

Lineamientos sobre el Uso del Buzón Institucional

RECTORÍA

VICERRECTORÍA ACADÉMICA

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y VINCULACIÓN INSTITUCIONAL

Lineamientos sobre el Uso del Buzón Institucional

Versión Anterior: Mayo 2018	Versión Actual: Julio 2021	Rectoría y Vicerrectoría Académica
--------------------------------	-------------------------------	--

Tabla de Contenido

Hoja de Autorización	2
I. Introducción.....	3
II. Objetivo.....	3
III. Ámbito de Aplicación.....	3
IV. Glosario de Términos.....	3
V. Modalidades.....	4
VI. Lineamientos aplicables al Envío de Mensajes.....	5
VII. Lineamientos aplicables a la Atención y Respuesta.....	6
VIII. Lineamientos para los Responsables.....	7
IX. Lineamientos para la Evaluación de la Atención.....	7
X. Hoja de Control de Cambios.....	8
XI. Anexos:	
Formato para Envío de Mensaje al Buzón Físico	9

Hoja de Autorización

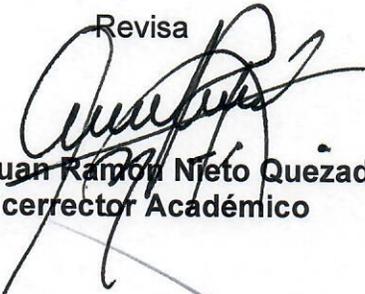
Conforme a las facultades que le otorga el Estatuto Orgánico vigente en su fracción IV del artículo 17, la Rectoría de la Universidad Hipócrates autoriza **Los Lineamientos sobre el Uso del Buzón Institucional** en la ciudad de Acapulco, Guerrero el día 15 de julio de 2021.

Autoriza



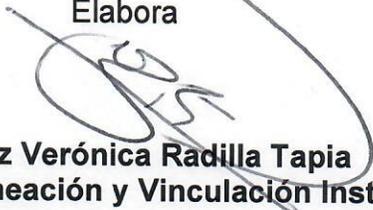
Lic. Marisol Manzanarez Nava
Rectora

Revisa



Mtro. Juan Ramón Nieto Quezada
Vicerrector Académico

Elabora



Lic. Luz Verónica Radilla Tapia
Dirección de Planeación y Vinculación Institucional

El presente documento surte efectos a partir de la fecha de su autorización, y podrá ser modificado en los términos indicados en el Manual de Elaboración y Actualización de la Normatividad Interna vigente.

I. Introducción

Uno de los canales para la mejora de todo servicio es conocer la opinión de los usuarios, por ello la Universidad Hipócrates elabora y establece un conjunto de normas que sirven de guía para la adecuada generación y atención a los mensajes que los estudiantes, padres de familia, docentes, personal administrativo y proveedores deseen transmitir a la universidad.

El presente manual pretende impulsar la comunicación directa con las autoridades universitarias, bajo criterios de respeto, imparcialidad y confidencialidad, a través de la recepción, atención y respuesta a comentarios, quejas, sugerencias, felicitaciones y propuestas con respecto a los trámites y servicios educativos que se otorgan.

II. Objetivo

Con la actualización a los Lineamientos sobre el Uso del Buzón Institucional se pretende ofrecer un sistema accesible y confiable que incremente la confianza de la comunidad universitaria fomentando su participación activa en la mejora continua de las funciones sustantivas y adjetivas de la institución.

III. Ámbito de Aplicación

Las disposiciones contenidas en este documento son aplicables para quienes envíen mensajes y opiniones a través del Buzón Institucional, en sus modalidades virtual o física, y los responsables designados por parte de la institución para recepcionar, atender y dar respuesta a las misivas.

IV. Glosario de Términos

Para los efectos de los presentes lineamientos se entenderá por:

- a. **Comentario:** Apreciación, opinión u observación personal que se hace o se expresa acerca de algo o alguien.
- b. **Felicitación:** Manifestación de satisfacción con actuaciones relacionadas a los trámites y servicios que, a su juicio, merezca tal consideración.
- c. **Propuesta de Innovación:** Expresión de una iniciativa estructurada para la mejora o creación de un determinado trámite o servicio.
- d. **Queja:** Toda situación en la que un usuario muestra su inconformidad sobre un determinado trámite y/o servicio que ofrece la institución.

