



Protocolo de Operación del Buzón de Quejas y Denuncias del Colegio de Bachilleres

1. INTRODUCCIÓN

El Colegio de Bachilleres, a través de su Secretaría General, con fundamento en los artículos 108 y 109, fracciones I, II y III de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; los artículos 6, 7, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 91, 92 y 93 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas; y observando lo dispuesto en el numeral 29 del Programa de Trabajo de Control Interno (PTCI) del 2018, establece el protocolo para la operación de un buzón que permita recibir y gestionar, de manera adecuada y oportuna, las quejas y denuncias que pudieran surgir, en caso de presentarse faltas u omisiones por parte de servidores públicos en el ejercicio de sus funciones al interior de la institución.

2. OBJETIVO

Contar con un mecanismo específico para la recepción, análisis y resolución oportuna y suficiente de quejas y denuncias sobre los servicios que ofrece el Colegio o el desempeño de los servidores públicos, poniendo en operación para ello un Buzón de quejas y denuncias y su correspondiente protocolo de atención.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Área: unidad administrativa específica a la cual corresponde atender una queja, según lo estipulado en el Manual de Organización del Colegio de Bachilleres.

Atención: tarea de análisis, respuesta y, dado el caso, derivación a otras instancias, que las unidades administrativas o comités del Colegio realizan



respecto de las quejas o denuncias remitidas desde la coordinación del buzón de quejas y denuncias.

Colegio: el Colegio de Bachilleres.

Comités: órganos colegiados del Colegio que tienen bajo su esfera de responsabilidad el cuidado de la vida institucional, bajo los principios normativos correspondientes. Dependiendo de la consistencia y naturaleza de las denuncias recibidas en el buzón, y en caso de que el análisis sobre las mismas permita concluir que resulta pertinente su derivación, se canalizarán al *Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés*; o bien, al *Comité de Intervención Contra la Violencia Laboral y/o Actos de Discriminación*, según corresponda.

Denuncia: manifestación mediante la cual se hace del conocimiento de la autoridad del Colegio, de actos u omisiones de servidores públicos en ejercicio de sus funciones, que repercuten en la adecuada marcha de la administración pública, aunque no representen afectación directa a los intereses de quien la presenta.

Queja: manifestación mediante la cual se hace del conocimiento de la autoridad del Colegio, de actos u omisiones de servidores públicos en ejercicio de sus funciones, contrarios a los principios que rigen la administración pública y que representan una afectación directa a los intereses de quien la presenta.

OIC: Órgano Interno de Control, instancia fiscalizadora externa al Colegio, cuyo titular depende de la Secretaría de la Función Pública. Se encarga de prevenir, detectar, sancionar y erradicar las prácticas corruptas. Los OIC se encargan de ejecutar el sistema de control y evaluación gubernamental.

Servidor(a) público(a) involucrado(a): personal del Colegio, conforme al artículo 108 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que se vea implicado en alguna queja o denuncia.

Usuario(a): persona que utiliza los servicios que presta el Colegio en cualesquiera de sus unidades administrativas.

4. ALCANCE Y APLICACIÓN



Las quejas o denuncias podrán referirse a la atención recibida por parte de los servidores públicos que integran a este sujeto obligado, así como a cualesquier servicios ofrecidos por la institución.

Toda comunicación recibida y que luego de su revisión resulte ser, en los términos previamente señalados, una queja o denuncia, será canalizada para su análisis y atención al área o Comité del Colegio correspondientes, considerando para dicha canalización tanto el personal y/o servicio aludidos, así como las facultades y funciones establecidas para cada una de las áreas del Colegio, según se estipula en el Manual de Organización.

El área responsable de la gestión del buzón es la Dirección de Comunicación y Publicaciones a través del enlace definido.

5. DE LA RECEPCIÓN DE QUEJAS O DENUNCIAS

La concreción del buzón de quejas del Colegio es física y electrónica. Para la modalidad física hemos habilitado un buzón en cada una de las dos sedes de oficinas generales del Colegio: Rancho Vista Hermosa y Fray Servando. Los buzones físicos están protegidos con cerradura para resguardar la información que allí se deposite. Los buzones físicos se revisan el primer y el tercer jueves de cada mes por los servidores públicos habilitados para desempeñar esta tarea. En caso necesario, se revisará con mayor frecuencia.

No se dispone de un formato específico para formular una queja o denuncia mediante el buzón físico; sin embargo, en tarjeta informativa anexa a dicho buzón, se puntualizan las características mínimas que deben reunir para su atención.

CARACTERÍSTICAS:

- Fecha de presentación.
- Descripción del motivo de la queja y narración de hechos considerando tiempo, modo y lugar. Y en caso de que involucre a un servidor público, el usuario indicará el nombre, cargo, ubicación u otros datos que permitan la identificación de este último.
- Indicar si existen terceros a quienes les consten los hechos que motivan el mensaje, para que de ser necesario fortalezcan o amplíen la denuncia.
- En caso de contar con evidencias de la queja o denuncia presentada, anexarlas o remitirlas vía mensaje electrónico al contacto del buzón.



