

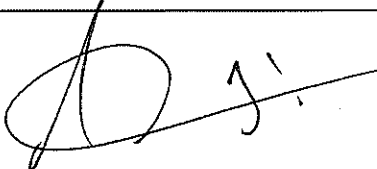


SE ACTUALIZA CADA PRINCIPIO DE CADA AÑO, SE MANDA A TODA DEPENDENCIA Y ORGANISMO Y SU VIGENCIA DURA MIENTRAS NO RECIBA EL SIGUIENTE...



# LINEAMIENTOS GENERALES DE “ATENCIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS ADMINISTRATIVAS DE USUARIOS”

Realización	Revisó	Aprobó
		
<b>M.R.H. Ricardo Z. Villarreal Hernández</b> Jefe de Proyectos	<b>Lic. Beatriz Angélica Loredó Glz.</b> Directora de Capacitación, Profesionalización y Modernización	<b>Lic. Ricardo Sánchez Arriaga</b> Coordinador General de Innovación Gubernamental

## SECRETARÍA DE FISCALIZACIÓN Y RENDICIÓN DE CUENTAS DE COAHUILA

### **CONSIDERANDO**

Que es indispensable tanto para las Dependencias y Organismos de la Administración Pública del Gobierno del Estado de Coahuila de Zaragoza, como para la ciudadanía, disponer de un mecanismo que establezca los conceptos, criterios y plazos que deberán tomarse en consideración para desarrollar con eficacia, eficiencia e imparcialidad, la recepción, seguimiento y resolución de las quejas y sugerencias que se presenten, así como su organización.

Que es preciso implementar un mecanismo eficaz para la atención a la ciudadanía, a efecto de mejorar nuestros procesos, tomando en cuenta la opinión y participación ciudadana dando un seguimiento preciso a las quejas y sugerencias que se generan en espacios de atención directa al público o bien de manera electrónica en las Dependencias y Organismos.

Además de implementar protocolos diseñados para prevenir, detectar, sancionar, y erradicar la corrupción de servidores públicos en el ejercicio de sus funciones que no reúnan los debidos requisitos que se ajustan a los principios y valores de integridad en la administración pública y adoptar esquemas preventivos que garanticen una mejor actuación y desempeño de los mismos.

Es prioridad de este Gobierno, combatir la corrupción, negligencia e incapacidad en todas sus formas en la Administración Pública Estatal, con el objeto de generar mayor confianza de la ciudadanía hacia sus instituciones y a los servidores públicos, los cuales deben cumplir en su encomienda, empleo, cargo o comisión, asumiendo con toda responsabilidad, honestidad y diligencia sus funciones, atribuciones y obligaciones, como lo señala el Art. 7 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

### **OBJETIVO**

La transparencia y la rendición de cuentas son compromisos fundamentales que distinguen a este Gobierno, privilegiando la legalidad para que las actividades que se realicen en esta Administración, se desarrollen bajo lineamientos y principios de competitividad y eficiencia, mediante sistemas de control y seguimiento.

Que en razón de lo anterior y en virtud de que resulta indispensable para captar las quejas y sugerencias en relación a un trámite y/o servicio, requerimos establecer un procedimiento para dar atención a las mismas a través del:

- ✓ **Buzón de quejas y sugerencias físicas y/o electrónicas.**

Es de suma importancia, mantenernos en contacto con el sentir de los usuarios, por lo tanto, es vital dar seguimiento y solución a las quejas y/o sugerencias que se presenten.

En base a experiencias y diversos documentos relacionados con procesos de atención que en materia de servicios ofrecen las Dependencias y Organismos de la Administración Pública Estatal, se ha elaborado y establecido un conjunto de elementos que denominamos:

## **LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS ADMINISTRATIVAS, SOBRE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS EN LAS DEPENDENCIAS Y ORGANISMOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL.**

**Primero.-** Los presentes lineamientos tienen por objeto establecer los procedimientos que deben observarse para cumplir con la función de garantizar la atención oportuna de las quejas y sugerencias administrativas generadas sobre los trámites y/o servicios que demanda la ciudadanía, incrementando así la eficacia y eficiencia de los procesos de atención de las Dependencias y Organismos.-

### ***CAPITULO I***

#### ***DE LAS DISPOSICIONES GENERALES.***

**Segundo.-** Las Dependencias y Organismos de la Administración Pública Estatal, deben apegarse a los presentes lineamientos, durante el proceso de recepción, aceptación, registro, seguimiento y conclusión del proceso general de atención de quejas y sugerencias administrativas.

