



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas
Rectoría

ACUERDO RC/02/2024

ACUERDO PARA LA CREACIÓN Y OPERACIÓN DEL PROTOCOLO DE ATENCIÓN UNIVERSITARIA DENOMINADO "CERCANÍA UNIVERSITARIA" DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS

CONSIDERANDO

- I. Que la Universidad de Guadalajara es un organismo público descentralizado del gobierno del estado de Jalisco con autonomía, personalidad jurídica y patrimonio propios de conformidad con lo dispuesto por el artículo 1 de la Ley Orgánica de la Universidad de Guadalajara.
- II. Que son fines de esta Casa de Estudios el formar y actualizar los recursos humanos técnicos, bachilleres, técnicos profesionales, profesionistas, graduados y demás que se requieran para el desarrollo socioeconómico del estado de Jalisco.
- III. Que el Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas (CUCEA) es un órgano desconcentrado de la Universidad de Guadalajara encargado de cumplir, en esta área del conocimiento y del ejercicio profesional, los fines que en el orden de la cultura y la educación superior corresponden a esta Casa de Estudios de conformidad con lo establecido el artículo 5o. de su Ley Orgánica. Asimismo, busca promover el aprendizaje continuo, el emprendimiento, la innovación, la sostenibilidad y la responsabilidad social a través de las distintas acciones y proyectos, incluidos los sociales y productivos, diseñados por los miembros de su comunidad.
- IV. Que es atribución del Rector del CUCEA promover todo lo que tienda al mejoramiento técnico, académico y patrimonial del Centro Universitario, así como administrar los recursos humanos, financieros y materiales del Centro y dirigir las políticas y estrategias institucionales encaminadas al mejor cumplimiento de los fines del Centro, de conformidad con lo establecido por los artículos, 54 fracción V de la Ley Orgánica y 120 fracciones I y IV del Estatuto General de la Universidad de Guadalajara, respectivamente.
- V. Que la Agenda Estratégica Participativa CUCEA 2022-2025 identifica, prioriza y se establece la relevancia temática que permitirá optimizar la capacidad de gestión estratégica del CUCEA. Este instrumento está formulado a partir de las prioridades de nuestras comunidades y constituye un marco de referencia para los procesos de planificación y de gestión estratégica y presupuestaria con visión de futuro.

Je/m - Mar 10



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas
Rectoría

- VI. Que la Agenda Estratégica Participativa CUCEA 2022-2025 será gestionada tomando en consideración el Código de Ética de la Universidad de Guadalajara, el cual establece los valores que rigen a la institución y que toda persona integrante de su comunidad universitaria está obligada a cumplir para su mejor convivencia.
- VII. Que en dicha agenda se reconoce que un modelo de gobernanza universitaria inteligente, incluyente y resiliente contribuye a la eficacia, eficiencia y efectividad; a la transparencia, a la rendición de cuentas y austeridad; así como al uso de los recursos disponibles para cumplir con el desarrollo de las funciones sustantivas del Centro Universitario.
- VIII. Que tomando en cuenta los diagnósticos, objetivos y estrategias de la Agenda Estratégica Participativa en el Centro Universitario nos hemos comprometido por impulsar una transición paulatina hacia la educación del futuro que nos demandan las nuevas realidades, por lo que, fue necesario realizar una actualización de mitad de camino del Plan de Desarrollo CUCEA 2019-2025, Visión 2030 (PD).
- IX. Que en la actualización de medio camino del Plan de Desarrollo CUCEA 2019-2025, Visión 2023 se contempla un modelo de organización y gestión integral e incluyente a partir del cual la Universidad genera un vínculo con su comunidad, así como con los diferentes sectores y sociedad, determinando las condiciones y ambientes que permitan a la institución convertirse en un activo fundamental para el desarrollo económico y social.
- X. Que el Plan de Desarrollo en su Propósito Sustantivo "Difusión de la Cultura" contempla en el Proyecto Estratégico de implementar un sistema integral de información, gestión, administración y organización que emplee tecnologías de la información y la digitalización avanzada para responder a las nuevas necesidades del modelo académico y de gestión institucional en el CUCEA.
- XI. Que aunados a los valores del Código de Ética, y como parte del proceso de elaboración del PD, la comunidad académica, administrativa y estudiantil ha identificado una serie de condiciones, cualidades y virtudes que es deseable mantener e incorporar en el desempeño cotidiano de la institución, y que representan la evolución natural de conjuntos específicos de creencias y patrones de conducta.
- XII. Que la política transversal Ecosistema CUCEA Smart Campus considerada en el PD contempla la transformación del CUCEA, de manera gradual, en un campus inteligente, sustentable, incluyente y sin fronteras, donde se forme integralmente a ciudadanos y ciudadanas con una perspectiva global y donde la ciencia, la innovación y el emprendimiento tengan un impacto regional y nacional.