- e. **Sugerencia:** Es la exposición de una recomendación respecto a la forma en que se realiza un trámite o se presta un servicio en la universidad.
- f. **Acto de Deshonestidad:** aquella acción individual o colectiva que atente contra la honestidad, el respeto, la responsabilidad y la justicia en el ejercicio de la enseñanza, el aprendizaje, la evaluación, la investigación, así como las actividades académicas y administrativas que dan soporte a las funciones sustantivas, cuya descripción específica se detallan en el **Protocolo para la Recepción, Seguimiento y Dictaminación de Denuncia de Actos de Deshonestidad.**

V. Modalidades

El Buzón Institucional recibe mensajes a través de las siguientes modalidades:

- a. **Modalidad Virtual:** Permite enviar mensajes a Rectoría a través de un sitio electrónico ubicado en la página web institucional de la universidad www.uhipocrates.edu.mx/buzon.php
- b. **Modalidad Física:** Se refiere a los receptáculos ubicados en las zonas de paso próximas a las explanadas del campus en los cuales los usuarios podrán depositar los mensajes que redacten de manera autógrafa en el formato establecido para tal efecto.

VI. Lineamientos Aplicables al Envío de Mensajes

1. Para el envío de mensajes a través de la **Modalidad Virtual** el usuario deberá realizar lo siguiente:

- a. Para el caso de los siguientes tipos de mensaje: *Comentario, Felicitación, Propuesta de Innovación, Queja o Sugerencia*, se debe ingresar al siguiente sitio de la página web institucional www.uhipocrates.edu.mx/buzon.php

Cuando se trate de una denuncia de un *Acto de Deshonestidad Académica* se debe ingresar al siguiente sitio de la página web institucional www.uhipocrates.edu.mx/integridad-academica/

- b. Elegir el tipo de usuario: estudiante, docente, personal administrativo, proveedor, padre, madre o tutor de un estudiante.
- c. Se desplegarán campos para la captura de datos necesarios, de acuerdo al perfil del usuario seleccionado, como son: nombre(s), apellidos, tipo de mensaje, número de matrícula, teléfono de contacto, email de contacto.
- d. En el espacio "Su Mensaje", redactar libremente, bajo criterios de respeto y responsabilidad, lo que se desee comunicar a la Rectoría.
- e. Hacer clic en el ícono ENVIAR, para transmitir su mensaje.
- f. Finalmente, el usuario recibirá en el correo electrónico señalado por él, una notificación del mensaje enviado, iniciando con ello el plazo de compromiso para su atención.

2. Para comunicarse a través de la **Modalidad Física** el usuario deberá atender las siguientes disposiciones:

- a. Dirigirse a los receptáculos rotulados como "Buzón de Rectoría" que se ubican en las zonas de paso próximas a las explanadas del campus de la universidad.
- b. Tomar el formato que se encuentra al costado del buzón y proporcionar los siguientes datos que se consideran necesarios para recibir una respuesta a su mensaje:
 - i. Nombre.
 - ii. Correo Electrónico.
 - iii. Fecha.
- c. Elegir el tipo de mensaje: Comentario, Felicitación, Propuesta de Innovación, Queja, Sugerencia o Acto de Deshonestidad.
- d. Redactar libremente, bajo criterios de respeto y responsabilidad, lo que se desee comunicar a la Rectoría.

- e. Introducir en el buzón el formato debidamente requisitado.
- f. Finalmente, el usuario recibirá en el correo electrónico señalado por él, una notificación del mensaje enviado, iniciando con ello el plazo de compromiso para su atención.

VII. Lineamientos Aplicables a la Atención y Respuesta

1. Los mensajes que se reciban en el buzón, en sus dos modalidades, deberán ser atendidos en un plazo de 3 días hábiles por el responsable designado por la institución.
2. Toda respuesta será enviada al correo electrónico que proporcione el remitente.
3. Para el caso de los siguientes tipos de mensaje: *Comentario, Felicitación, Propuesta de Innovación, Queja o Sugerencia*, serán atendidos por un responsable designado por la Rectoría.

Quando se trate de una denuncia de un *Acto de Deshonestidad Académica*, este tipo de mensaje será atendido por la Subcomisión de Honor y Justicia perteneciente al Comité de Integridad Académica, con base en el **Protocolo para la Recepción, Seguimiento y Dictaminación de Denuncia de Actos de Deshonestidad**, y dispone del correo electrónico: honorjusticia@uhipocrates.edu.mx como medio de comunicación institucional.

