

| | | | |
|-----------------------------|----------------------|------------------------------------|-------------------------------|
| Código PI-UTI-004 | Versión 00 | Fecha Edición 06/04/2021 | Vigencia 06/04/2023 |
|-----------------------------|----------------------|------------------------------------|-------------------------------|

Instituto Coahuilense de las Mujeres

PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Elaboró



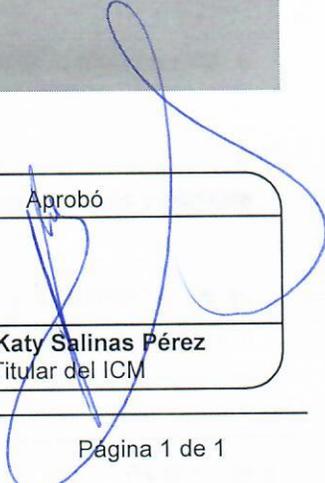
Lic. Susana Gpe. Ortiz Galindo
Jefa de la U. de Transparencia e Informática

Revisó



C.P. Adriana González Camarillo
Subdirectora Administrativa

Aprobó



Mtra. Katy Salinas Pérez
Titular del ICM

| | | | |
|-----------------------------|----------------------|----------------------------------|-----------------------------|
| Código PI-UTI-004 | Versión 00 | Fecha Edición 00/00/00 | Vigencia 00/00/00 |
|-----------------------------|----------------------|----------------------------------|-----------------------------|

1. OBJETIVO

Implementar lineamientos para cumplir con la función de atender las Quejas y/o Sugerencias sobre los trámites y/o servicios brindados por el Instituto Coahuilense de las Mujeres.

2. ALCANCE

Aplicable a todas las unidades administrativas involucradas en el proceso de resolución de una queja y/o sugerencia, del Instituto Coahuilense de las Mujeres.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- 3.1 En el Instituto Coahuilense de las Mujeres se establece la ubicación de un buzón de quejas y/o sugerencias el cual está ubicado en la recepción de este Instituto, así como en cada uno de los Centros de Atención que se encuentran en las regiones Norte, Carbonífera, Centro y Laguna.
- 3.2 El plazo de atención de las quejas y/o sugerencias no debe ser mayor a 10 días hábiles.
- 3.3 El indicador de atención de las quejas y/o sugerencias debe de realizarse de manera bimestral.
- 3.4 Se debe de asignar a una persona como responsable del buzón de quejas y/o sugerencias en cada una de las regiones ya mencionadas.
- 3.5 Clasificar las quejas y/o sugerencias y determinar el seguimiento o la improcedencia de estas.

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Improcedente;** Que no es adecuado, acertado u oportuno.
- **Quejas;** Toda situación en la que un usuario muestra su inconformidad sobre un determinado trámite y/o servicio.
- **Sugerencia;** Toda situación en la que un usuario muestra para mejorar un trámite y/o servicio.

5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

5.1 Responsable de Atención de Quejas y Sugerencias. Jefa/e de la Unidad de transparencia e informática

5.1.1 Responsabilidades

- Recibe y analiza las quejas y/o sugerencias de las unidades administrativas y registra las acciones en el formato de quejas y/o sugerencias.
- Establecer comunicación con el usuario acerca de las acciones y seguimiento de su queja y/o sugerencia. En su caso se cuentan con 10 días para subsanar y dar atención al o la quejoso.

| | | | |
|-----------------------------|----------------------|----------------------------------|-----------------------------|
| Código PI-UTI-004 | Versión 00 | Fecha Edición 00/00/00 | Vigencia 00/00/00 |
|-----------------------------|----------------------|----------------------------------|-----------------------------|

5.1.2 Autoridad

- Decide si una sugerencia es factible o no, y debe de exponer dicha justificación al usuario.

5.2 Responsable de Atención de Quejas y Sugerencias. Subdirectora administrativa.

5.2.1 Responsabilidades

- Analiza las quejas y/o sugerencias de la Unidad de Transparencia e Informática y la Subdirección administrativa y da seguimiento a estas, registrando las acciones en el formato de quejas y/o sugerencias.

6. DESCRIPCIÓN

6.1 Recopilación de la(s) Queja(s) o Sugerencia (s)

La Jefa/e de la Unidad de Transparencia e Informática es responsable de darle seguimiento la(s) queja(s) y/o sugerencia(s) de forma semanal para recopilar todas las quejas y sugerencias depositadas, tanto en la recepción del Instituto como en cada uno de los Centros de Atención. En caso de que se llegue una queja se canaliza al área correspondiente para su pronta atención de máximo 10 días hábiles.

