

Protocolo de Atención a opiniones, Quejas, sugerencias y Denuncias (PAQD)

COMITÉ DE ÉTICA Y PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS

UNIVERSIDAD INTERSERRANA DEL ESTADO DE PUEBLA- AHUACATLÁN

"2023, Año de Francisco Villa"



(222) 582 12 23 Ext: 1103



rectoria@uiepa.edu.mx

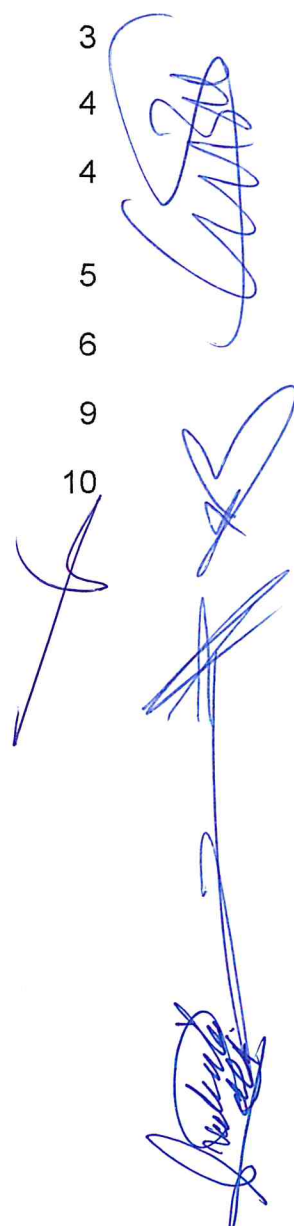


Los Llanos, Km. 1, carretera Amixtlán
San Andrés, Tlayehualancingo, Puebla
Ahuacatlán, Puebla.
C.P. 73330



ÍNDICE

Apartado	Página
Autorización	2
Presentación	3
I. Objetivos	4
II. Responsabilidad y coordinación del Protocolo de Atención a opiniones, quejas, sugerencias y denuncias	4
III. Alcance	5
IV. Políticas de operación	6
V. Glosario	9
VI. Anexos	10



"2023, Año de Francisco Villa"



(222) 582 12 23 Ext: 1103



rectoria@uiepa.edu.mx



Los Llanos, Km. 1, carretera Amixtlán
San Andrés, Tlayehualancingo, Puebla
Ahuacatlán, Puebla.
C.P. 73330

Página 1 de 12




AUTORIZACIÓN

Con la finalidad de que la Universidad Interserrana del Estado de Puebla – Ahuacatlán (UIEPA), cuente con un instrumento de trabajo que permita atender las opiniones, quejas, sugerencias y denuncias emitidas por la comunidad universitaria, visitantes y proveedores, se expide el documento **“Protocolo de Atención a opiniones, Quejas, sugerencias y Denuncias”** con fundamento en las atribuciones que le confiere al **Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés**, se aprueba y autoriza este documento, mismo que entrara en vigor a partir del día siguiente de su firma.

Ahuacatlán, Puebla; a 20 de febrero de 2023



ARTURO JUÁREZ GARCÍA
PRESIDENTE DEL COMITÉ DE ÉTICA Y
PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS



VALERIA DEL CARMEN HERRERA HERRERA
SECRETARÍA EJECUTIVA DEL COMITÉ DE
ÉTICA Y PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE
INTERÉS

“2023, Año de Francisco Villa”



(222) 582 12 23 Ext: 1103



rectoria@uiepa.edu.mx



Los Llanos, Km. 1, carretera Amixtlán
San Andrés, Tlayehualancingo, Puebla
Ahuacatlán, Puebla.
C.P. 73330

Página 2 de 12



Presentación

El Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés es una figura importante en la Administración Pública Estatal, ya que es la instancia responsable de implementar y dar seguimiento oportuno y eficaz a las acciones previstas en el Código de Ética, a las Reglas de Integridad o al Código de Conducta. Una de sus funciones es atender las opiniones, quejas, sugerencias y denuncias que se presenten en el buzón físico o digital.

