	Dar seguimiento a situación descrita/ entregar la información suficiente para atender las solicitudes de información.
Idioma y/o lengua indígena.	Dar seguimiento a situación descrita/ entregar la información suficiente para atender las solicitudes de información.
Consultar aviso de privacidad de la UGC: https://www.transparencia.ugto.mx/images/docs/privacidad/sgd/ugc/Unidad_Gestión_Calidad_API.pdf	

Possibles salidas no conformes

Una salida no conforme se refiere a cualquier trámite, servicio o resultado del procedimiento que no cumple las características especificadas. **Nota:** Las salidas no conformes serán alineadas al resultado del procedimiento (salidas) y/o al tratamiento final de un riesgo, el área responsable deberá aplicar las medidas de control necesarias para evitar que se presenten; la responsabilidad de las salidas no conformes declaradas no deberá recaer en las personas usuarias, en proveedores o instituciones externas.

Salida	Possible salida no conforme	Medidas de control
Atención y brindar respuesta al 100% de los mensajes ingresados por medio de la plataforma del buzón que se definan procedentes.	No se atiendan todos los mensajes por falta de atención del área. No se atiendan todos los mensajes por problemas técnicos o de acceso en la plataforma	Mantener comunicación constante con los enlaces de buzón a través del Coordinador (a) general de buzón y los coordinadores de buzón en Campus o Colegio del Nivel Medio Superior. Trabajo constante la Dirección de Servicios y Tecnologías de la Información (DSTI) para la resolución de problemas en plataforma.
Realizar el programa de mejora y brindar seguimiento a las recomendaciones emitidas por el Órgano Interno de Control de la Universidad de Guanajuato (Informe de resultados de la verificación al funcionamiento del buzón institucional cuatrimestral e informe de resultados del análisis del programa de mejora).	No dar seguimiento a las recomendaciones emitidas en el programa de mejora a las áreas con mayor concentración de quejas recibidas durante el cuatrimestre evaluado.	Generar y compartir las evidencias de las acciones implementadas de las recomendaciones emitidas en el informe de resultados de la verificación al funcionamiento del buzón institucional y de igual manera dar seguimiento mediante el módulo de ocurrencias ligado al procedimiento para generar y dar seguimiento a las acciones correctivas (GCO-PR-05)

Gestión documental institucional (Conservación de producto o servicio)

Tipo de Documento	Código dentro del SIGPIUG	Nombre	Almacenamiento y preservación (en dónde) /Soporte documental	Tiempo de preservación/ Plazos de conservación (de acuerdo con el CADIDO)
-------------------	---------------------------	--------	--	---



Anexo	GCO-A-03	Criterios del buzón institucional de quejas, sugerencias, comentarios y felicitaciones	Electrónico (plataforma del buzón institucional) y OneDrive.	12C.4 4 años en archivo de trámite y 4 años en archivo de concentración
Formato	GCO-FO-13	Formato análisis causa-raíz-horizontalidad	Electrónico (OneDrive) PC Archivo protegido con clave y acceso solo personal autorizado	
Correo electrónico	N/A	Correo electrónico con respuesta	Electrónico- en el correo de buzón institucional	
Correo electrónico	N/A	Correo electrónico de notificación	Electrónico. en el correo de buzón institucional	
Documento	N/A	Encuesta	Electrónico- en plataforma de buzón institucional	
Documento	N/A	Informe de desempeño del buzón institucional	Electrónico (OneDrive) y Físico (carpeta UGC)	
Documento	N/A	Informe de resultados de la verificación al funcionamiento del buzón institucional y oficio de notificación.	Electrónico (OneDrive) y Físico (carpeta UGC)	
Documento	N/A	Informe de resultados del análisis del programa de mejora.	Electrónico (OneDrive) y Físico (carpeta UGC)	
Documento	N/A	Programa de mejora y oficio de notificación.	Electrónico (OneDrive) y Físico (carpeta UGC)	