



**CERTIFICACION NO. 124/2023
 29 DE AGOSTO DE 2023.**

**LIC. ALAN ISAIAS MONTELON AGUILERA
 JEFE DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA
 H. AYUNTAMIENTO DE VILLA DE ALVAREZ
 P R E S E N T E .**

El Suscrito Secretario del Honorable Ayuntamiento Constitucional de Villa de Álvarez, Colima, por medio de la presente, me permito hacer CONSTAR Y CERTIFICO que en libro **II** del archivo de esta Secretaría obra el Acta número **161** de fecha **28 de Agosto del 2023**, relativa a la Sesión Ordinaria de Cabildo No. 079 que en su parte conducente dice lo siguiente:

En uso de la voz el Síndico Municipal, J.Santos Dolores Villalvazo, dio lectura al dictamen correspondiente al **“Lineamientos para la operación de los buzones de quejas, sugerencias y felicitaciones, instalados en la Dirección de Seguridad Pública, Tránsito, Vialidad, y Protección Civil (físico y electrónico)”**, el cual a la letra dice:

HONORABLE CABILDO DE VILLA DE ÁLVAREZ.
 P R E S E N T E S .

La COMISIÓN DE GOBERNACIÓN Y REGLAMENTOS, integrada por los y las munícipes que suscriben el presente Dictamen, en cumplimiento a lo dispuesto por los artículos 90, fracción II, y 94 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Colima; 42, 45, fracción I, inciso a), y 116 de la Ley del Municipio Libre del Estado de Colima; 3 fracción I, inciso d), 23 fracción I, 24, 64 fracción I, 75 fracciones II y III; 76 fracción I y II, 84, 110 del Reglamento de Gobierno del Municipio de Villa de Álvarez, Colima, tiene a bien presentar ante este H. Cabildo el Dictamen para la aprobación de los LINEAMIENTOS PARA LA OPERACIÓN DE LOS BUZONES DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES INSTALADO EN LA DIRECCIÓN DE SEGURIDAD PÚBLICA, TRÁNSITO, VIALIDAD Y PROTECCIÓN CIVIL (FÍSICO Y ELECTRÓNICO), lo cual hacemos al tenor de los siguientes

CONSIDERANDOS:

--- PRIMERO.- Que mediante oficio número 2237/2023 signado por el DIRECTOR GENERAL DE SEGURIDAD PÚBLICA TRÁNSITO VIALIDAD Y PROTECCIÓN CIVIL, del H. Ayuntamiento de Villa de Álvarez, Colima, de fecha 20 de julio de 2023 hace llegar ante esta Sindicatura así como a la Comisión de Gobernación y Reglamentos los LINEAMIENTOS PARA LA OPERACIÓN DE LOS BUZONES DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES INSTALADO EN LA DIRECCIÓN DE SEGURIDAD PÚBLICA, TRÁNSITO, VIALIDAD Y PROTECCIÓN CIVIL (FÍSICO Y ELECTRÓNICO), lo anterior para revisión, valoración y en su caso aprobación del Honorable Cabildo del H. Ayuntamiento de Villa de Álvarez, Colima.

--- SEGUNDO.- Que teniendo en consideración la importancia que tiene un medio de comunicación que nos pueda tener informados como lo es el BUZÓN ya sea de manera física o electrónica, que permita recibir y gestionar, de manera adecuada y oportuna, las quejas, sugerencias y felicitaciones que pudieran surgir por parte de nuestro personal, es decir por parte de las y los Policías adscritos (as) a la Dirección de Seguridad Pública, Tránsito, Vialidad y Protección Civil de Villa de Álvarez, Colima, así como las y los Ciudadanos que son atendidos por las y los Policías, todo esto teniendo la firme convicción de que se pueda mejorar la calidad del servicio policial, así como también reconocer a los elementos de los que su actuar sea el correcto.