Joe! M. N...



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas
Rectoría

XIII. Que el Smart Campus se centra en impulsar un modelo de formación integral con tecnologías innovadoras, digitalización avanzada y cultura digital que inspira y estimula el talento. Incluye estrategias para adecuar al Centro Universitario con entornos que estimulen el aprendizaje activo y continuo, tanto de las y los estudiantes como de toda la comunidad universitaria, con un lazo estrecho entre los investigadores y docentes, y planes de estudios centrados en las y los estudiantes y con modelos más flexibles, tomando en cuenta los siguientes ejes:

- a. Smart People: Pone en el centro del modelo educativo el bienestar y desarrollo de las personas para una formación integral y un desarrollo global con una perspectiva de inclusión.
- b. Smart Living: se impulsan acciones que fomenten la interacción y convivencia de nuestra comunidad en el campus híbrido, físico y digital para promover un estilo de vida sano, creativo y seguro. Respeto, colaboración, inclusión, equidad y cultura de paz son aspectos que se convierten en el centro del quehacer institucional con el apoyo de plataformas digitales que contribuyen a fortalecer el desarrollo humano.
- c. Smart Economy: se fomenta el desarrollo de acciones colaborativas para la creación de estrategias y políticas públicas que fortalezcan la generación de conocimiento, innovación, investigación aplicada y transferencia tecnológica con responsabilidad social. El objetivo es promover el emprendimiento innovador y de alto impacto con una estrecha vinculación con los sectores productivos de Jalisco.
- d. Smart Environment: consiste en la visión de convertir el campus en un ambiente de aprendizaje apto para transformar y promover experiencias vivenciales diferenciadas orientadas a la sostenibilidad. De igual modo, fomenta estrategias innovadoras de aprendizaje informal fuera del aula que fortalecen la capacidad creativa del estudiantado y la comunidad.
- e. Smart Government es el eje clave en la gestión e innovación del cambio en el Centro Universitario, porque permite el diseño de políticas internas, creación de las agendas de trabajo, definición y estandarización de procesos, certificaciones de calidad, administración horizontal, liderazgo, motivación organizacional y responsabilidad social universitaria.
- f. Smart Mobility: Tiene como objetivo proponer alternativas basadas en conocimiento y tecnologías para gestionar de manera sostenible, segura y eficiente una movilidad integrada y ecológica para la comunidad y la sociedad.

Handwritten signature in blue ink.

Handwritten signature in blue ink.



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas
Rectoría

- XIII. Que por otra parte se implementó el **Sistema de Información Integral de Gestión Digital (SIIGED)**, como un subsistema del CUCEA complementario al Sistema Integral de Información y Administración Universitaria (SIIAU) y se sustenta en un rediseño organizacional acompañado de una mejora regulatoria y simplificación administrativa para asegurar el uso adecuado de los recursos y aseguramiento de la calidad.
- XIV. Que en este contexto, surge la **Ventanilla Única Smart** como una iniciativa del SIIGED y forma parte de los trabajos de gestión del cambio y rediseño organizacional con el objeto de simplificar, sistematizar y automatizar los trámites y servicios que realizan los estudiantes y la comunidad general en el CUCEA.
- XV. Que la administración del Centro Universitario, comprometida en emprender acciones que permitan a la comunidad universitaria, usuarios y público en general obtener respuestas y soluciones adecuadas a sus solicitudes, quejas, comentarios y sugerencias en el ámbito de los procesos administrativos que ofrece el propio Centro Universitario, para la mejora de resultados, identificación de problemas y la prevención de conflictos, y tomando como premisa lo establecido en el artículo 8 de nuestra Constitución que establece como un derecho fundamental, el ejercicio del derecho de petición (siempre que dicha petición se formule por escrito, de manera pacífica y respetuosa y reconociendo que toda autoridad tiene la obligación de contestar en breve término al peticionario), instituye el Proceso de Cercanía Universitaria, que se basará en los siguientes principios:
- a. Centrado en la persona
 - b. Accesible e Inclusivo
 - c. Oportuno y Eficaz
 - d. Ético
 - e. Equitativo
 - f. Apegado a la normatividad universitaria
 - g. Transparente
- XVI. Que a través de la implementación del presente Protocolo de Atención Universitaria "Cercanía Universitaria", se busca establecer un modelo inteligente que identifique y atienda de manera sensible las necesidades de los usuarios de solicitudes, trámites y servicios, y se logre la satisfacción de los mismos en estos procesos, en coordinación con todas las dependencias que conforman el CUCEA.