6.2 Realizar reporte

La jefa/e de la Unidad de Transparencia bimestralmente es responsable de contabilizar las quejas y sugerencias de todos los módulos y del buzón de Saltillo, y se realiza el reporte de la gráfica F-SGC-037 que contabiliza la de todos los meses anteriores. Se imprime y se firma el reporte por Unidad de Transparencia y Subdirección Administrativa.

6.3.2 Se envía el reporte

La Subdirección Administrativa es la Unidad encargada de signar el oficio y validar el informe para enviarlo a la SEFIRC con copia a la Secretaría Técnica de SEGOB.

7. DIAGRAMA DE FLUJO

Ver Anexo DF-UTI-007

8. RIESGOS INHERENTES

Ver Anexo RI-UTI-009

| | | | |
|-----------------------------|----------------------|----------------------------------|-----------------------------|
| Código PI-UTI-004 | Versión 00 | Fecha Edición 00/00/00 | Vigencia 00/00/00 |
|-----------------------------|----------------------|----------------------------------|-----------------------------|

9. ANEXOS

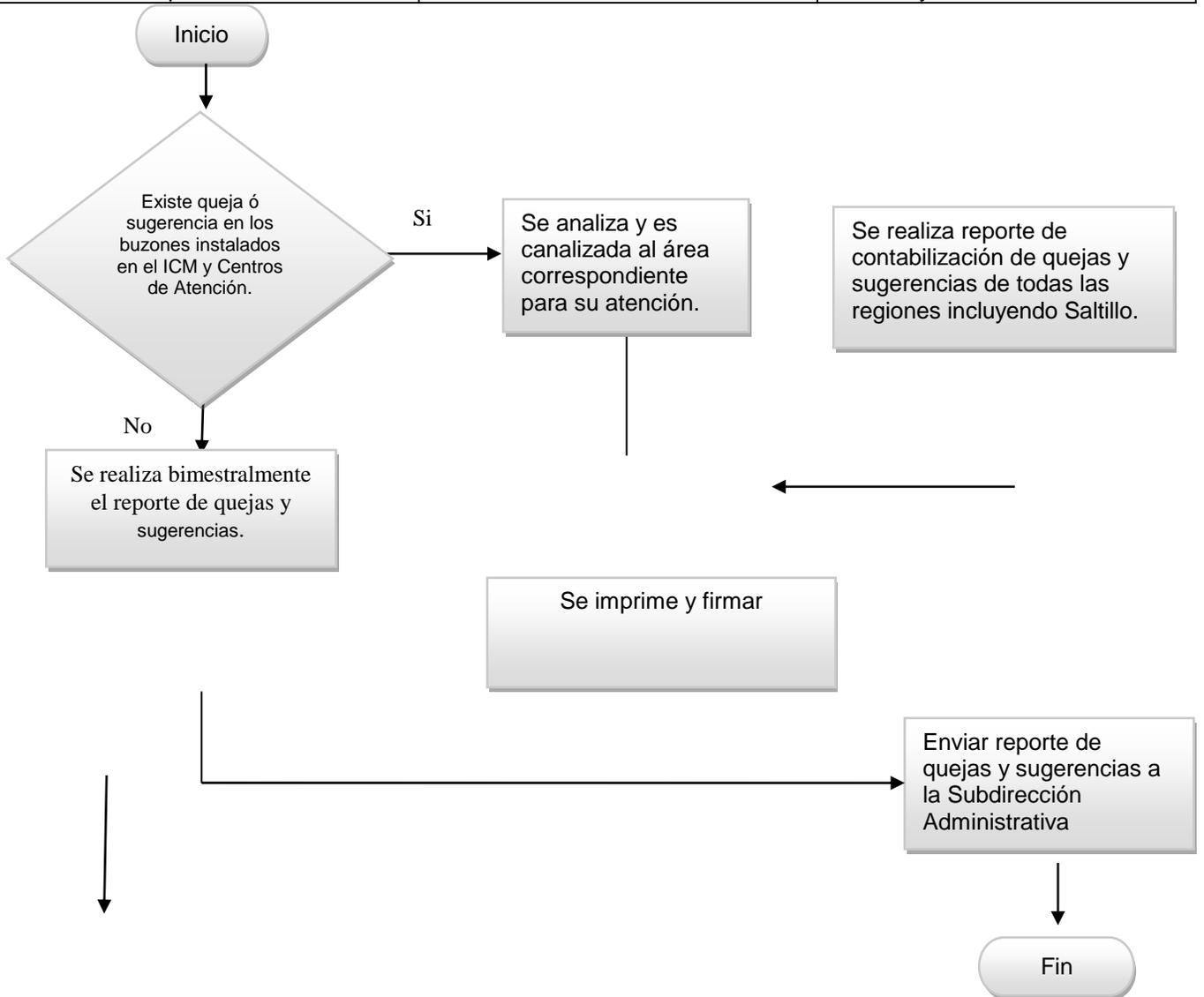
| Código | Título |
|---------------|-------------------------------------------------------|
| DF-UTI-007 | Diagrama de Flujo del reporte de quejas y sugerencias |
| RI-UTI-009 | Riesgos Inherentes de las quejas y sugerencias. |
| N/A | Formato de Quejas y Sugerencias. |
| N/A | Indicador de quejas. |
| N/A | Oficio. |

