

POLITICAS DEL BUZÓN INSTITUCIONAL

Objetivo:

El objetivo de esta política es establecer orientación para la gestión del buzón institucional, que es un medio a través del cual se atenderán felicitaciones, comentarios, quejas y sugerencias, con el fin de reforzar el compromiso con los grupos de interés internos y externos, mejorar la calidad del trabajo que realiza la Universidad Tecnológica Laja Bajío (UTLB) sobre los trámites y servicios que presta.

La UTLB se compromete a poner las herramientas necesarias para que todos los grupos de interés internos y externos, puedan presentar felicitaciones, comentarios, quejas y sugerencias, con la finalidad de mejorar la confianza de éstos con el trabajo institucional, lo que facilitará identificar áreas de oportunidad y mejora.

Alcance:

Esta política tiene un alcance global en su aplicación, que incluye todos los grupos de interés internos y externos de la UTLB, como alumnos, personal docente y administrativo, empleadores, padres de familia, público en general, etc., es decir, todos aquellos que tengan algún interés particular en la UTLB, quienes podrán realizar una felicitación, comentario, sugerencia o queja desde cualquier parte donde se encuentren a través de la página web u otros medios que la Universidad disponga.

Definiciones

Felicitación

Mensaje que enmarca o manifiesta la satisfacción, felicidad o dicha que se experimenta con motivo de algún suceso que se quiera resaltar.

Comentario

Explicación del algún suceso relacionado con alguien o algo para su mejor entendimiento.

Queja

En el marco de esta política, se entiende por queja, una reclamación o disconformidad hecha contra la UTLB por una supuesta actuación contraria a los valores y/o compromisos adoptados. Las quejas pueden estar relacionadas con las actividades desarrolladas, con conductas del personal, con los trámites y servicios educativos de la Universidad.

Sugerencia

Se entiende por una sugerencia cualquier propuesta o recomendación de mejora o de cambio en relación con cualquier actividad que desarrolle la Universidad, con el objetivo de mejorar su gestión y desempeño.

Tiempo de respuesta

Cada mensaje del Buzón Institucional tiene un plazo de 4 días hábiles para ser atendido.

Otras consideraciones

Con el propósito de brindar una atención adecuada a su felicitación, comentario, queja o sugerencia, es necesario que la información sea clara y precisa, utilizando el lenguaje apropiado, además deberá proporcionar un correo electrónico de contacto, a través del cuál se le dará respuesta.

Todas las felicitaciones, comentarios, sugerencias y quejas serán registradas, desde su recepción hasta su contestación. Con este registro, se realizará un seguimiento periódico del tipo de mensajes recibidos, las medidas tomadas para resolverlas o las propuestas de mejora aplicadas, que será insumo para generar un informe global. Este informe servirá para analizar y mejorar los procesos y prácticas llevadas a cabo por la Universidad.