Que! m. - m. - d.



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas
Rectoría

- XVII. Que el CUCEA cuenta con una nutrida comunidad universitaria que se integra aproximadamente por 22,530 estudiantes; 1,005 académicos y 545 directivos y administrativos, lo que pondera la necesidad de una gestión eficiente.

Por lo anteriormente expuesto y

FUNDAMENTOS NORMATIVOS

I. Que el artículo 8 constitucional establece que los funcionarios y empleados públicos respetarán el ejercicio del derecho de petición, siempre que dicha petición se formule por escrito, de manera pacífica y respetuosa. De igual forma señala que a toda petición deberá recaer un acuerdo escrito de la autoridad a quien se haya dirigido y quien además tiene la obligación de hacerlo conocer en breve término al peticionario.

II. Que la Universidad de Guadalajara es un organismo descentralizado del Gobierno del Estado, con autonomía, personalidad jurídica y patrimonio propio, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1 de su Ley Orgánica promulgada por el Ejecutivo local el día 15 de enero de 1994, en ejecución del decreto número 15319 del H. Congreso del Estado de Jalisco.

III. Que el artículo 13 del Código de Conducta de la Universidad de Guadalajara, refiere que toda persona integrante de la comunidad universitaria debe dar cumplimiento a la normatividad aplicable a los ámbitos de la vida universitaria en que se desenvuelva; así como el deber que recae en la institución de fomentar la cultura de la legalidad en todos los ámbitos de la vida universitaria, diseñando mecanismos de fortalecimiento de la cultura de la legalidad al interior de la Universidad.

IV. Que el artículo 8 del Reglamento de Responsabilidades Vinculadas con Faltas a la Normatividad Universitaria, establece que se considera que una persona integrante de la comunidad universitaria incurre en responsabilidad cuando impida el ejercicio del derecho de petición previsto por el artículo 8 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

V. Que el Reglamento de Transparencia y Acceso a la Información Pública de la Universidad de Guadalajara, señala en su artículo 1 que dicho ordenamiento legal tiene por objeto establecer y regular los procedimientos para el acceso a la información pública, contenidos en la Ley de Transparencia e Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios, y demás legislación que de ella emanen.

Quelme. Nava

2023 JUN 14
2023 JUN 14
2023 JUN 14



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas
Rectoría

Por su parte, el artículo 5 de dicho Reglamento, establece que la Universidad de Guadalajara y sus dependencias, están obligadas a garantizar y promover el derecho a la información, el derecho de acceso a la información pública, la transparencia y la rendición de cuentas mediante el registro, archivo, protección y puesta en acceso público de los documentos en que conste el proceso de toma de decisiones, así como los actos y decisiones públicas universitarias en sí mismas.

VI. Que el Rector del Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas tiene dentro de sus atribuciones y facultades, el promover todo lo que tienda al mejoramiento técnico, académico y patrimonial del Centro Universitario, a promover el desarrollo de las funciones de investigación, docencia y difusión que competan al Centro; de conformidad con lo establecido en el artículo 54 de la Ley Orgánica y artículo 120 del Estatuto General de la Universidad de Guadalajara.

Por todo lo anterior se emite el presente Acuerdo que aprueba la creación e implementación del Protocolo para el Proceso de Atención Universitaria "Cercanía Universitaria" con base en los siguientes

RESOLUTIVOS

PRIMERO. Se aprueba la creación y operación del **Protocolo de Atención Universitaria denominado "Cercanía Universitaria"** del Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas (en lo sucesivo denominado como Protocolo de "Cercanía Universitaria"), como un módulo de la Ventanilla Única Smart.

El presente Protocolo será de observancia y cumplimiento de todas las dependencias que conforman el centro universitario.

