

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y DENUNCIAS CIUDADANAS	HOJA <u>1</u> DE <u>7</u>
		Código del Documento: CI-10.2-01
		Fecha de Emisión: 10/06/14
		No. de Revisión: 04

1. Objetivo.

Establecer los lineamientos para recibir, analizar y sustentar las sugerencias, quejas y/o denuncias presentadas por el ciudadano, darles seguimiento e implementar acciones correctivas.

2. Alcance.

Inicia con la recepción de la sugerencia queja y/o denuncia y termina con la contestación de la misma. Aplica a la contraloría interna y a los involucrados en la sugerencia, queja o denuncia.

3. Responsabilidades

Puesto	Responsabilidades Generales
3.1 Contralor Interno	3.1.1 Recibe las sugerencias, quejas y/o denuncias de los ciudadanos del H. Congreso y las registra.
	3.1.2 Notifica al responsable del proceso.
	3.1.3 Da seguimiento a la atención de la queja.
	3.1.4 Elabora grafico de quejas y mantiene los registros.
	3.1.5 Notifica a los ciudadanos el por qué no procede su queja y/o denuncia o en su caso la solución de queja y/o denuncia.
	3.1.6 Verifica si procede o no procede.
3.2 Responsable del proceso	3.2.1 Recibe información sobre la sugerencia, queja y/o denuncia.
	3.2.2 Analiza las causas y define acciones correctivas.
	3.2.3 Da seguimiento a la implementación de las acciones correctivas par que no vuelva a ocurrir el problema.

4. Políticas

4.1 Las denuncias serán recibidas en escrito libre y en el mismo se describirá los hechos y deberá ser firmada por la persona interesada, además deberá mencionar datos a la cual se hará llegar la contestación de la misma.

4.2 Las demás que señales los ordenamientos legales o que determine la directiva y/o la junta de coordinación Política.

4.3 En caso de que algún usuario no esté satisfecho del motivo por el cual su queja no procede, el Contralor Interno junto con el responsable de proceso tienen la responsabilidad de volver analizar la procedencia o no de la misma.

5.-Definiciones.

No Aplica

6.-Desarrollo

No.	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo
1	Contralor Interno	Reciben quejas o sugerencias a través de las siguientes vías: a) Personal b) Buzón de Quejas c) Telefónica d) Página Web	N.A.
2	Contralor Interno	Documenta las quejas o sugerencias en el formato de sugerencias quejas y denuncias ciudadanas <i>inmediatamente después de haberlas recibido</i> y se	Sugerencias quejas y denuncias ciudadanas.



ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
SECRETARÍA DE GOBIERNO
SAN LUIS POTOSÍ

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y DENUNCIAS CIUDADANAS

HOJA 2 DE 7

Código del Documento:
CI-10.2-01

Fecha de Emisión:
10/06/14

No. de Revisión: 04

No.	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo
		canaliza al área correspondiente.	CI-10.2-01-00-01 Anexo 10.1
3	Contralor Interno	Analiza si la queja, sugerencia y/o denuncia procede, de lo contrario el área de contraloría da respuesta al Usuario del "por qué no procede" su queja.	Formato de Sugerencias, Quejas y Denuncias Ciudadanas CI-10.2-02-00-01 Anexo 10.1
4	Responsable del Proceso	Cuando si procede, esta se atiende según lo establecido en la Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de San Luis Potosí. Donde la queja debe cumplir los siguientes requisitos: Por escrito, Ratificación, Pruebas, Resolución.	Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de San Luis Potosí
5	Contralor Interno	Da seguimiento a la queja, sugerencia o denuncia recibida y verifica e Informa al usuario la solución a su queja.	Concentrado de Quejas de la Contraloría Interna CI-10.2-02-00-02 Anexo 10.2
6	Contralor Interno	Elabora un reporte trimestral de quejas o sugerencias recibidas y lo presenta en revisión directiva.	Procedimiento de Revisión Directiva para el Sistema de Gestión de Calidad CC-9.3-01
7	Comité de calidad	Revisa la información sobre las quejas y/o sugerencias, a través de las revisiones directivas.	Procedimiento de Revisión Directiva para el Sistema de Gestión de Calidad CC-9.3-01
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 Revisión Directiva para el Sistema de Gestión de Calidad CC-9.3-01
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)	Procedimiento de Revisión Directiva para el Sistema de Gestión de Calidad CC-9.3-01



PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y DENUNCIAS CIUDADANAS

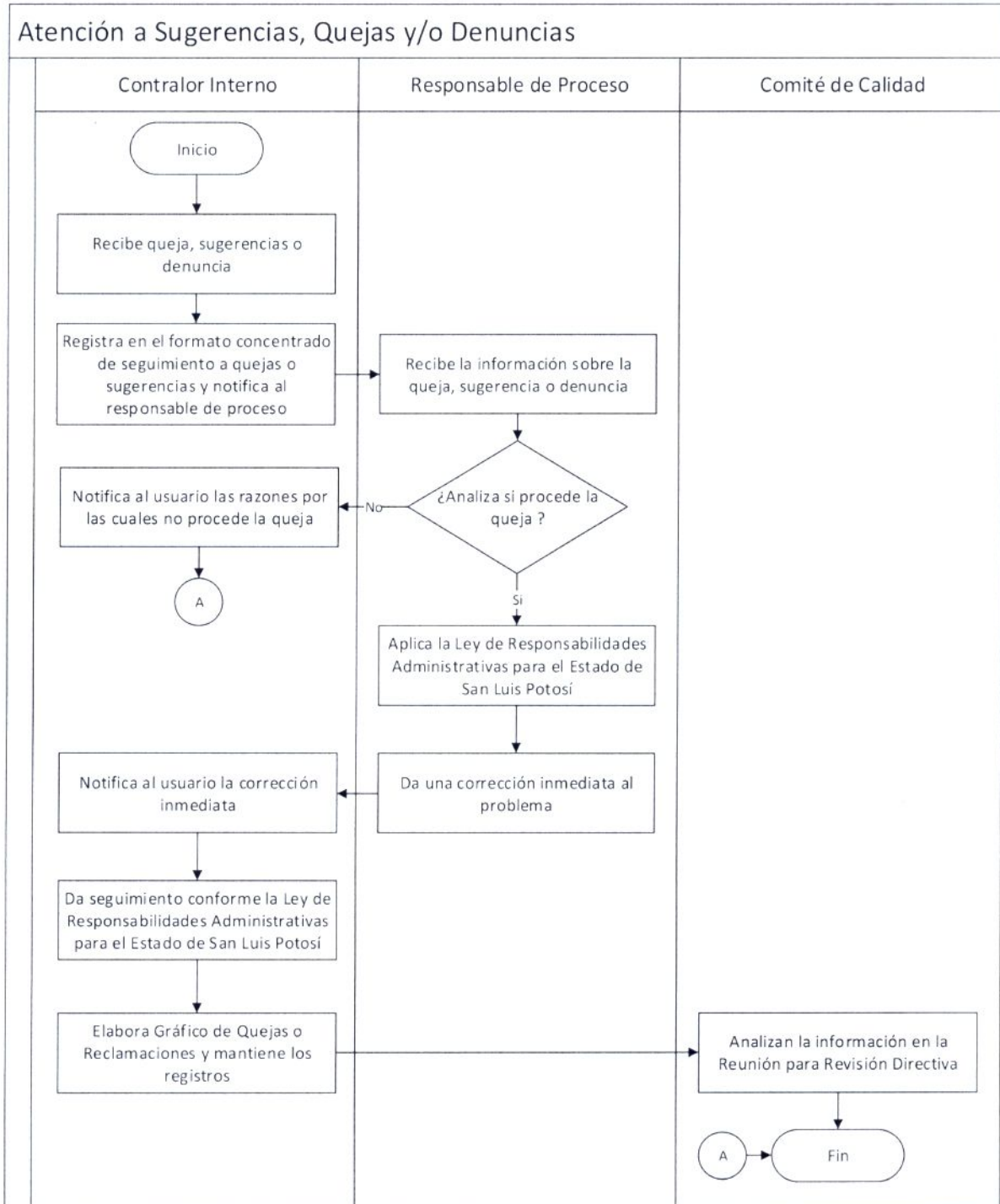
HOJA 3 DE 7


Código del Documento:
CI-10.2-01

Fecha de Emisión:
10/06/14

No. de Revisión: 04

7.- DIAGRAMA DE FLUJO



 <p>ESTADOS UNIDOS MEXICANOS EXELICITADURA SAN LUIS POTOSÍ</p>	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y DENUNCIAS CIUDADANAS	HOJA 4 DE 7
		Código del Documento: CI-10.2-01
		Fecha de Emisión: 10/06/14
		No. de Revisión: 04

8. Referencias

Documentos a los cuales se hace Referencia	
Titulo	Código
8.1 Manual de calidad	MC
8.2 Procedimiento de Revisión Directiva para el Sistema de Gestión de Calidad	CC-9.3-01

9. Control de Registros

Código	Almacenado	Recuperación	Protección	Retención	Disposición
CI-10.2-01-00-01	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 los 3 años de la legislatura en curso.	Envío al Archivo de Concentración y disposición según corresponda.
CI-10.2-01-00-02	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 los 3 años de la legislatura en curso.	Envío al Archivo de Concentración y disposición según corresponda.



PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y DENUNCIAS CIUDADANAS

HOJA 5 DE 7

Código del Documento:
CI-10.2-01

Fecha de Emisión:
10/06/14

No. de Revisión: 04

10.- ANEXOS

Formatos		
Anexo	Código	Título
10.1	CI-10.1-01-00-01	Formato de Sugerencias, Quejas y Denuncias Ciudadanas
