



**PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE
SUGERENCIAS, QUEJAS Y
DENUNCIAS CIUDADANAS**

HOJA 2 DE 7

**Código del Documento:
CI- 7.2-01**

**Fecha de Emisión:
10-06-14**

No. de Revisión: 03

| No. | Responsable | Actividad | Documento De Trabajo |
|-----|-------------------------|--|---|
| | | | CI-7.2-01-00-01 Anexo 10.1 |
| 4 | Responsable del Proceso | Quando si procede, esta se atiende según lo establecido en la Ley de Responsabilidades de Servidores públicos. Donde la queja debe cumplir los siguientes requisitos: Por escrito, Ratificación, Pruebas, Resolución. | Ley de responsabilidades de Servidores públicos |
| 5 | Contralor Interno | Verifica e Informa al cliente y/o afiliado la solución a su queja vía e-mail. | N/A |
| 6 | Contralor Interno | Elabora un reporte trimestral de quejas o sugerencias recibidas y lo presenta en revisión directiva. | Formato Reporte Trimestral de Quejas y reclamaciones. CI- 7.2-01-00-02 Anexo 10.2 |
| 7 | Comité de calidad | Revisa la información sobre las quejas y/o sugerencias, a través de las revisiones directivas. | Procedimiento para la Revisión Directiva CI-5.6-01 |
| 8 | Contralor Interno | Mantiene y resguarda los registros derivados de este proceso en el archivo activo durante un año, vencido este plazo los turna al archivo muerto. | Procedimiento de Control de Registros CI-4.2-03 |
| 9 | Contralor Interno | Mide la efectividad de este procedimiento la cual es: No. de quejas/trimestral, % de cumplimiento en la atención de quejas y sugerencias = (No. de quejas resueltas/No. de quejas recibidas x100) | Reporte Mensual de Quejas y Reclamaciones CI-7.2-01-00-02 |



PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y DENUNCIAS CIUDADANAS

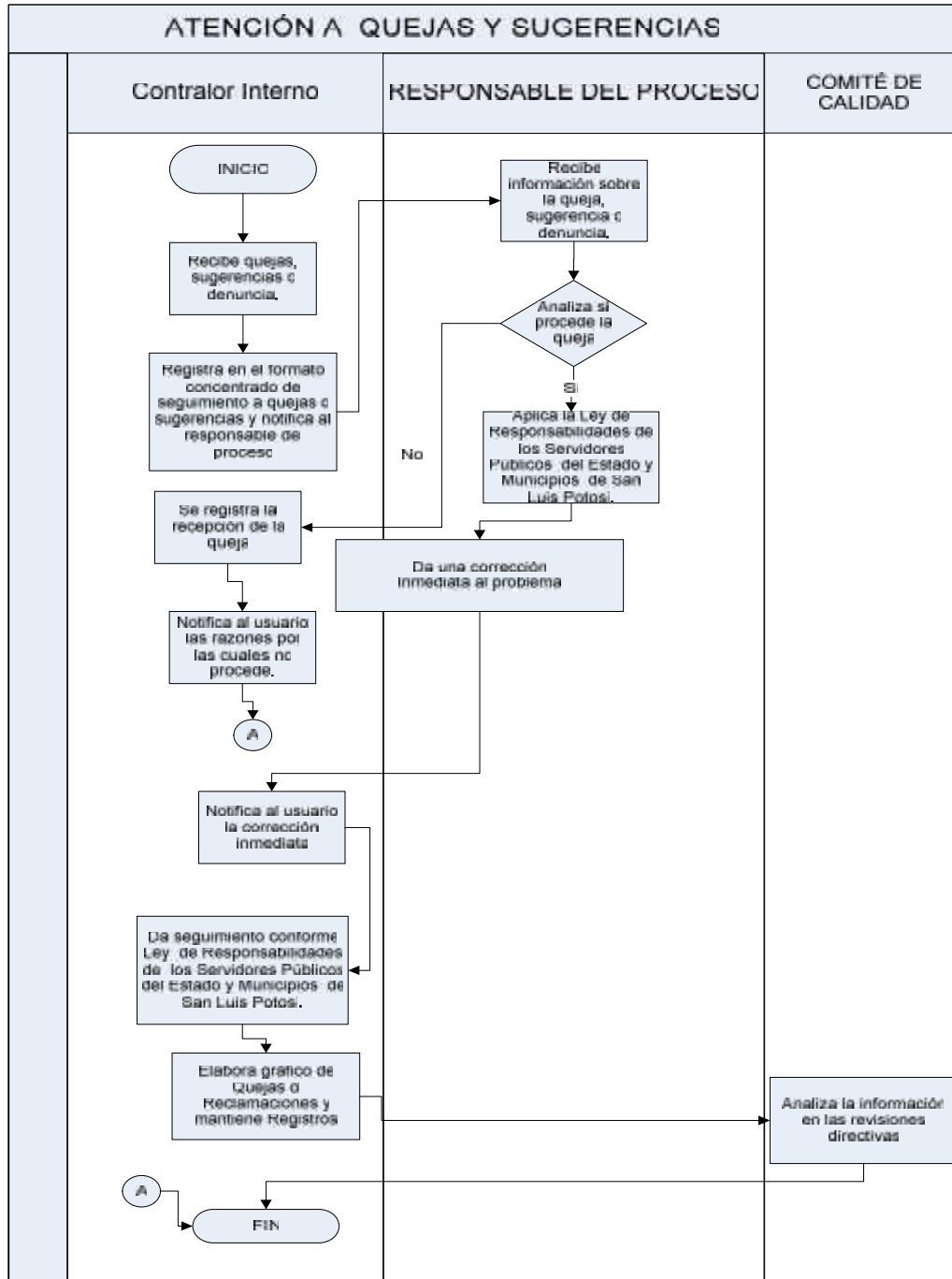
HOJA 3 DE 7

Código del Documento:
CI- 7.2-01

Fecha de Emisión:
10-06-14

No. de Revisión: 03

7.- DIAGRAMA DE FLUJO





**PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE
SUGERENCIAS, QUEJAS Y
DENUNCIAS CIUDADANAS**

HOJA 4 DE 7

**Código del Documento:
CI- 7.2-01**

**Fecha de Emisión:
10-06-14**

No. de Revisión: 03

8. Referencias

| Documentos a los cuales se hace Referencia | |
|--|-----------|
| Titulo | Código |
| 8.1 Manual de calidad | MC |
| 8.3 Procedimiento de Revisión directiva | CI-5.6-01 |

9. Control de Registros

| Código | Almacenado | Recuperación | Protección | Retención | Disposición |
|------------------|--|--|--|----------------|--|
| CI- 7.2-01-00-01 | Archivado en librero de la Contraloría Interna | Se localiza en la Carpeta de Quejas y se solicita al Contralor Interno | En una carpeta identificada como quejas y sugerencias. | Durante un año | Seis meses en archivo muerto después del término de la Legislatura inmediata anterior, y luego se destruyen con autorización del Contralor Interno |
| CI- 7.2-01-00-02 | Archivado en librero de la Contraloría Interna | Se localiza en la Carpeta de Quejas y se solicita al Contralor Interno | En una carpeta identificada como quejas y sugerencias. | Durante un año | Seis meses en archivo muerto después del término de la Legislatura inmediata anterior, y luego se destruyen con autorización del Contralor Interno |



**PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE
SUGERENCIAS, QUEJAS Y
DENUNCIAS CIUDADANAS**

HOJA 5 DE 7

Código del Documento:
CI- 7.2-01

Fecha de Emisión:
10-06-14

No. de Revisión: 03

10.- ANEXOS

**ANEXO 10.1
Formato De Sugerencias, Quejas Y Denuncias Ciudadanas CI-7.2-01-00-01**


EXI LEGISLATURA
SAN LUIS POTOSÍ

FORMATO DE SUGERENCIAS,
QUEJAS Y DENUNCIAS
CIUDADANAS

FECHA: _____

CONSECUTIVO: _____

NOMBRE: _____ CIUDAD: _____

TELEFONO: _____

FORMA DE PRESENTAR SUGERENCIAS, QUEJAS Y DENUNCIAS CIUDADANAS:

DESCRIPCION DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y DENUNCIAS CIUDADANAS

REGISTRO FOTOGRAFICO/O CAMARA

| SI PROCEDE | NO PROCEDE |
|------------|------------|
| | |

ACCION TOMADA

SEGUIMIENTO

FIRMA DEL CONTRALOR INTERNO: _____

FECHA DE CIERRE: _____

CI-7-2-01-00-01REV 01



**PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE
SUGERENCIAS, QUEJAS Y
DENUNCIAS CIUDADANAS**

HOJA 6 DE 7

Código del Documento:
CI-7.2-01

Fecha de Emisión:
10-06-14

No. de Revisión: 03

**ANEXO 10.2
Reporte Mensual de Quejas y Reclamaciones CI-7.2-01-00-02**

REPORTE MENSUAL DE QUEJAS Y RECLAMACIONES



CONCENTRADO DE QUEJAS DE LA CONTRALORÍA INTERNA

| NUM. | EMITE LA QUEJA | PRESENTACIÓN DE QUEJA | FECHA DE RECEPCIÓN DE LA QUEJA | ASUNTO | SE ENVÍO QUEJA AL ÁREA CORRESPONDIENTE | SIGUIIMIENTO Y CONTROL | CIERRE DE QUEJA |
|------|----------------|-----------------------|--------------------------------|--------|--|------------------------|-----------------|
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

CI-7.2-01-00-02
10-06-14

11. Control de Cambios

| FECHA DEL CAMBIO | ESTADO DE REVISIÓN | RAZÓN O MOTIVO DEL CAMBIO |
|------------------|--------------------|---|
| 10-06-2014 | 00 | Emisión del documento |
| 13-01-2015 | 01 | En el Punto número 6 Numeral 13 se incluyó el Formato "Reporte Mensual de Quejas y Reclamaciones" CI-7.2-01-00-02, y se cambió el Formato del Anexo 10.2 y el nombre del formato CI-7.2-01-00-01. |
| 15-03-2016 | 02 | Revisión al procedimiento y cambio de logo por legislatura |
| 25-05-2016 | 03 | Corrección a los formatos Anexo 10.1 y 10.2 |



LXI LEGISLATURA
SAN LUIS POTOSÍ

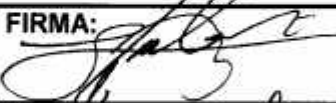
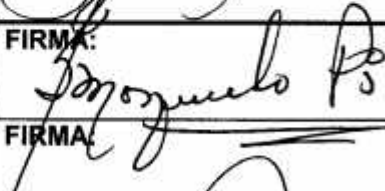


**PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE
SUGERENCIAS, QUEJAS Y
DENUNCIAS CIUDADANAS**

HOJA 7 DE 7

Código del Documento:
CI- 7.2-01

Fecha de Emisión:
10-06-14

No. de Revisión: 03

| | | |
|--|--|-----------------------------|
| ELABORÓ: CONTRALOR INTERNO | FIRMA:  | FECHA: 26-05-2016 |
| Reviso: PRESIDENTE DEL COMITÉ DE CALIDAD | FIRMA:  | FECHA: 26-05-2016 |
| REVISÓ: JUNTA DE COORDINACIÓN POLÍTICA | FIRMA:  | FECHA: 26-05-2016 |
| APROBÓ: DIRECTIVA | FIRMA:  | FECHA: 26-05-2016 |