Es por ello que se creó el Protocolo de Atención a opiniones, Quejas, sugerencias y Denuncias el cual tiene como objetivo establecer el proceso que permita atender las opiniones, quejas, sugerencias y denuncias de la comunidad universitaria, visitantes y proveedores; para mejorar la calidad del servicio de la Universidad Interserrana del Estado de Puebla – Ahuacatlán (UIEPA), a partir de la implementación de acciones de mejora.

Para lograr lo anterior, el citado protocolo establece, en términos generales, los mecanismos del procedimiento, así como la operación del mismo.



"2023, Año de Francisco Villa"



(222) 582 12 23 Ext: 1103



rectoria@uiepa.edu.mx



Los Llanos, Km. 1, carretera Amixtlán
San Andrés, Tlayehualancingo, Puebla
Ahuacatlán, Puebla.
C.P. 73330

Página 3 de 12



I. OBJETIVOS

Objetivo general

Establecer canal de comunicación que permita atender las opiniones, quejas, sugerencias y denuncias de la comunidad universitaria, visitantes y proveedores; para mejorar la calidad del servicio de la Universidad Interserrana del Estado de Puebla – Ahuacatlán (UIEPA), a partir de la implementación de acciones de mejora.

Objetivos específicos

- Sensibilizar a los usuarios del buzón de opiniones, quejas, sugerencias y denuncias sobre la relevancia que tiene atender y prevenir acciones que impacten de forma negativa al Código de Ética y Conducta.
- Atender, resolver, evaluar, implementar y dar seguimiento a las quejas y denuncias con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios para consolidar, así como enriquecer la calidad del servicio público.
- Canalizar y orientar a los usuarios y usuarias para remitir sus quejas y denuncias a las instancias correspondientes cuando la institución se declare incompetente.

II. Responsabilidad y coordinación del Protocolo de Atención a opiniones, Quejas, sugerencias y Denuncias (PAQD)

- Toda opiniones, quejas, sugerencias y denuncias debe ser manejada de manera confidencial, excepto cuando tenga un carácter de afectación personal y así tenga que ser atendida, entonces el PAQD podrá proporcionar la información de la parte interesada a la o el responsable de la unidad administrativa para que su petición pueda ser respondida puntualmente; o cuando tenga un carácter de amenaza tanto a las personas como a las instalaciones, se puede proporcionar la información de la parte interesada incluyendo el mismo registro, a la Rectoría o a la autoridad competente.
- Será responsabilidad del Presidente y la Secretaría Ejecutiva del Comité de ética y Prevención de Conflictos de Interés (CEPCI), así como del Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad dar el seguimiento y solución a las quejas y denuncias.

"2023, Año de Francisco Villa"



(222) 582 12 23 Ext: 1103



rectoria@uiepa.edu.mx



Los Llanos, Km. 1, carretera Amixtlán
San Andrés, Tlayehualancingo, Puebla
Ahuacatlán, Puebla.
C.P. 73330

Página 4 de 12



- El CEPCI es responsable de elaborar la propuesta de respuesta a la parte interesada de la queja o denuncia emitida, en caso de no dar respuesta en un plazo de 5 días naturales se informará a la Coordinación de Control Interno de la omisión a dicha solicitud, para tener evidencia de la ausencia de la respuesta.
- La o el responsable de la unidad administrativa es el encargado de elaborar la propuesta de respuesta a la parte interesada de la opinión o sugerencia emitida, en caso de no dar respuesta en un plazo de 5 días naturales se informará a la Coordinación de Control Interno de la omisión a dicha solicitud, para tener evidencia de la ausencia de la respuesta.
- Después de haber agotado los mecanismos de comunicación con la parte interesada, si esta no es localizada después de un mes, la respuesta se conservará en la Dirección de Planeación y Evaluación para el expediente.
- Se considera servicio no conforme no cerrar el ciclo de comunicación con la parte interesada. El ciclo de comunicación se cierra cuando la parte interesada recibe una respuesta a su solicitud emitida en el buzón.
- El número de folio de las opiniones, quejas, sugerencias y denuncias es del tipo BUZ-DD-MM-AA para el caso de los buzones instalados en el interior de la Universidad, y del tipo BDIG-DD-MM-AA para las opiniones, quejas, sugerencias y denuncias recibidas de forma digital a través del portal institucional.
- El corte de atención a las solicitudes se realiza de manera trimestral.
- En caso de que la parte interesada emita una felicitación, solo será entregada o enviada a la persona que le corresponda y no se emitirá respuesta.