Recibido
 31 Agosto / 2023
 09:30 hrs.
 Alejandro Borón





- - - TERCERO.- La comunicación en los distintos entes ha evolucionado notablemente, dejando atrás la comunicación asíncrona y unidireccional. Por lo que en esta misma tesitura podemos asumir que derivado de la necesidad de crear un ambiente adecuado está es la mejor opción, puesto que dará mucha voz y seguridad a las y los integrantes de la Dirección de Seguridad Pública, Tránsito, Vialidad y Protección Civil de Villa de Álvarez, Colima, así cómo a las y los Ciudadanos que son atendidos por los mismos.

- - - CUARTO. – Ahora bien derivado de lo vertido anteriormente esta Comisión tiene a bien proponer los lineamientos que darán legalidad y soporte a la herramienta de comunicación antes mencionada la cual se regirá al tenor de los siguientes terminos:

LINEAMIENTOS PARA LA OPERACIÓN DE BUZONES DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES, INSTALADOS EN LA DIRECCIÓN DE SEGURIDAD PÚBLICA, TRÁNSITO, VIALIDAD Y PROTECCIÓN CIVIL (FÍSICO Y ELECTRÓNICO).

A.- INTRODUCCIÓN

La Dirección General de Seguridad Pública, Tránsito, Vialidad y Protección Civil, con fundamento en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Ley del Municipio Libre del Estado de Colima, Reglamento de Gobierno para el Municipio de Villa de Álvarez, Reglamento de Transparencia y Acceso a la Información Pública del H. Villa de Álvarez, Colima, Reglamento de Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Villa de Álvarez, Colima y Modelo Nacional de Policía y Justicia Cívica, establecen los lineamientos para la operación de los buzones ya sean físicos o electrónicos, que permita recibir y gestionar, de manera adecuada y oportuna, las quejas, sugerencias y felicitaciones que pudieran surgir por parte de las y los Policías adscritos (as) a la Dirección de Seguridad Pública, Tránsito, Vialidad y Protección Civil de Villa de Álvarez, Col., así cómo las y los Ciudadanos que son atendidos por las y los Policías.

B.- OBJETIVO

- Recibir en los buzones físicos instalados en la Dirección de Seguridad Pública, Tránsito, Vialidad y Protección Civil, las quejas, sugerencias, felicitaciones que realicen las y los Ciudadanos y las y los Policías del Municipio de Villa de Álvarez, Col., y en el buzón electrónico: policiamunicipalvda@gmail.com
- Dar voz a las quejas, sugerencias, felicitaciones realizadas por Ciudadanos (as) y las y los Policías del Municipio de Villa De Álvarez, Col., con el propósito de mejorar la calidad del servicio policial.
- Establecer la metodología para la apertura y atención de las quejas, sugerencias y felicitaciones de las y los Ciudadanos y las y los Policías del Municipio de Villa De Álvarez, Colima.

C.- TÉRMINO Y DEFINICIÓN

Buzón: Es el espacio físico y/o electrónico que tiene como finalidad recibir y atender todas las quejas, sugerencias y felicitaciones que sean efectuadas por una o un ciudadano (a).

Felicitación: Es la manifestación positiva de una o un ciudadano (a) acerca de los servicios que brindan las y los servidores públicos y las instituciones.

Sugerencia: Es un recurso de comunicación utilizado por las y los ciudadanos y por las y los trabajadores de la institución para dar voz a las distintas ideas de mejora, propuestas de soluciones e iniciativas para el mejoramiento de la administración pública en su ámbito de competencia.

Queja: Manifestación mediante la cual se hace de conocimiento de la autoridad un acto u omisiones de las y los servidores públicos en el ejercicio de sus funciones, contrarios a los principios que rigen la administración pública y que representan una afectación directa a las y los interesados (as) que la presentan.

Unidad de Administración y Control Interno: Órgano legalmente conformado con competencia para apertura, dar lectura, clasificar, registrar y dar seguimiento a todo el proceso de los buzones físicos y electrónicos.

D.- POLÍTICAS DE OPERACIÓN.