**Tercero.-** Para los efectos de los presentes lineamientos se establecen las siguientes denominaciones:

- a) **Queja:** Toda situación en la que un usuario muestra su inconformidad sobre un determinado trámite y/o servicio.
- b) **Sugerencia:** Toda situación en la que un usuario muestra su iniciativa para la mejora de un determinado trámite y/o servicio.
- c) **RAS:** Responsable de Atención y Seguimiento de Quejas y/o Sugerencias administrativas.

**Cuarto.-** La Secretaría de Fiscalización y Rendición de Cuentas de Coahuila (SEFIRC), supervisará el cumplimiento de los lineamientos que establece en el presente documento.

**Quinto.-** Cada Dependencia y Organismo, designará a una persona responsable del seguimiento de quejas y sugerencias administrativas.

## **CAPITULO II**

### **ATENCIÓN A LAS QUEJAS Y/O SUGERENCIAS ADMINISTRATIVAS SOBRE LOS TRÁMITES Y/O SERVICIOS, RECIBIDAS MEDIANTE EL BUZÓN FÍSICO.**

**Sexto.-** Las Dependencias y Organismos, determinarán el número de buzones físicos de quejas y sugerencias administrativas, considerando la afluencia de usuarios y el número de oficinas de atención (mínimo 1 buzón físico).

**Séptimo.-** Las Dependencias y Organismos, se asegurarán de que siempre haya formatos disponibles en el buzón físico para el registro de las quejas y sugerencias administrativas.

**Octavo.-** Las Dependencias y Organismos, a través de su RAS, integrará una carpeta destinada a los documentos que se generen durante la atención, ejecución e Informe de las quejas y/o sugerencias administrativas.

**Noveno.-** El plazo de atención no deberá ser mayor a dos días hábiles.

**Décimo.-** Cada Dependencia y Organismo, se asegurará del análisis de los escritos en los cuales contenga la queja o sugerencia y procederá en su caso, a registrarlos y darles el trámite que corresponda, según el asunto y/o naturaleza.

**Décimo primero.-** Las Dependencias y Organismos, deberán realizar las acciones correctivas y/o preventivas (oficios, capacitaciones, pláticas etc.), que permitan dar solución de las quejas o aplicar las sugerencias. De las acciones que se implementen en este sentido, se deberá enviar a SEFIRC un programa establecido de capacitaciones al personal inmerso en este tema para implementar acciones permanentes que favorezcan el comportamiento ético, a través de talleres y/o cursos y, además, en caso necesario solicitar apoyo de la Dirección de Capacitación, Profesionalización y Modernización de la misma SEFIRC, ya que el fin es brindar a la ciudadanía una atención de calidad en todo sentido.

**Décimo segundo.-** Las Dependencias y Organismos, analizarán los datos y generarán un indicador de atención de las quejas y sugerencias administrativas de manera quincenal.

**Décimo tercero:** Las Dependencias y Organismos, remitirán a la SEFIRC de manera quincenal, un reporte de atención a las quejas y sugerencias recibidas (que incluya los datos del quejoso, así como la resolución de las mismas), y el indicador generado en formato electrónico.

**Décimo cuarto:** La SEFIRC verificará a través de revisiones al proceso de atención de quejas y sugerencias administrativas, la correcta aplicación y ejecución del mismo.

### **CAPÍTULO III**

#### **EJECUCIÓN DE ATENCIÓN A LAS QUEJAS Y/O SUGERENCIAS ADMINISTRATIVAS SOBRE LOS TRÁMITES Y/O SERVICIOS, RECIBIDAS MEDIANTE EL BUZÓN FÍSICO.**

**Décimo quinto.-** El usuario registrará la queja y/o sugerencia administrativa y la depositará en el buzón ubicado en la dependencia u organismo de la Administración Pública Estatal.

**Décimo sexto.-** El RAS, diariamente recopilará del buzón las quejas depositadas y las identificará con un número de folio para su control. Se identificarán asignándoles una letra, de acuerdo a su clasificación, seguido del número consecutivo que le corresponda y el año de recepción.

Las letras se asignarán conforme a lo siguiente:

Q = Queja

S= Sugerencia

Ejemplo: Q 005 /2012 (Consecutivo/año)

**Décimo séptimo.-** El RAS, revisará cada una de las quejas para determinar si éstas proceden.

En el caso de no proceder, se indicará en la parte superior derecha con color rojo "IMPROCEDENTE" y se justificará las razones.