SEGUNDO. El Protocolo de "Cercanía Universitaria" tiene el objetivo de mejorar y garantizar una atención eficiente y de calidad a las solicitudes, necesidades o quejas de la comunidad universitaria, a través de la generación de canales institucionales de información y comunicación, tomando en cuenta las previsiones del Código de Ética de la Universidad de Guadalajara. Su implementación contribuirá a generar un ambiente de confianza, mejora la calidad de los trámites y servicios y promoverá la transparencia y la rendición de cuentas en el centro universitario.

TERCERO. El presente Protocolo de "Cercanía Universitaria" establece los criterios, procedimientos y medios idóneos para responder a los siguientes objetivos específicos:

Que! m. n. n. n.

[Firma manuscrita]



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas
Rectoría

1. **Garantizar la satisfacción de los miembros de la comunidad universitaria:** El Protocolo busca asegurar que los estudiantes, profesores, personal administrativo y demás miembros de la comunidad universitaria sean atendidos en tiempo y forma en sus solicitudes, quejas o necesidades. Esto contribuirá a generar un ambiente de respeto, compromiso, confianza y bienestar en la institución.
2. **Mejorar la calidad de los servicios:** Establece los procedimientos esenciales de manera clara y eficiente para atender y resolver las solicitudes, quejas o necesidades de la comunidad universitaria. Esto permitirá identificar áreas de mejora y tomar acciones para brindar servicios y atención de mayor calidad.
3. **Promover la transparencia y la rendición de cuentas:** Define mecanismos de atención, seguimiento, respuesta y evaluación de las solicitudes, quejas o necesidades atendidas. Esto permitirá tener un catálogo de servicios y trámites claro y directo, así como un registro y seguimiento documentado de las acciones tomadas y garantizará la transparencia en el proceso.
4. **Fomentar la participación y la comunicación:** El Protocolo promueve la participación activa de la comunidad universitaria en la identificación de necesidades y en la búsqueda de soluciones. Además, facilitará la comunicación entre los diferentes actores involucrados en el proceso de atención sobre asuntos institucionales.

CUARTO. Los principales procedimientos que adopten todas las dependencias del centro universitario dentro del Protocolo de "Cercanía Universitaria" deberán de tomar en cuenta:

1. **Recepción y registro de solicitudes, quejas o necesidades:** Este procedimiento consiste en recibir y registrar las solicitudes, quejas o necesidades de la comunidad universitaria. Se podrá realizar a través de formularios en línea, correos electrónicos, llamadas telefónicas u otros medios de comunicación establecidos por la dependencia que resulten de manera ágil, sencilla y directa.
2. **Evaluación y clasificación de las solicitudes:** Una vez recibidas, las solicitudes, quejas o necesidades serán evaluadas y clasificadas por la dependencia receptora según su naturaleza y nivel de urgencia. Esto permitirá priorizar las acciones a tomar y asignar los recursos necesarios para su atención.



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas
Rectoría

3. **Asignación de responsabilidades:** Las dependencias deberán asignar las responsabilidades de atención y seguimiento a las personas encargadas de atender y dar respuesta a las solicitudes, quejas o necesidades. Se deberán establecer los roles y responsabilidades de cada persona involucrada en el proceso de atención.
4. **Investigación y recopilación de información:** En algunos casos, será necesario realizar una investigación o recopilación de información adicional para poder resolver las solicitudes, quejas o necesidades de manera adecuada. Este procedimiento podrá incluir entrevistas, análisis de documentos o cualquier otra actividad necesaria para obtener la información requerida.
5. **Análisis y toma de decisiones:** Una vez recopilada la información relevante, se realizará un análisis de la situación para tomar decisiones fundadas e informadas. Esto implica evaluar las posibles soluciones y determinar la mejor opción para resolver la solicitud, queja o necesidad planteada.
6. **Comunicación y seguimiento:** Durante todo el proceso de atención, se deberá mantener una comunicación con el petionario. Se deberán proporcionar actualizaciones sobre el estado de la situación y brindar respuestas claras y oportunas.
7. **Seguimiento y cierre de la atención:** Una vez finalizada la atención de la solicitud, queja o necesidad, se realizará un seguimiento para asegurarse de que se haya resuelto de manera satisfactoria. Se podrá solicitar retroalimentación al solicitante y realizar ajustes si es necesario.
8. **Evaluación y mejora continua:** Una vez finalizada la atención de la solicitud, queja o necesidad, se realizará una evaluación del proceso para identificar áreas de mejora. Esto permitirá implementar acciones correctivas y preventivas para garantizar una atención cada vez más eficiente y de calidad.

