

## INSTRUCTIVO DE APOYO A USUARIOS PARA PRESENTAR DE QUEJAS, SUGERENCIAS O 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 electrónico Institucional, por lo cual en el Sistema Institucional del Gestión de la Calidad se estableció un elemento que sirva de guía para su adecuada atención y a la mejora continua de los mismos relacionados con procesos de atención en materia de servicios, que ofrecen las Unidades Responsables de la Universidad.

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 electrónico 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**

1.- Los presentes criterios son de observancia general, pretenden fomentar la participación e impulsar la comunicación directa entre las autoridades, 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 electrónico Institucional, para 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 los usuarios

#### 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/o servicios que, a su juicio, merezca tal consideración.

Para presentar una queja, denuncia, sugerencia o reconocimiento es necesario llenar el formulario disponible en el sitio en Internet ( <http://formularios.ugroo.mx/sigc/> ) con los datos requeridos según el caso.

### **Instrucciones del Llenado del Formulario**

1. Seleccione el tipo de registro que desea hacernos llegar: Queja, Sugerencia o felicitación.
2. Llene con sus datos el formulario (nombre completo, domicilio, teléfono, etc.). Recuerde que los datos personales que proporcione están protegidos conforme a la Ley de Protección de Datos Personales en posesión de los sujetos obligados para el Estado.
3. Capture la información del servidor público que desea presentar su queja o reconocimiento.
4. Describa el hecho o situación a denunciar, sugerir o reconocer.

### **Otras opciones para presentar una denuncia ciudadana:**

- Presencial o por escrito libre: En la oficina de Auditoría Interna, ubicada en el edificio principal (Rectoría), planta alta. Boulevard Bahía s/n, colonia del bosque, Chetumal Q. Roo
- Horario de Atención: Lunes a Viernes, de 8:30 a 15:00 horas.
- Correo electrónico: [quejasysugerencias@uqroo.edu.mx](mailto:quejasysugerencias@uqroo.edu.mx)

### **Función de la Auditoría Interna:**

Acceso a todos los mensajes recibidos en la institución y seguimiento a que se proporcione las respuestas por los responsables de servicio.

Una vez recepcionada se generará un número de Folio de su denuncia, queja, sugerencia o reconocimiento, que permite a la Auditoría Interna dar el seguimiento para su atención.

### **Estructura de la respuesta a un comentario o sugerencia:**

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

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.

Si no es posible solucionar la Queja: Explicar la razón (normatividad, competencia de la Universidad entre otros).

Cuando la solución a un asunto esté fuera de la competencia de la Universidad, 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.

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 de la Universidad, para su atención.

### **Un mensaje podrá ser considerado improcedente a la Universidad cuando se identifique las siguientes causales:**

Mensajes que contravengan los Derechos Humanos, que contengan injurias y que sean indeterminados.

### **Protección de datos:**

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 los sujetos obligados para el Estado que señala en su artículo 3 fracciones II y III, artículo 4 fracciones X y XI, artículo 6 y 10: los datos recabados deben tratarse únicamente para la finalidad para la que fueron obtenidos.

2.- Los responsables de cada una deben conocer la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública con la finalidad de proteger los datos e información clasificada como reservada o confidencial.

Dichas leyes pueden consultarse en: <http://www.uqroo.mx/transparencia/informacion-comun-obligatoria/i-el-marco-normativo/>