III. Alcance

- Comunidad Universitaria
- Órgano de Control Interno
- Coordinación de Control Interno
- Personal administrativo, docentes y de servicios generales
- Sociedad en general



"2023, Año de Francisco Villa"



(222) 582 12 23 Ext: 1103



rectoria@uiepa.edu.mx



Los Llanos, Km. 1, carretera Amixtlán
San Andrés, Tlayehualancingo, Puebla
Ahuacatlán, Puebla.
C.P. 73330

Página 5 de 12



IV. Políticas de operación

a) Emisión de opiniones, quejas, sugerencias y denuncias

La emisión de quejas y denuncias deberá ser por escrito y colocada en el buzón en físico, utilizando el formato denominado PL-FT-022, o en su defecto acceder al buzón de la página Web <https://uiepa.edu.mx/> y requisitar completamente el formulario que se proporciona.

b) Apertura de buzón

- Buzón físico

El buzón físico de quejas y denuncias será abierto de manera semanal por el Presidente, la Secretaria Ejecutiva, el Abogado General y dos integrantes del comité, en calidad de testigos; esto a fin de dar la mayor legalidad, además se levantará el acta correspondiente y se incluirá evidencia documental y fotográfica.

- El buzón digital

El buzón digital de quejas y denuncias será abierto de manera semanal por el Presidente, la Secretaría Ejecutiva, el Abogado General y dos integrantes del comité, en calidad de testigos; esto a fin de dar la mayor legalidad, además se levantará el acta correspondiente y se incluirá evidencia documental y fotográfica.

c) Clasificación de solicitudes

El Presidente, la Secretaría Ejecutiva, el Abogado General y dos integrantes del comité clasificarán las emisiones en el buzón en:

- Queja
- Denuncia
- Sugerencias y opiniones

Las quejas y denuncias serán atendidas por el CEPCI y las opiniones y sugerencias por el/la Responsable de Sistema de Gestión de la Calidad.



"2023, Año de Francisco Villa"



(222) 582 12 23 Ext: 1103



rectoria@uiepa.edu.mx



Los Llanos, Km. 1, carretera Amixtlán
San Andrés, Tlayehualancingo, Puebla
Ahuacatlán, Puebla.
C.P. 73330

Página 6 de 12



d) Ratificación de la queja y/o denuncia

- El Presidente del CEPCI citará (a través de escrito) al Quejoso(a) para que este comparezca ante el Comité, con el objetivo de ratificar y esclarecer su queja o denuncia y así proceder a solicitar los elementos necesarios que demuestren la veracidad de su afirmación.
- El Presidente del CEPCI citará (a través de escrito) al presunto agravante (a) para que este comparezca ante el Comité, con el objetivo de dar a conocer los actos que se le imputan y esclarecer los mismos, brindándole así el derecho de audiencia para presentar los elementos necesarios que demuestren la veracidad de su afirmación.
- El periodo para la presentación de pruebas tanto para el quejoso como para el presunto a agravante será no mayor a dos días hábiles.

e) Acuerdo de incompetencia

El Comité de ética y Prevención de Conflicto de Interés después de haber analizado y clasificado la queja o denuncia, contará con los elementos necesarios para determinar si es competencia del Comité iniciar el procedimiento, caso contrario deberá brindar orientación jurídica y se indicará ante que instancia acudir.

f) Respuesta a opiniones, quejas, sugerencias y denuncias

- No se atienden opiniones, quejas, sugerencias y denuncias anónimas.
- Los responsables del PAQD analizan las opiniones, quejas, sugerencias y denuncias y descartan aquellas que no cuenten con el apartado "A" del formato PL-FT-022.

QUEJAS Y DENUNCIAS

- En consenso con los integrantes del CEPCI dan respuesta a la queja o denuncia en formato libre y se turna a rectoría para su visto bueno y autorización.