Los buzones físicos destinados para la recepción de quejas, sugerencia y felicitaciones estará instalado en un lugar accesible para la o el Ciudadano y la o el Policía, tendrá a la mano el formulario para presentar la información, el cual ha de contener los requisitos mínimos. Ya que, si se solicita demasiada información al Ciudadano (a) y a las o los Policías, podrían desistir de plasmar su queja, sugerencia o felicitación.

Además, el campo del texto ha de ser bastante amplio para que se pueda escribir toda la información posible, es decir, lo más detallada.

I. EMISIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.

La queja, sugerencia o felicitación, deberá ser presentado por escrito y colocado en los buzones físicos, utilizando para ello el formato DGSPVA-2023, de la Dirección General de Seguridad Pública de Villa de Álvarez, Colima, ó a través del medio electrónico: policiamunicipalvda@gmail.com

En caso de que la o el ciudadano o la o el policía desee proporcionar datos personales, el formulario físico o electrónico tendrá requisitos mínimos como:

- Su nombre.
- El email.
- El asunto.
- El texto.
- La privacidad y confidencialidad en el tratamiento de los datos ha de ser total en la gestión de los buzones de quejas, sugerencias o felicitaciones.
- El nombre y el correo electrónico de la persona son datos muy personales. Y, por lo tanto, solo han de ser usados para la gestión de la queja, sugerencia o felicitación únicamente.

II. APERTURA DE LOS BUZONES FÍSICOS Y ELECTRÓNICO.

Los buzones físicos de quejas, sugerencias y felicitaciones serán abiertos los días lunes (hábiles) de cada semana, por la Unidad de Administración y Control Interno que se encuentra constituida por 3 miembros; Director General de Seguridad Pública, Tránsito y Vialidad y Protección Civil de Villa de Álvarez, Colima, Jefe del Departamento de Asuntos Jurídicos de la Dirección y Atención a Víctimas del Delito de Seguridad Pública de Villa de Álvarez, Colima y por el Director Jurídico del H. Ayuntamiento de Villa de Álvarez, Colima.

III. REGISTRO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.

La Unidad de Administración y Control Interno, levantará registro de las evidencias físicas y electrónicas que se encuentran en los buzones, dándole lectura y clasificación a cada una de ellas, asignándoles un folio correspondiente.

IV. DETERMINACIÓN DE LA CLASIFICACIÓN.

La Unidad de Administración y Control Interno, determinará si es necesario darle el seguimiento correspondiente y determinará el área correspondiente para hacerlo.

V. TIEMPO DE RESPUESTA AL CIUDADANO.

Una vez que se haya determinado el área correspondiente para darle seguimiento, tendrá un plazo no mayor a 30 días naturales para notificarle a la o el ciudadano y al Director General de Seguridad Pública, la resolución de la misma.

VI. BUZÓN ELECTRÓNICO.

Es responsabilidad de la Unidad de Administración y Control Interno a los cuales se les asigne una cuenta de correo institucional, de establecer una contraseña segura para acceder a dicho servicio; La contraseña debe estar formada por al menos 13 caracteres, entre los cuales se deberá incluir como mínimo: una letra mayúscula, y un número, etc. La contraseña deberá cambiarse periódicamente. A su vez, para incrementar la seguridad se recomienda:



- En caso de que una funcionaria o funcionario público reciba un mensaje del buzón electrónico que se considere ofensivo en su contenido o que pueda interpretarse como amenaza, acoso sexual y/o laboral, se deberá notificar de manera oportuna a la autoridad responsable.
- Cuando se reciba un mensaje del buzón electrónico con hipervínculos a sitios web dentro del contenido del correo, se deberá reportar al personal de la **Unidad de Administración y Control Interno**, para efectos de descartar algún esquema de suplantación de identidad o "phishing" o una posible infección de virus informático.

El respaldo y archivo de los correos electrónicos institucionales, se sujetará a la inspección semanal que hará la Unidad de Administración y Control Interno y el resguardo seguirá en la nube del correo asignado. Pudiendo la Unidad de Administración y Control Interno hacer resguardos en memorias externa o algún equipo de cómputo.

E.- NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN.