4. En caso de no poder dar una respuesta definitiva en el lapso indicado en el numeral 1 de este apartado, se otorgará en primera instancia una respuesta inicial, y posteriormente en un periodo no mayor a 10 días hábiles se enviará la contestación final.
5. Una vez recibida la respuesta final, el usuario dispondrá de un plazo no mayor a 3 días hábiles para expresar su réplica al respecto, caso contrario, se considerará que la respuesta ha sido satisfactoria.
6. La Universidad proporcionará hasta 3 respuestas por mensaje, (1 inicial, 1 final y 1 contrarréplica). Una vez agotadas estas instancias, el usuario deberá remitir un nuevo mensaje.
7. Se podrá postergar la fecha de respuesta final siempre y cuando la Rectoría determine que la naturaleza de los casos o los procesos a los que esté sujetos así lo requieren, y se deberá hacer del conocimiento al remitente desde el mensaje inicial.
8. Un mensaje podrá ser considerado improcedente cuando en su contenido se identifique lo siguiente:
 - a. Cuando un mensaje está repetido (dos o más folios con el mismo tema enviados por un mismo usuario).
 - b. Mensajes que contengan injurias, amenazas o que sean ambiguos.

- c. Los mensajes enviados por un mismo usuario sobre una misma situación y que haya sido atendido previamente por parte de alguna de las áreas académicas o administrativas de la universidad y se demuestre con evidencia documental (oficio, tarjeta informativa, correo electrónico o acta de reunión).
- d. Cuando aduciendo el parentesco como madre o padre de familia o tutor, se solicite información sobre un estudiante mayor de 18 años y no exista consentimiento escrito mediante el cual autorice proporcionarle información.
- e. Aquellos mensajes registrados como prueba para verificar el uso y funcionamiento correcto del Buzón.
- f. Cuando se solicite información que la institución clasifique como reservada o confidencial.

En todos los casos, se enviará respuesta al usuario especificando la causa por la cual su mensaje se considera improcedente.

9. Cuando la solución de un asunto esté fuera de la competencia de la universidad, por depender de terceros, se deberá informar al usuario, indicándole las posibles vías de atención.
10. Para efectos de registro y estadísticas los mensajes podrán ser reclasificados atendiendo el Glosario de Términos de este documento, sin que se considere improcedente.

VIII. Lineamientos Aplicables a los Responsables

1. Los responsables designados por Rectoría para la recepción de los mensajes, en ambas modalidades, deberán verificar que se cumpla con los plazos de atención estipulados en estos lineamientos.
2. Los responsables designados para dar atención 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, en estricto apego a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en posesión de los Particulares y su reglamento. Los datos recabados deben tratarse únicamente para la finalidad para la que fueron obtenidos.
3. Quien(es) emitan la respuesta deberá de incluir, a modo de firma, al final de cada respuesta, la siguiente información:
 - a. Nombre Completo
 - b. Cargo que ocupa dentro de la institución
 - c. Datos de contacto

IX. Lineamientos Aplicables a la Evaluación de la Atención

1. El responsable de la recepción de los mensajes deberá generar información que permita evaluar la calidad en la atención a los mensajes a través de los siguientes indicadores, que deberá generar en forma mensual y presentar ante el Consejo Académico:
 - a. Número Total de mensajes recibidos
 - b. Número de mensajes recibidos por tipo
 - c. Número Total de Mensajes atendidos
 - d. Número Total de Mensajes en proceso de atención

X. Hoja de Control de Cambios

En la presente hoja se registran los cambios realizados al documento de la versión anterior, a la versión actual.

Apartado del Documento	Cambio Realizado
IV. Glosario de Términos	Se agrega el término "Acto de Deshonestidad".
VI. Lineamientos aplicables al Envío de Mensajes	<p>Se agrega el "Acto de Deshonestidad" a los tipos de mensajes.</p> <p>Se define el sitio de la página web institucional donde se registrarán las denuncias de los "Actos de Deshonestidad Académica" en su modalidad digital.</p>
VII. Lineamientos aplicables a la Atención y Respuesta.	<p>Se define que la Subcomisión de Honor y Justicia perteneciente al Comité de Integridad Académica será el responsable de la atención y respuesta a las denuncias de los "Actos de Deshonestidad Académica" con base el protocolo definido para ello.</p> <p>Se menciona el correo electrónico institucional dedicado para dar atención y respuesta de los los "Actos de Deshonestidad Académica".</p>
XI. Anexo: Formato para el Envío de Mensajes al Buzón Físico.	Se modifica para agregar el tipo de mensaje: Acto de Deshonestidad.

HIPÓCRATES

UNIVERSIDAD

Avenida Andrés de Urdaneta No. 360
y Avenida Miguel López de Legazpi No. 22

Fraccionamiento Hornos

Acapulco, Guerrero C.P. 39355

Tel. (744) 485 7991

contacto@uhipocrates.edu.mx

www.uhipocrates.edu.mx