"2023, Año de Francisco Villa"



(222) 582 12 23 Ext: 1103



rectoria@uiepa.edu.mx




Los Llanos, Km. 1, carretera Amixtlán
San Andrés, Tlayehualancingo, Puebla
Ahuacatlán, Puebla.
C.P. 73330

Página 7 de 12

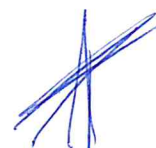


- El Presidente del CEPCI citará (a través de escrito) al Quejoso(a) para entregar la respuesta a su solicitud.
- Es responsabilidad de CEPCI integrar el expediente de cada caso con todas las evidencias documentales que demuestren la atención y seguimiento oportuno de cada una las solicitudes, mismas que de ser necesarias se presentarán ante el Órgano Interno de Control o autoridades correspondientes.
- Es responsabilidad del/la Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad recabar acuse de recibido.



OPINIONES Y SUGERENCIAS

- El/la Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad remite a Rectoría la respuesta del Área administrativa correspondiente para su visto bueno y autorización.
- Si rectoría da el visto bueno, se turna al Responsable del Sistema de Gestión de Calidad, transcribe la respuesta a formato institucional y recaba firmas correspondientes.
- Es responsabilidad del/la Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad integrar el expediente de cada caso con todas las evidencias documentales que demuestren la atención y seguimiento oportuno de cada una las solicitudes, mismas que de ser necesarias se presentarán ante el Órgano Interno de Control o autoridades correspondientes.
- Es responsabilidad del/la Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad recabar acuse de recibido.



g) Seguimiento de opiniones, quejas, sugerencias y denuncias.

El Responsable del Sistema del Sistema de Gestión de Calidad en conjunto con los responsables del PAQD actualizan y verifican que se esté dando cumplimiento a las opiniones, quejas, sugerencias y denuncias en el formato de Atención y Seguimiento de opiniones, quejas, sugerencias y denuncias PL-FT-023 y Resumen de Atención a opiniones, quejas, sugerencias y denuncias PL-FT-024.



"2023, Año de Francisco Villa"



(222) 582 12 23 Ext: 1103



rectoria@uiepa.edu.mx



Los Llanos, Km. 1, carretera Amixtlán
San Andrés, Tlayehualancingo, Puebla
Ahuacatlán, Puebla.
C.P. 73330



Página 8 de 12

V. Glosario

Queja: Es la solicitud que una persona realiza, ya sea de manera escrita, verbal o en lenguaje de señas, o incluso en sistema de escritura braille, para que se investigue la presunta violación de derechos humanos por actos u omisiones provenientes de autoridades o servidores públicos (CNDH)

Denuncia: Es el proceso mediante el cual se da a conocer que presencié o fue víctima de una agresión, actuación ilícita o acto irregular, y que con ello se vulnera o ponga en peligro algún derecho.

Opinión: Manifestar una idea de lo que se quiere.

Sugerencia: Una sugerencia es algo que se propone, insinúa o sugiere, el término suele emplearse como equivalente a consejo o recomendación.

Felicitación: Reconocimiento o manifestación de algún suceso o acción.

Quejoso(a): Persona que presenta o tiene una queja.

Servicio no conforme: Cualquier incumplimiento de los requisitos establecidos en la normatividad aplicable que imputen en el servicio educativo que brinda la universidad, se considera un servicio no conforme.

CEPCI: Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés.

PAQD: Protocolo de Atención a opiniones, Quejas, sugerencias y Denuncias

"2023, Año de Francisco Villa"



(222) 582 12 23 Ext: 1103



rectoria@uiepa.edu.mx



Los Llanos, Km. 1, carretera Amixtlán
San Andrés, Tlayehualancingo, Puebla
Ahuacatlán, Puebla.
C.P. 73330

Página 9 de 12



VI. Anexos
1. Formato PL-FT-022



UNIVERSIDAD INTERSERRANA DEL ESTADO DE PUEBLA – AHUACATLÁN
Organismo Público Descentralizado del Gobierno del Estado de Puebla
Formato:
Opinión y/o sugerencia

Acreditado "A"

Para validar tu opinión y/o sugerencia debes colocar los datos obligatorios **MARCADOS CON EL *** que nos permitan localizarte y darte una respuesta impresa o electrónica.

