



Clave: GI-52-01-02

Versión N°. 0

Instituto Colimense de las Mujeres
Despacho de la Dirección General

Fecha de emisión: 27/03/2025

Página: 1 de 5

Guía para la Operación del Buzón de Protesta Ciudadana

Elaboró

Mtro. Juan Jaime Mesina
Ramírez

Coordinador de Control
Interno

Revisó

Lic. Rubén Salvatierra
Ramírez

Coordinador Administrativo

Aprobó

Licda. Mónica Liliana Campos
Magaña

Directora General del Instituto
Colimense de las Mujeres

Guía para la Operación del Buzón de Protesta Ciudadana

1. OBJETIVO

Definir el mecanismo para conocer e identificar el nivel de satisfacción de las personas usuarias de los diversos programas y servicios que se brindan a la ciudadanía a través del Instituto Colimense de las Mujeres (ICM) así como contar con disposiciones básicas para la actualización e implementación eficiente de los componentes de control interno de la Institución.

2. ALCANCE

A toda persona interesada en los programas y servicios que ofrece el ICM, que interponga una protesta ciudadana o sugerencia, en sus diferentes etapas y procesos.

3. POLÍTICAS

3.1. Garantizar el derecho de la población para interponer protestas ciudadanas y sugerencias de mejoras de atenciones y servicios, cuando así se desee.

3.2. Los Sujetos Obligados del Ejecutivo Estatal, en cumplimiento a la Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Colima y sus Municipios, deberán poner a disposición los mecanismos indicados para ello.

3.3 Las personas interesadas podrán presentar la manifestación deseada, a través de un buzón físico y uno electrónico, alojado en la página web del Registro Estatal de Trámites y Servicios (RETyS).

4. NORMATIVIDAD

- Ley General de Mejora Regulatoria.
- Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Colima y sus Municipios.
- Ley Orgánica del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública del Estado de Colima.
- Ley de Entidades Paraestatales del Estado de Colima.
- Ley del Instituto Colimense de las Mujeres.
- Reglamento de la Ley del Instituto Colimense de las Mujeres.
- Acuerdo que emite las Disposiciones Generales en materia de Control Interno para el Sector Público del Estado de Colima.
- Código de Ética de la Administración Pública del Estado de Colima.
- Código de Conducta del Instituto Colimense de las Mujeres.

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Área:** Unidad administrativa del ICM específica a la cual corresponde atender una protesta ciudadana, sugerencia o felicitación.
- **Comités:** Órganos colegiados del ICM 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 Protestas Ciudadanas y/o 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 Control, Desempeño Institucional y de Tecnologías*; o bien, al *Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés*, según corresponda.
- **Atención:** Tarea de análisis, respuesta y, dado el caso, derivación a otras instancias, que las unidades administrativas o comités del ICM realizan respecto a las protestas ciudadanas, sugerencias o felicitaciones remitidas por la(s) área(s) responsable(s) del Buzón de Protesta Ciudadana.
- **Autoridad de Mejora Regulatoria (AMR):** Secretaría de Desarrollo Económico (SEDECO). Entidad encargada de implementar la política pública de Mejora Regulatoria en la administración pública estatal.
- **Denuncia:** A la narrativa que formula cualquier persona sobre un hecho o conducta a una persona servidora pública, y que resulta presuntamente contrarias al Código de Ética o al Código de Conducta del ICM.

Guía para la Operación del Buzón de Protesta Ciudadana

- **Felicitación:** Manifestación de satisfacción por los programas y/o servicios ofrecidos por el ICM.
- **Grupo de Trabajo de Apertura de Buzón:** Cuerpo multidisciplinario integrado por personas servidoras públicas titulares y/o representantes de las siguientes áreas: Coordinación Administrativa, Coordinación de Control Interno, Unidad Administrativa responsable de Programa(s) y de Servicios Tecnológicos e Informática del ICM, encargado del proceso apertura y revisión de los buzones de Protesta Ciudadana.
- **ICM:** Instituto Colimense de las Mujeres.
- **Interesado(a):** Persona física o moral que tiene una participación activa o pasiva, como usuaria, beneficiaria u obligada en un trámite, servicio o acto administrativo que ofrece el Gobierno del Estado de Colima, a través del Instituto Colimense de las Mujeres.
- **Protesta ciudadana:** Manifestación de inconformidad o queja por parte de un interesado(a), cuando se le niegue sin causa justificada un trámite o servicio o se le proporcione de manera diferente a lo establecido en el Registro Estatal de Trámites y Servicios (RETyS).
- **Sugerencia:** Propuesta de mejora hacia un trámite o servicio emitida por una persona física o moral, aún sin necesidad de haberlo realizado.
- **Sujeto obligado:** Dependencia o entidad de la administración pública estatal.

6. CUERPO DEL DOCUMENTO

El ICM emite la presente guía **PARA LA OPERACIÓN DEL BUZÓN DE PROTESTA CIUDADANA** y es complementaria de las bases dispuestas en el artículo 47, fracción XII e inciso a) del *Acuerdo que emite las Disposiciones Generales en materia de Control Interno para el Sector Público del Estado de Colima*.