10.2	CI-10.1-01-00-02	Concentrado de Quejas de la Contraloría Interna

ANEXO 10.1

Formato De Sugerencias, Quejas Y Denuncias Ciudadanas CI-10.2-02-00-01



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-10.2-01-00-02
REV.01

CI-7.5-01-00-02
REV 00

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y DENUNCIAS CIUDADANAS	HOJA <u>6</u> DE <u>7</u>
		Código del Documento: CI-10.2-01
		Fecha de Emisión: 10/06/14
		No. de Revisión: 04

ANEXO 10.2
Concentrado de Quejas de la Contraloría Interna



CONCENTRADO DE QUEJAS DE LA CONTRALORIA INTERNA

NUM.	EMITE LA QUEJA	PRESENTACIÓN DE QUEJA	FECHA DE RECEPCIÓN DE LA QUEJA	ASUNTO	SE ENVIO QUEJA AL AREA CORRESPONDIENTE	SEGUIMIENTO Y CONTROL	CIERRE DE QUEJA

CI-10.2-01-00-02
REV.02

11. Control de Cambios

FECHA DEL CAMBIO	ESTADO DE REVISIÓN	RAZÓN O MOTIVO DEL CAMBIO
17-03-2014	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
17-08-2018	04	Adaptación del Procedimiento a ISO 9001:2015

CI-7.5-01-00-02
REV 00



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

HOJA 7 DE 7

Código del Documento:
CI-10.2-01

Fecha de Emisión:
10/06/14

No. de Revisión: 04

12. Cuadro de aprobación

ELABORÓ: Contralor Interno	FIRMA: 	FECHA: 17-08-2018
Reviso: Presidente Del Comité De Calidad	FIRMA: 	FECHA: 17-08-2018
REVISÓ: Presidente de la Junta de Coordinación Política	FIRMA: 	FECHA: 17-08-2018
APROBÓ: Presidente de la Directiva del H. Congreso del Estado	FIRMA: 	FECHA: 17-08-2018