Se verificará si el registro de la queja cuenta con información de teléfono o correo electrónico del usuario, para hacérselo de conocimiento y posteriormente se debe archivar.

En el caso de que proceda la queja, se determina el área a la que será turnada para dar atención a la misma y la registra en el formato de seguimiento de quejas.

**Décimo octavo.-** El RAS, analiza y entrega copia de la queja y/o sugerencia al área asignada para su atención, conservando el documento original para integrarlo al archivo de quejas y sugerencias administrativas.

**Décimo Noveno.-** El área a la que corresponde la queja o sugerencia recibida, registrará las acciones correspondientes en el formato de Quejas y Sugerencias.

## **CAPÍTULO IV**

### ***ATENCIÓN A QUEJAS Y/O SUGERENCIAS ADMINISTRATIVAS, SOBRE LOS TRÁMITES Y/O SERVICIOS, RECIBIDAS MEDIANTE EL BUZÓN ELECTRÓNICO.***

**Vigésimo.-** Las Dependencias y Organismos de la Administración Pública Estatal deberán contar con un módulo de buzón electrónico, para dar atención y seguimiento a las quejas y/o sugerencias administrativas que presenten los usuarios.

**Vigésimo primero.-** Cada dependencia y organismo, dará difusión del módulo de buzón electrónico, mediante estrategias establecidas.

**Vigésimo segundo.-** El usuario podrá presentar su queja y/o sugerencia administrativa mediante el módulo de buzón electrónico que estará ligado por un **QR** (Código de Respuesta Rápida) o directamente en la página de la dependencia y organismo correspondiente.

**Vigésimo tercero.-** El RAS diariamente debe turnar la queja y/o sugerencia administrativa recibida en el panel del buzón electrónico, al área correspondiente para su atención. El responsable del área correspondiente de atención debe analizar la queja y/o sugerencia, brindar solución a la misma y registrar las acciones de mejora preventivas o correctivas en el formato de quejas y sugerencias electrónicas, resguardando las evidencias de las mismas.

## **CAPÍTULO V**

### ***CONCLUSIÓN DE LA ATENCIÓN A QUEJAS Y/O SUGERENCIAS ADMINISTRATIVAS SOBRE LOS TRÁMITES Y/O SERVICIOS, RECIBIDAS MEDIANTE EL BUZÓN ELECTRÓNICO Y/O FÍSICO.***

**Vigésimo cuarto.-** EL RAS comunicará al usuario las acciones correctivas en relación a su queja y/o sugerencia, a través de la información recibida y registrada mediante el módulo de buzón electrónico y/o físico, dejando evidencia del caso.

**Vigésimo quinto.-** En respuesta, el RAS aprovechará la ocasión para agradecer al usuario el envío de su queja y/o sugerencia, mediante el módulo de buzón electrónico o mediante el dato de contacto físico.

## CAPÍTULO VI

### ***EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS ADMINISTRATIVAS SOBRE TRÁMITES Y/O SERVICIOS, RECIBIDAS MEDIANTE EL BUZÓN ELECTRÓNICO Y/O FÍSICO.***

**Vigésimo sexto.-** Finalizado el trámite de atención de la queja y/o sugerencia recibida mediante el módulo de buzón electrónico y/o físico, el RAS procederá a saber si el usuario queda satisfecho con la solución que se le dio a su queja. En caso de que no se encuentre satisfecho y sea factible, se busca una solución alterna y en caso de no ser factible se expone la justificación al usuario.

**Vigésimo séptimo.-** El RAS generará el indicador de “Atención de quejas y sugerencias” de manera quincenal, considerando el algoritmo siguiente:

Aq = Porcentaje de  
Atención a Quejas  
Qa = Quejas atendidas  
Qr = Quejas recibidas

$$Aq = \frac{Qa}{Qr} \times 100$$

**Vigésimo octavo.-** El RAS presentará los resultados al titular de la dependencia para su revisión y firma, no sin antes este último haya dado la debida solución al problema generado.

**Vigésimo noveno.-** El RAS remitirá los resultados del indicador a la Secretaría de Fiscalización y Rendición de Cuentas, acompañándolo del seguimiento e información del proceso en forma electrónica.