*Fecha:	Fecha de recolección:	Folio:	
*Nombre:	*Matrícula / Cargo ¹ :	*Correo:	
*Carrera / Área / Procedencia ² :	*Teléfono:		

¹ Este campo no aplica para visitantes ni proveedores.
² La procedencia esta aplica a visitantes y proveedores.

NOTA: El responsable del buzón entregará al área responsable de emitir la respuesta solo la parte inferior a partir de la línea de corte, conservando el anonimato del remitente y guardará la parte superior para poder dar respuesta al mismo.

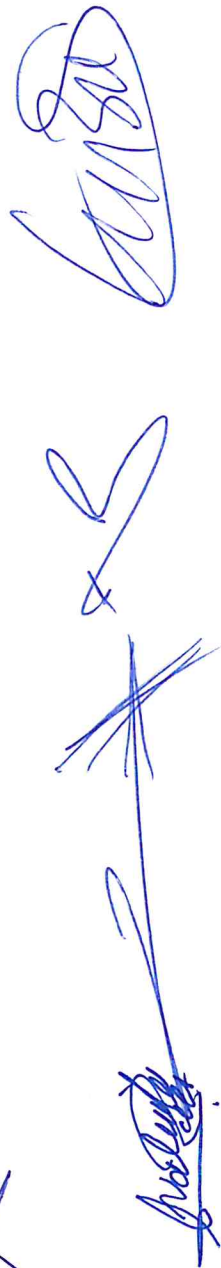
Acreditado "B"

* Escribe su opinión y/o sugerencia

Área responsable de dar respuesta:	Nombre:	Fecha:	
		Folio:	

ELABORÓ	REVISÓ/AUTORIZÓ	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	CÓDIGO	VERSIÓN	REQUISITO(S)
INDIT	CCAYMY	31 de diciembre de 2021	PL-FT-022	03	9.2.1 y 9.1.2

Página 1 | 1




(222) 582 12 23 Ext: 1103



rectoria@uiepa.edu.mx



San Andrés, Tlayehualancingo, Puebla
Ahuacatlán, Puebla.
C.P. 73330

Página 10 de 12


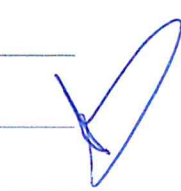



2. Formato PL-FT-023



UNIVERSIDAD INTERSERRANA DEL ESTADO DE PUEBLA – AHUACATLÁN
Organismo Público Descentralizado del Gobierno del Estado de Puebla
Formato:
Seguimiento de Opiniones y/o sugerencias

No.	Fecha	Folio	O	S	Descripción de la Opinión o Sugerencia	Área Administrativa responsable de la acción	Fecha de conclusión de acciones	Cierre de acciones		Observaciones
								Si	No	
Página 1										



"2023, Año de Francisco Villa"





3. Formato PL-FT-024

UIEPA UNIVERSIDAD INTERSERRANA DEL ESTADO DE PUEBLA – AHUACATLÁN
Organismo Público Descentralizado del Gobierno del Estado de Puebla
Formato:
Resumen de Opiniones y/o sugerencias

Usuario	Mes	Recibidas				Atendidas				% de Atención		
		Sugerencias	Opiniones	Solicitudes de Información	Total	Sugerencias	Opiniones	Solicitudes de Información	Total	Sugerencias	Opiniones	Total
Alumnos(as)					0				0	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Personal	Ene				0				0	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Público en General					0				0	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Alumnos(as)					0				0	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Personal	Feb				0				0	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Público en General					0				0	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Alumnos(as)					0				0	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Personal	Mar				0				0	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Público en General					0				0	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Alumnos(as)					0				0	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Personal	Abr				0				0	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Público en General					0				0	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Alumnos(as)					0				0	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Personal	May				0				0	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
Público en General					0				0	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!

Año: _____
Mes: _____

"2023, Año de Francisco Villa"