| | | | |
|-----------------------------|----------------------|-------------------------------------|-----------------------------|
| Código DF-UTI-004 | Versión 00 | Fecha de Edición 00/00/00 | Vigencia 00/00/00 |
|-----------------------------|----------------------|-------------------------------------|-----------------------------|

Nombre del Procedimiento: Quejas y Sugerencias

Área: Unidad de Transparencia e Informática.

| | | |
|---------------------------------------|-------------------------------|----------------|
| Unidad de transparencia e informática | Todas las áreas del Instituto | SEGOB y SEFIRC |
|---------------------------------------|-------------------------------|----------------|

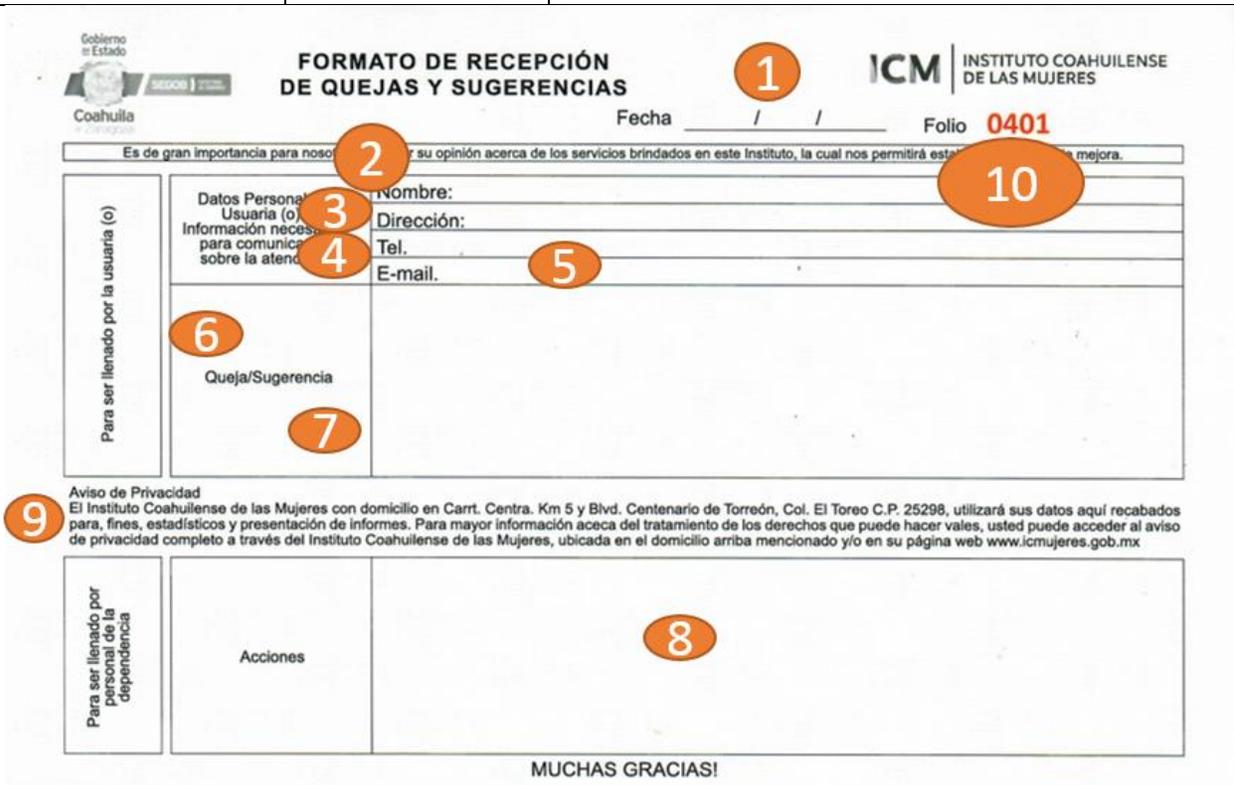


Formato de llenado Quejas y Sugerencias

| | | | |
|----------------------------|-----------------------|----------------------------------|-----------------------------|
| Código F-UTI-004 | Revisión 00 | Fecha Edición 00/00/00 | Vigencia 00/00/00 |
|----------------------------|-----------------------|----------------------------------|-----------------------------|

INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL FORMATO REPORTE DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

| Dato | No de Identificación | Contenido |
|---------------------|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Fecha | 1 | Fecha en la que se presenta la queja / sugerencia. |
| Nombre | 2 | Nombre de quien presenta la queja / sugerencia |
| Dirección | 3 | Dirección de la persona que presenta la queja o sugerencia. |
| Teléfono | 4 | Teléfono de la persona que presenta la queja ó sugerencia. |
| Correo Electrónico | 5 | E-mail de la persona que presenta la queja ó sugerencia. |
| Queja | 6 | Descripción de la molestia de la usuaria. |
| Sugerencia | 7 | Descripción de la sugerencia de mejora. |
| Acciones | 8 | Acciones para mejorar la queja / sugerencia. |
| Aviso de Privacidad | 9 | Sus datos personales se encuentran protegidos leer el aviso de privacidad se encuentra en la página www.icmujeres.gob.mx |
| Folio | 10 | Folio de la boleta |



FORMATO DE RECEPCIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Gobierno del Estado Coahuila de Zaragoza

ICM INSTITUTO COAHUILENSE DE LAS MUJERES

Fecha: ___ / ___ / ___ Folio: **0401**

Es de gran importancia para nosotros su opinión acerca de los servicios brindados en este Instituto, la cual nos permitirá estar mejorando nuestra atención y servicios.

1 (Folio)

2 (Fecha)

3 (Nombre)

4 (Dirección)

5 (Tel.)

6 (Queja/Sugerencia)

7 (Queja/Sugerencia)

10 (Folio)

9 (Aviso de Privacidad)

8 (Acciones)

Para ser llenado por la usuaria (o)

Datos Personales de la Usuaría (o) Usuario (o) Información necesaria para comunicarse sobre la atención:

Nombre:

Dirección:

Tel.:

E-mail:

Queja/Sugerencia

Acciones

MUCHAS GRACIAS!

| | | | |
|-----------------------------|----------------------|----------------------------------|-----------------------------|
| Código RI-UTI-004 | Versión 00 | Fecha Edición 00/00/00 | Vigencia 00/00/00 |
|-----------------------------|----------------------|----------------------------------|-----------------------------|

Nombre del Procedimiento: Quejas y Sugerencias

Área: Unidad de Transparencia e Informática

| RIESGO | CAUSA | ACCIÓN | RESPONSABLE | FRECUENCIA | EVIDENCIAS |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------------------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| Recibir una queja o sugerencia anónima. | Por prisa o temor. | Dar seguimiento a la queja o sugerencia. | Jefa del Departamento de Transparencia e Informática | Inesperado | Oficio de solución a la Dirección y en el reporte de quejas y sugerencias. |
| No enviar reporte a SEFIRC | No enviaron reporte las coordinaciones regionales. | Enviarlo por correo. | Jefa del Departamento de Transparencia e Informática | Inesperado. | Resguardo de oficio en la carpeta de Buzón de quejas y sugerencias. |

“2020, Año del Centenario Luctuoso de Venustiano Carranza, el Varón de Cuatro Ciénegas”

Saltillo, Coahuila de Zaragoza
(Fecha)-----
Oficio No. /---/---/---

**A QUIEN CORRESPONDA
PRESENTE. -**

TEXTO

A T E N T A M E N T E

**UNIDAD DE TRANSPARENCIA E INFORMATICA
INSTITUTO COAHUILENSE DE LAS MUEJERES**

c.c.p. Archivo

FORMATO DE RECEPCIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Fecha ____ / ____ / ____ Folio **0205**

Es de gran importancia para nosotros, conocer su opinión acerca de los servicios brindados en este Instituto, la cual nos permitirá establecer acciones de mejora.

| | | |
|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| Para ser llenado por la usuaria (o) | Datos Personales Usuario (o) Información necesaria para comunicarle sobre la atención | Nombre: _____ Dirección: _____ Tel. _____ E-mail. _____ |
| | Queja/Sugerencia | |

Aviso de Privacidad
 El Instituto Coahuilense de las Mujeres con domicilio en Carr. Centra. Km 5 y Blvd. Centenario de Torreón, Col. El Toreo C.P. 25298, utilizará sus datos aquí recabados para, fines, estadísticos y presentación de informes. Para mayor información acerca del tratamiento de los derechos que puede hacer vales, usted puede acceder al aviso de privacidad completo a través del Instituto Coahuilense de las Mujeres, ubicada en el domicilio arriba mencionado y/o en su página web www.icmujeres.gob.mx

| | | |
|-------------------------------------------------|----------|--|
| Para ser llenado por personal de la dependencia | Acciones | |
|-------------------------------------------------|----------|--|

MUCHAS GRACIAS!