## CAPÍTULO VII

### ***REVISIONES AL PROCESO DE ATENCIÓN A QUEJAS Y/O SUGERENCIAS ADMINISTRATIVAS SOBRE LOS TRÁMITES Y/O SERVICIOS, RECIBIDAS MEDIANTE EL BUZÓN ELECTRÓNICO Y/O FÍSICO.***

**Trigésimo-** La SEFIRC realizará dos revisiones al año, de forma física o virtual, al proceso de atención de quejas y/o sugerencias, a través de:

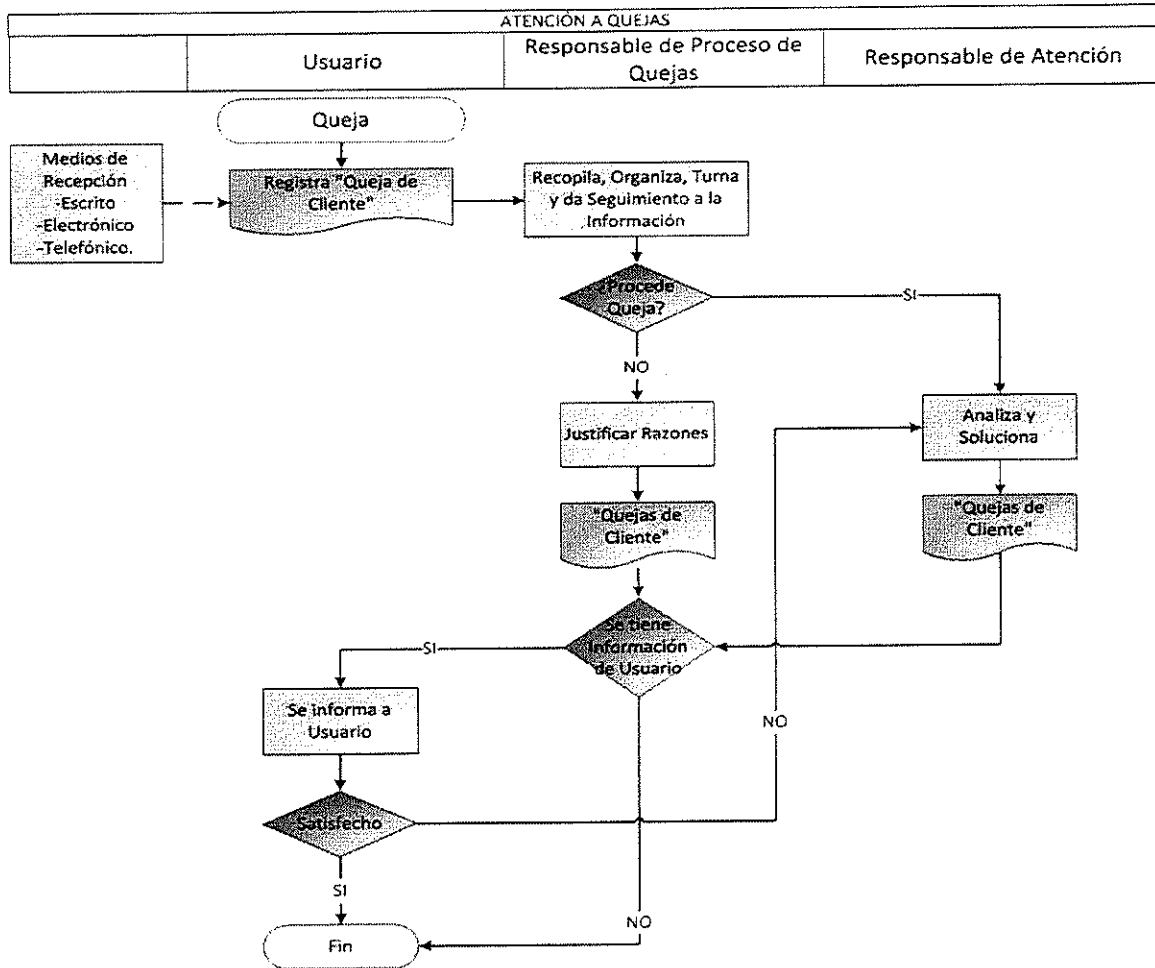
- Revisión documental.
- Observación.
- Resultados de atención.

**Trigésimo primero.-** La SEFIRC elaborará un informe con los hallazgos positivos y/o negativos detectados en el proceso y las dará a conocer al coordinador administrativo de la dependencia u organismo, para la toma de acciones para la mejora del proceso.