- En todo momento se resguardará y garantizará la confidencialidad de los datos personales del denunciante, así como de las evidencias que proporcione para sustentar la queja o denuncia.
- Nombre de quien presenta (si se recibe una queja o denuncia anónima, se toma nota de la misma, pero no existe compromiso de respuesta al usuario).
- Domicilio o datos de contacto telefónico o electrónico del usuario. En caso de no contar con este dato, se tomará nota del mensaje y dado el caso se derivará al área o comité respectivos; sin embargo, no se compromete una respuesta. Si ingresa una queja o denuncia anónima, pero que incluye datos de contacto, se responderá de acuerdo a lo establecido.
- En el caso de recibir una queja o denuncia anónima y sin datos de contacto, pero haciendo mención a actos graves, se turnará al titular del área involucrada para su conocimiento y, dado el caso, la toma de medidas correspondientes.

El medio electrónico para recibir las quejas o denuncias es el *Formulario digital* disponible en el siguiente enlace:

<https://quejasydenuncias.cbachilleres.edu.mx/>

La revisión del sistema se llevará a cabo en días y horas hábiles.

En caso de que por error de sistema o del usuario se reciban quejas consecutivas de redacción idéntica, sólo se dará trámite a la primera recibida.

Si un usuario desea enviar una queja de manera reiterada y con redacción idéntica, pero con diferencias de tiempo, se verificarán los plazos de atención en que se encuentre la primera queja recibida y, en caso de no haber sido atendida en su momento, se enviará una solicitud de atención inmediata al superior jerárquico del área responsable de atención.

El seguimiento que los usuarios pueden hacer a las quejas o denuncias presentadas en el buzón físico, se hará a través del correo de contacto, en la siguiente cuenta:

buzondequejas@bachilleres.edu.mx

Mediante esta misma cuenta de correo electrónico, puede enviarse también una queja o denuncia.



PROCESO DE ATENCIÓN PARA LAS QUEJAS O DENUNCIAS ELECTRÓNICAS

- Análisis del contenido para establecer su estatus: queja, denuncia u otro tipo de mensaje.
- Si es un mensaje distinto a queja o denuncia, valorar si se responde al usuario, orientándolo acerca del canal adecuado para remitir su mensaje, o se desecha el mensaje.
- Si es una denuncia, relacionarla registrando la fecha marcada en la propia queja, la fecha de extracción del buzón y número de folio. Canalizarla al Comité correspondiente para su revisión o atención y dar vista al OIC.
- Si es una queja, relacionarla, registrando la fecha marcada en la propia queja, la fecha de extracción del buzón y número de folio.
- Canalizarla al titular del área correspondiente marcando copia de conocimiento a su superior inmediato, para su atención y respuesta al usuario. Si la queja atañe a un servidor público involucrado en el manejo del buzón de quejas, éste deberá informar de ello a su superior inmediato.
- Adicionalmente a la atención a las quejas o denuncias que les sean remitidas, los servidores públicos adscritos a las diversas áreas del Colegio deberán apoyar al responsable del buzón proporcionando las documentales e informes que les sean requeridos.
- La respuesta al usuario deberá ser respetuosa, clara y concisa, buscando disipar dudas y desahogar situaciones conflictivas que afecten la prestación de los servicios a cargo del Colegio.
- En todo momento deberán protegerse los datos personales de los usuarios.

Dependiendo del tema expuesto (queja, denuncia, orientación), el área responsable, a la cual se haya turnado la queja para su atención, contará con un máximo de 10 días hábiles, contados a partir del momento de haber recibido la queja, para responder al usuario. En caso necesario y justificado, el área responsable puede solicitar se amplíe el tiempo de atención hasta por 5 días hábiles más. Esta solicitud de ampliación deberá formularse ante el responsable del Buzón, cuando menos 2 días hábiles antes de que venza el plazo inicial de 10 días hábiles para la atención de la queja o denuncia.

La respuesta que se emita al usuario deberá marcar copia al correo **buzondequejas@bachilleres.edu.mx**



En caso de no recibir copia de la respuesta por parte del área responsable, o la petición de ampliación de atención dentro de los plazos establecidos, se solicitará al superior jerárquico la intervención inmediata en el asunto.

6. Diagrama de flujo queja/denuncia

DIAGRAMA DE ATENCIÓN A QUEJAS O DENUNCIAS QUE INGRESAN AL BUZÓN		
Acción	Responsable	Tiempos de atención
Analiza mensaje	Responsable del buzón	1 día *
Clasifica mensaje (queja, denuncia u otro)	Responsable del buzón	Mismo día*
EN CASO DE QUEJA		
Canaliza a Unidad Administrativa responsable	Responsable del buzón	Mismo día
Unidad Administrativa atiende en tiempo	Unidad Administrativa	De acuerdo a los tiempos establecidos
Emisión de respuesta a usuario (copia a responsable del buzón)	Unidad Administrativa	De acuerdo a los tiempos establecidos
Si la Unidad Administrativa no atiende , se turna al superior inmediato	Responsable del buzón	Se solicita revisar asunto y en su caso atender a la brevedad
EN CASO DE DENUNCIA		
Notifica al Comité respectivo	Responsable del buzón	Mismo día
Da vista al OIC	Unidad Administrativa	Mismo día
Avisa al usuario del destino de su denuncia y proporciona dato de contacto para seguimiento	Responsable del buzón	Una vez remitida
OTRO TIPO DE MENSAJE		
Se valora responder o desechar el mensaje	Responsable del buzón	Mismo día

* El Buzón físico se revisará el primer y tercer jueves de mes.

Se integrará reporte anual con los datos estadísticos de la actividad, los temas y las áreas a las que se refieren las quejas y denuncias del buzón

**DIAGRAMA DE ATENCIÓN A QUEJA O DENUNCIA
EN PAPEL O ELECTRÓNICA**