QUINTO. Para dar cumplimiento al Protocolo de "Cercanía Universitaria" y asegurar la atención universitaria, las dependencias responsables de trámites y servicios a la comunidad deberán contar con un catálogo de los mismos que deberá ser dispuesto de manera pública y en el que se detallará el nombre, tipo de trámite o servicio, a quién va dirigido, así como los requisitos para su prestación.



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas
Rectoría

Para ello, se deberá contar con un formato para el envío y recepción de solicitudes a la dependencia competente que deberá contar al menos con las siguientes características y requisitos para facilitar el proceso de atención y asegurar que se recopile la información necesaria de manera clara y completa:

1. **Encabezado:** El formato deberá contar con un encabezado que indique claramente que se trata de una solicitud. Deberá incluir el nombre de la dependencia, el título del formato y cualquier otra información relevante, como el número de referencia o el área al que se dirige la solicitud.
2. **Datos del solicitante:** El formato deberá incluir un espacio para que el solicitante pueda proporcionar sus datos personales, como nombre completo, número de identificación, dirección de correo electrónico, número de teléfono, entre otros. Esto permitirá identificar plenamente al solicitante y facilita la comunicación posterior.
3. **Descripción detallada de la solicitud:** El formato deberá contar con un espacio amplio para que el solicitante pueda describir de manera clara y detallada la solicitud que desea realizar. Se proporcionarán instrucciones o guías para ayudar al solicitante a incluir toda la información relevante.
4. **Documentos adjuntos:** Si la solicitud requiere adjuntar documentos adicionales, el formato deberá incluir un espacio para que el solicitante pueda cargar o adjuntar dichos documentos. Esto facilitará la recopilación de la información necesaria para evaluar y atender la solicitud.
5. **Nombre, fecha y firma del solicitante:** El formato deberá incluir un espacio para que el solicitante pueda indicar el nombre, la fecha en que realiza la solicitud y proporcionar su firma. En caso de solicitudes vía correo electrónico o a través de plataformas digitales se podrá habilitar un mecanismo para el reconocimiento de la validez del comunicado. Esto ayudará a validar la autenticidad de la solicitud y proporcionará un registro de la misma.
6. **Información de contacto:** El formato deberá incluir información de contacto del área encargada de la atención de solicitudes, como dirección de correo electrónico, número de teléfono o cualquier otro medio de comunicación establecido por la dependencia. Esto permitirá al solicitante obtener información adicional o realizar consultas sobre el estado de su solicitud.

Joe / Mr. Man D



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas
Rectoría

7. **Aviso de privacidad:** El formato deberá incluir un aviso de privacidad que informe al solicitante sobre el tratamiento de sus datos personales y cómo se utilizarán.

SEXTO. Todas las solicitudes y sus respuestas respectivas deberán conservarse y archivar en lugares físicos o medios electrónicos seguros, las cuales formarán parte del archivo oficial de la dependencia y se integrarán en los expedientes previstos en los términos de la normatividad de transparencia y rendición de cuentas del centro universitario. Para ello, las dependencias deberán tomar las medidas necesarias para su resguardo correspondiente.

SÉPTIMO. La Rectoría del Centro Universitario podrá organizar y realizar audiencias que preponderantemente se buscará sean de carácter público, pudiendo ser privadas de ser necesario, atendiendo a la naturaleza del tema (protección de datos personales, información o temas de carácter sensible, información confidencial o reservada). Lo anterior para la atención y recepción de solicitudes tomando en cuenta el objetivo del Protocolo de "Cercanía Universitaria" en las que deberán participar las dependencias o áreas involucradas según la temática o naturaleza de la audiencia, para la cual se considerarán los siguientes aspectos:

1. **Definir el propósito de la audiencia:** Se establecerá claramente el propósito de la audiencia pública, la cual podrá ser para recibir solicitudes, quejas, opiniones o cualquier otro tipo de retroalimentación de la comunidad.
2. **Establecer una fecha, hora y lugar:** Se seleccionará una fecha, hora y lugar adecuados para la audiencia (precisando si será pública o privada). Se elegirá un lugar accesible y que pueda acomodar a un número significativo de personas.
3. **Notificar y promover la audiencia:** Se informará con la anticipación debida a la comunidad sobre la audiencia pública a través de diversos canales de comunicación, como anuncios en la página web de la institución, correos electrónicos, carteles, redes sociales y otros medios de difusión a efectos de que las personas interesadas puedan planificar su participación.
4. **Establecer un proceso de registro:** Para asegurar una participación ordenada, se establecerá un proceso de registro previo a la audiencia pública. Esto permitirá recopilar información básica de los participantes. El registro se podrá realizar en línea, por teléfono o en persona, según sea más conveniente.

He/m. Nuno

[Firma manuscrita]



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas
Rectoría

5. **Preparar una agenda o programa:** Se elaborará una agenda o programa detallado que incluya los temas a tratar y el tiempo asignado para cada tema. Esto ayudará a mantener la audiencia organizada y asegurar que todos los temas relevantes sean abordados.
6. **Facilitar la participación:** Durante la audiencia, se brindará la oportunidad a los participantes de expresar sus solicitudes, quejas o comentarios por escrito o de manera verbal. Esto puede hacerse a través de turnos de palabra, preguntas y respuestas o de métodos que permitan una participación activa.
7. **Tomar notas y registrar las solicitudes:** Durante la audiencia, será necesario tomar notas detalladas y registro de las solicitudes, quejas o comentarios recibidos. Esto permitirá tener un registro completo de las intervenciones y facilitará el seguimiento posterior.
8. **Dar seguimiento a las solicitudes:** Después de la audiencia, las dependencias participantes darán seguimiento a las solicitudes recibidas. Esto implica analizar las solicitudes, evaluar su viabilidad y tomar las acciones necesarias para su atención. Es importante comunicar los resultados y las acciones tomadas a los participantes de la audiencia.
9. **Evaluar y mejorar el proceso:** Una vez finalizada la audiencia, se podrá realizar una evaluación del proceso para identificar áreas de mejora. Esto permitirá realizar ajustes y mejoras en futuras audiencias públicas, así como a los procesos, trámites y servicios que brindan las dependencias.

Las dependencias participantes deberán contar con personal de apoyo capacitado para facilitar el desahogo de la audiencia y asegurar que se cumplan los objetivos establecidos.

OCTAVO. Los titulares de las dependencias que reciban una solicitud conforme al presente Protocolo de "Cercanía Universitaria" contarán con un término de 05 días hábiles para dar una respuesta al peticionario a través de un medio idóneo, pudiendo ser un correo electrónico, plataforma digital de fácil acceso o un oficio de respuesta, tomando en cuenta lo siguiente:

1. Asegurar que se integre la información completa, y cuidando que en todo momento la respuesta sea clara, precisa y pertinente, así como que proporcione certeza al peticionario.



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas
Rectoría

2. En caso de que la respuesta no sea favorable, deberá justificar el sentido de la misma y otorgar en caso de ser procedente, las alternativas con las que cuenta el peticionario. Lo anterior, siempre de manera empática y cordial.
3. Una vez otorgada la respuesta que señala el punto anterior, el titular del área que dio origen a la petición, dará aviso al Sistema de Cercanía Universitaria de que ya fue atendida la petición, para que se registre y se dé fin al procedimiento.

En caso de que por la naturaleza de la solicitud sea necesaria una prórroga se concederá un término de 03 días hábiles adicionales para integrar la información o formular la respuesta, debiendo emitir un acuerdo de extensión de plazo que lo justifique, debiendo notificar el mismo a la autoridad jerárquica superior.

NOVENO. A efecto de dar cumplimiento al proceso de atención universitaria previsto en el presente Protocolo de "Cercanía Universitaria" todas las dependencias que conforme sus funciones normativas tengan trámites o servicios a la comunidad deberán acondicionar un espacio o medio físico o digital para recibir, atender, canalizar y dar respuesta a los peticionarios con cordialidad y empatía, tomando en cuenta los criterios de atención al usuario.

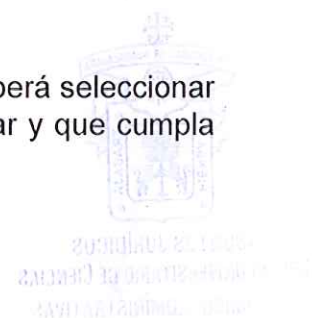
Para ello, los servicios de páginas web, redes sociales, telefonía y demás medios de comunicación que empleen las dependencias deberán ser claros y orientados al cumplimiento del presente Protocolo.