7. MECANISMO DE COMUNICACIÓN

En el acceso a las oficinas del ICM se deberá contar con un Buzón de Protesta Ciudadana con el documento denominado **PAPELETA DE PROTESTA CIUDADANA** con número de folio para que el/la Interesado(a) que visite las instalaciones exprese/manifieste en forma voluntaria, sus comentarios al programa y/o servicio recibido. En el mismo se podrán depositar las papeletas del documento denominado **ENCUESTA DE SATISFACCIÓN** con el fin de conocer, identificar, analizar y evaluar la calidad de la atención recibida en la prestación de los servicios que se brindan a la población a través del ICM.

Aplicación de encuestas y entrega de papeletas:

- 1) Los formatos de **PAPELETA DE PROTESTA CIUDADANA** y **PAPELETA DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN** estarán en el área de recepción de las oficinas del ICM; el personal de este Instituto podrá invitar a la ciudadanía que fue atendida o se les otorgó algún servicio a llenar de manera voluntaria las papeletas correspondientes.
- 2) En lo que refiere al formato de **ENCUESTA DE SATISFACCIÓN**, se aplicarán una vez finalizado el servicio que se brindó por parte de personal del ICM, por lo que se le invitará a la persona usuaria a su realización.
- 3) La persona responsable de aplicar las encuestas, deberá indicar a las personas que voluntariamente llenaron la encuesta, que la depositen en el **BUZÓN DE PROTESTA CIUDADANA**.
- 4) Los buzones se abrirán cada 30 días hábiles y las papeletas encontradas se entregarán al Grupo de Trabajo de Apertura de Buzón, cuerpo multidisciplinario integrado por personas servidoras públicas titulares y/o representantes de las siguientes áreas: Coordinación Administrativa, Coordinación de Control Interno, Unidad Administrativa responsable de Programa(s) y de Servicios Tecnológicos e Informática del ICM. En el acto de apertura, se deberá llenar el formato de **REGISTRO DE APERTURA DE BUZONES**, de conformidad con el Grupo de Trabajo. Finalmente, se deberá elaborar un informe trimestral, el cual se presentará ante el Comité de Control, Desempeño Institucional y de Tecnologías del ICM.

Guía para la Operación del Buzón de Protesta Ciudadana

Tratamiento de Papeletas de Protesta Ciudadana:

- 1) A los resultados de las papeletas de PROTESTA CIUDADANA se dará el seguimiento y tratamiento dependiendo del tipo de expresión de la persona visitante y/o interesado(a):
 - a) **Queja, Protesta o Sugerencia:** Se canalizará al área correspondiente vía Memorándum firmado por integrante del Grupo de Trabajo de Apertura del Buzón de Protesta Ciudadana. Si en su caso, fuere Protesta y/o Sugerencia, será firmado el Memorándum por la Coordinación Administrativa y, si, por otra parte, fuere alguna Queja referente a alguna persona servidora pública, será firma de la persona encargada de la Coordinación de Control Interno. Invariablemente se adjuntará fotocopia de la papeleta. El área responsable de dicha(s) atención(es), informará a través de oficio o correo electrónico institucional las acciones tomadas al respecto en un periodo máximo de 5 (cinco) días hábiles a la recepción de las mismas; con opción a la petición de prórroga por una única vez, en el mismo término y plazo establecido. Asimismo, la persona responsable actualizará el archivo de registro con acciones de atención.
 - b) **Felicitaciones:** Se canalizará un Memorándum firmado por la Coordinación Administrativa, informando al área respectiva para su conocimiento de manera electrónica y así mismo, se marcará copia para superior conocimiento de la persona Titular del ICM. Se habilitará en página web del Instituto un apartado con las felicitaciones de la ciudadanía, para conocimiento de la población en general y de las personas servidoras públicas del ICM.
 - c) **Excepción/Ámbito de No Competencia:** Cuando la manifestación interpuesta por parte del interesado(a), NO se clasifique como una protesta ciudadana, queja, ni sugerencia de mejora, se turnará a la instancia correspondiente, para que la atienda de acuerdo a las atribuciones correspondientes. En su caso, si no reúne ninguno de los requisitos o contiene palabras ofensivas sin ningún sustento, se archivará. Lo anterior, se notificará al interesado(s) por correo electrónico o cualquier otro medio de contacto que haya registrado. Ver:

No.	Fase/Actividad	Área responsable	Responsable de Conservarlo
1	Remisión a la Autoridad de Mejora Regulatoria, Contraloría, SEDECO, Otras instancias.	ICM/Unidad Administrativa	Grupo de Trabajo

Las papeletas de **Protesta Ciudadana** se archivarán durante un año en la Coordinación Administrativa y de manera digital en repositorio institucional creado *ex profeso* por parte del Grupo de Trabajo de Apertura del Buzón de Protesta Ciudadana, con un tiempo de retención de 3 (tres) años.

8. EVIDENCIA DOCUMENTAL

Clave	Nombre del Documento	Tiempo de retención	Responsable de Conservarlo
NA	Papeleta de Protesta Ciudadana	1 año (en físico) /3 años (en electrónico)	Grupo de Trabajo
NA	Papeleta de Encuesta de Satisfacción	1 año (en físico) /3 años (en electrónico)	Grupo de Trabajo
NA	Sistema informático	3 años (en electrónico)	Grupo de Trabajo

Guía para la Operación del Buzón de Protesta Ciudadana

9. SECCIÓN DE CAMBIOS

No. de versión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
0	27/03/2025	Inicia su uso.