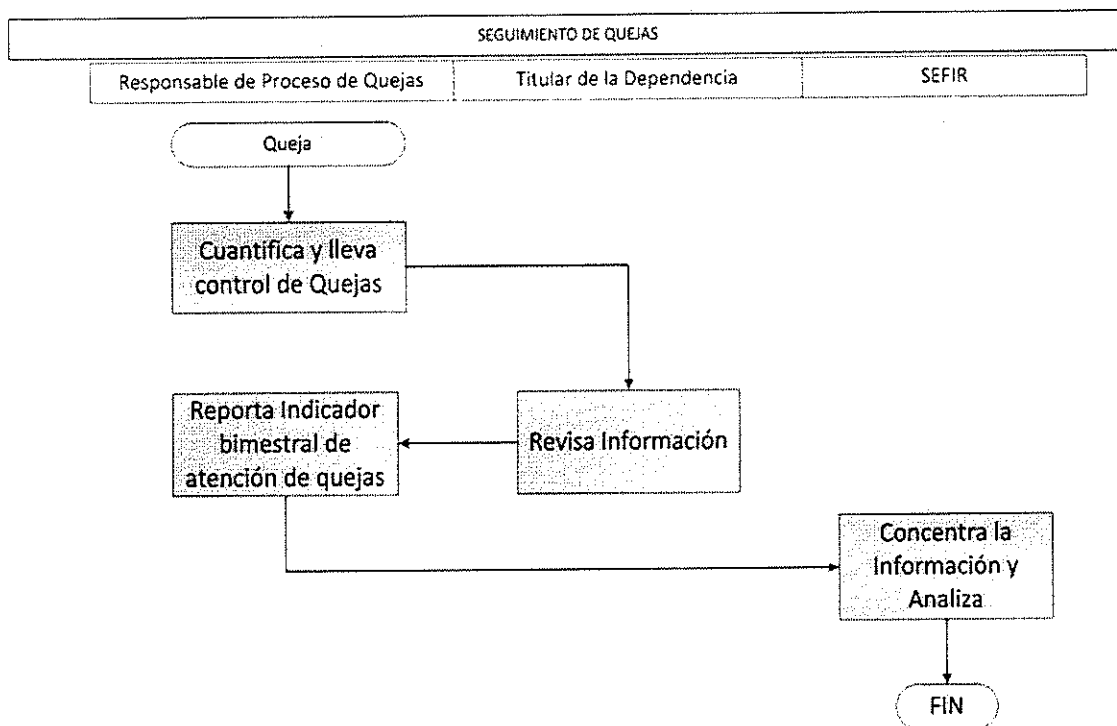
**Trigésimo segundo.-** En todo momento se garantiza la confidencialidad y el anonimato del denunciado y/o del denunciante.

# CAPÍTULO VIII

## DIAGRAMAS DE FLUJO







## ANEXOS

ANEXO 1 Formato de Queja y/o Sugerencia Buzón Físico.

ANEXO 2 Formato de Seguimiento de Atención a Quejas y/o Sugerencias.

ANEXO 3 Formato de Indicador Quincenal del Buzón Físico.

ANEXO 4 Formato de Indicador Quincenal del Buzón Electrónico.

ANEXO 5 Estrategia de Difusión.

## **ACUERDO**

### **REGLAS DE INTEGRIDAD PARA EL EJERCICIO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA**

**En su apartado No. 5 de nombre:**

Trámites y servicios: El servidor público que con motivo de su empleo, cargo, comisión o función participa en la prestación de trámites y en el otorgamiento de servicios, atiende a los usuarios de forma respetuosa, eficiente, oportuna, responsable e imparcial.

Vulneran esta regla, de manera enunciativa y no limitativa, las conductas siguientes:

- a) Ejercer una actitud contraria de servicio, respeto y cordialidad en el trato, incumpliendo protocolos de actuación o atención al público.
- b) Otorgar información falsa sobre el proceso y requisitos para acceder a consultas, trámites, gestiones y servicios.
- c) Realizar trámites y otorgar servicios de forma deficiente, retrasando los tiempos de respuesta, consultas, trámites, gestiones y servicios.
- d) Exigir, por cualquier medio, requisitos o condiciones adicionales a los señalados por las disposiciones jurídicas que regulan los trámites y servicios.
- e) Discriminar por cualquier motivo en la atención de consultas, la realización de trámites y gestiones, y la prestación de servicios.
- f) Recibir o solicitar cualquier tipo de compensación, dádiva, obsequio o regalo en la gestión que se realice para el otorgamiento del trámite o servicio.