En caso que la o el ciudadano y servidora o servidor público haya dejado sus datos públicos, el área que se designó para darle seguimiento tendrá que notificarle la resolución del mismo.

La o el ciudadano y servidora o servidor público tienen derecho a réplica respetando el principio de legalidad en todo momento, quien podrá expresar su inconformidad a la resolución por escrito ante la Unidad de Administración y Control Interno.

F.- CÉDULA DE REGISTRO.

De manera electrónica se llevará un registro de cada queja, sugerencia o felicitación recibidas en los diferentes buzones con la finalidad, de mantener un control y seguimiento; además que permitan evaluar la participación de la o el Ciudadano y del Policía.

NP	FECHA	FOLIO ASIGNADO	REGISTRO QSF	DETERMINACION	RESPUESTA

G.- PROMOCIÓN

Si tras poner en marcha los buzones de quejas, sugerencias o felicitaciones, no llega ningún mensaje, esto no quiere decir que siempre esté vacío, se tomarán acciones para hacer la difusión de uso y que las o los Ciudadanos y las o los Policías se sientan animados (as) a participar en dejar sus opiniones.

- **MODELO DEL FORMATO PARA EL BUZÓN**

FECHA: _____

Marca con una X en la casilla correspondiente si su comentario pertenece a una queja, sugerencia o felicitación:

QUEJA. SUGERENCIA. FELICITACIÓN.

NOMBRE: _____ DOMICILIO: _____

EDAD: _____ ÁREA: _____

DESCRIPCIÓN DE LA QUEJA, SUGERENCIA Y/O FELICITACIÓN.



Derivado de lo anteriormente expuesto, quienes integramos la Comisión de Gobernación y Reglamentos, tienen a bien solicitar a este H. Cabildo la aprobación del siguiente

DICTAMEN:

PRIMERO. - Es de aprobarse y se aprueba la creación de los LINEAMIENTOS PARA LA OPERACIÓN DE LOS BUZONES DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES INSTALADO EN LA DIRECCIÓN DE SEGURIDAD PÚBLICA, TRÁNSITO, VIALIDAD Y PROTECCIÓN CIVIL (FÍSICO Y ELECTRÓNICO), del municipio de Villa de Álvarez, Colima.

SEGUNDO. Se instruye a la Secretaría del Ayuntamiento a fin de que realice los trámites necesarios para la publicación del presente protocolo en el Portal Web Institucional del Ayuntamiento de Villa de Álvarez, Colima.

TERCERO. Se instruye a la Secretaría del Ayuntamiento, para que notifique a las áreas que corresponda y den cumplimiento a lo establecido en el presente Dictamen.

-- Dado en el Salón de Cabildo del Honorable Ayuntamiento, en la ciudad de Villa de Álvarez, Colima, a los 25 días del mes de agosto de 2023.

ATENTAMENTE:

LA COMISIÓN DE GOBERNACIÓN Y REGLAMENTOS

MTRA. ESTHER GUTIÉRREZ ANDRADE

PRESIDENTA DE LA COMISIÓN.

J. SANTOS DOLORES VILLALVAZO
SECRETARIO

LIC. GUILLERMO TOSCANO REYES
SECRETARIO

Analizado que fue dicho dictamen, los integrantes del H. Cabildo Municipal, **APROBARON POR UNANIMIDAD** los "Lineamientos para la operación de los buzones de quejas, sugerencias y felicitaciones, instalados en la Dirección de Seguridad Pública, Tránsito, Vialidad, y Protección Civil (físico y electrónico)".

Se expide la presente para los trámites correspondientes a que haya lugar.

Atentamente:
EL SECRETARIO DEL H. AYUNTAMIENTO.



MTR. JOSE ALFREDO CHAVEZ GONZALEZ.
 SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO

C.c.p. C.R. JOSE LUIS URZUA TAPIA- Contralor Municipal.- para su conocimiento.
 CAPITAN DE FRAGATA. INOCENCIO GUZMAN DE LA PEÑA.- Dir. Gral de Seguridad Pública, Tránsito, Vialidad y P.C.
 Archivo
 JACHG/agg*