DÉCIMO. Con el fin de realizar un registro, control y seguimiento efectivo de las solicitudes, necesidades o quejas en el Protocolo de "Cercanía Universitaria" que sea accesible y útil, se desarrollará un sistema con tecnologías de la información y comunicación que contemplará los siguientes aspectos:

1. **Definir los requisitos y objetivos del sistema:** Se definirán claramente los requisitos y objetivos que se desean lograr. Esto implicará identificar las necesidades específicas del centro universitario y determinar qué información se debe recopilar, cómo se debe organizar y qué funcionalidades se requieren.
2. **Seleccionar una plataforma o software adecuado:** Se deberá seleccionar o desarrollar una plataforma que sea accesible, fácil de usar y que cumpla con los requisitos establecidos.

Que / me. Juan R

[Firma manuscrita]





UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas
Rectoría

3. **Diseñar un formulario de registro:** El sistema deberá contar con un formulario de registro que permita a los usuarios ingresar la información necesaria para su solicitud o queja que sea claro y conciso, evitando la inclusión de campos innecesarios. Se podrán utilizar opciones desplegables, campos de texto y otros elementos para facilitar la captura de información.
4. **Establecer un sistema de clasificación y priorización:** El sistema deberá contar con un método de clasificación y priorización de las solicitudes o quejas. Esto permitirá organizar y asignar recursos de manera eficiente. Se podrán establecer categorías o niveles de urgencia para facilitar la clasificación y priorización.
5. **Asignar responsabilidades y notificaciones:** El sistema permitirá asignar responsabilidades a las personas designadas por cada dependencia encargadas de atender las solicitudes o quejas. Además, se podrán establecer notificaciones para informar a los responsables sobre las nuevas solicitudes o cambios en el estado de las mismas.
6. **Seguimiento y actualización del estado:** El sistema permitirá realizar un seguimiento y actualizar el estado de las solicitudes o quejas a medida que se avanza en su atención. Esto incluye registrar las acciones realizadas, las fechas de seguimiento y cualquier otra información relevante. Los usuarios podrán consultar el estado de su solicitud o queja en cualquier momento.
7. **Generar informes y estadísticas:** El sistema deberá contar con la capacidad de generar informes y estadísticas sobre las solicitudes o quejas recibidas. Esto permitirá realizar análisis y evaluaciones de la eficiencia del proceso de atención, identificar áreas de mejora y tomar decisiones informadas.
8. **Capacitar al personal:** Es fundamental capacitar al personal encargado de utilizar el sistema. Esto incluye proporcionar una formación adecuada sobre cómo utilizar el sistema, cómo ingresar la información correctamente y cómo aprovechar al máximo sus funcionalidades.
9. **Obtener retroalimentación y realizar mejoras continuas:** Una vez implementado el sistema, es importante obtener retroalimentación de los usuarios y del personal encargado de su uso. Esto permitirá identificar áreas de mejora y realizar ajustes continuos para optimizar el sistema.

Polina

[Handwritten signature]



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas
Rectoría

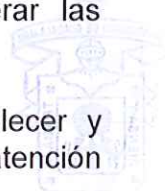
En tanto se realiza el desarrollo e implementación del sistema de información institucional, las dependencias responsables deberán desarrollar sus propios mecanismos de atención a los solicitantes, recepción de solicitudes, necesidades o quejas y medios de respuesta apegados al presente Acuerdo, tomando en cuenta los formatos generales que sean aprobados por el Comité Técnico del presente Protocolo.

DÉCIMO PRIMERO. Se crea el Comité Técnico del Protocolo de "Cercanía Universitaria" como instancia colegiada responsable de promover y supervisar el desarrollo y cumplimiento de los aspectos previstos por el Protocolo, con el fin de garantizar que se cumplan los estándares y procedimientos establecidos en el mismo y para brindar una atención de calidad a las y los estudiantes y demás miembros de la comunidad universitaria. Dicho comité tendrá las siguientes funciones:

1. **Desarrollo y actualización del protocolo:** El Comité es el responsable de desarrollar y mantener actualizado el protocolo de atención universitaria. Esto implica revisar y analizar las mejores prácticas, normativas y regulaciones pertinentes, así como recabar informes de retroalimentación de los usuarios y miembros de la comunidad universitaria para mejorar y adaptar el protocolo.
2. **Supervisión del cumplimiento del protocolo:** El Comité supervisará que todas las dependencias y áreas del centro universitario cumplan con los aspectos previstos por el protocolo de atención universitaria. Esto implica realizar auditorías periódicas, evaluar el cumplimiento de los procedimientos establecidos y recomendar las medidas correctivas en caso de incumplimiento.
3. **Capacitación y sensibilización:** El Comité podrá diseñar y recomendar la implementación de programas de capacitación y sensibilización para el personal del centro universitario. Esto incluye promover una cultura de atención centrada en los usuarios.
4. **Recepción y análisis de quejas y sugerencias:** El Comité será la instancia responsable de recibir y analizar las quejas y sugerencias relacionadas con la atención universitaria. El comité podrá investigar y tomar medidas adecuadas para abordar las quejas y considerar las sugerencias.
5. **Monitoreo de indicadores de calidad:** El Comité podrá establecer y monitorear indicadores de calidad relacionados con la atención universitaria.

Handwritten signature

Handwritten signature



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
CENTRO UNIVERSITARIO DE CIENCIAS
ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas
Rectoría

Esto implica recopilar y analizar datos relevantes, como tiempos de respuesta, satisfacción de los usuarios, resolución de problemas, entre otros. Los resultados de este monitoreo se podrán utilizar para identificar áreas de mejora y tomar decisiones informadas.

6. **Informe y recomendaciones:** El Comité podrá preparar informes periódicos sobre el desarrollo y cumplimiento del protocolo de atención universitaria. Estos informes pueden incluir análisis de datos, recomendaciones de mejora y propuestas de acciones a seguir. Los informes serán presentados a las autoridades competentes del centro universitario para su debida atención.

DÉCIMO SEGUNDO. El Comité Técnico del Protocolo de "Cercanía Universitaria" se organizará y funcionará conforme a lo siguiente:

1. **De la Integración del Comité.** El Comité Técnico quedará conformado de la siguiente manera:
 - a. Rectoría del Centro
 - b. Secretaría Académica
 - c. Secretaría Administrativa
 - d. Direcciones de División
 - e. Coordinación de Control Escolar
 - f. Unidad de Transparencia y Archivo
 - g. Contraloría del Centro
 - h. Coordinación de Tecnologías para el Aprendizaje
 - i. Tres representantes de la comunidad estudiantil

Los representantes estudiantiles serán propuestos por el Rector del Centro a la Junta Divisional del Centro Universitario.

2. **Sesiones de trabajo:** El Comité será convocado y presidido por el Rector del Centro o quien éste designe y sesionará de manera ordinaria dos veces al año y de manera extraordinaria las veces que resulte indispensable.
3. **Secretaría Técnica.** Las sesiones del Comité serán asistidas por un secretario técnico designado por el Rector del Centro, quien será el responsable de elaborar las convocatorias a sesiones, levantar las actas de las mismas y llevar el seguimiento de los acuerdos y resoluciones, así como preparar la información y reportes que sean necesarios.



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas
Rectoría

DÉCIMO TERCERO. El presente Protocolo para el Proceso de "Cercanía Universitaria" podrá ser adecuado y/o modificado si se identifican acciones que deban ser contempladas en el mismo.

DÉCIMO CUARTO. Notifíquese el presente Acuerdo a todas las dependencias del Centro Universitario para su conocimiento, aplicación y cumplimiento.

DÉCIMO QUINTO. Ejecútese el presente Acuerdo que aprueba la creación e implementación del **Protocolo para el Proceso de Atención Universitaria denominado "Cercanía Universitaria"**, en los términos que concede el artículo 54 fracción III de la Ley Orgánica de la Universidad de Guadalajara.

Atentamente

"Piensa y Trabaja"

***"2024, 30 años de la Autonomía de la
Universidad de Guadalajara y de su organización en Red"***
Zapopan, Jalisco, 19 de febrero de 2024

Mtro. Luis Gustavo Padilla Montes
Rector de Centro



RECTORIA
CENTRO UNIVERSITARIO
DE CIENCIAS
ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS


Dr. José María Nava Preciado
Secretario Académico

