 <p><b>EL CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA</b></p>	<b>H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA</b> <b>COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN</b> <b>UNIDAD DE CALIDAD</b>		
	<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO PARA SEGUIMIENTO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>		
	<b>Responsable del Procedimiento:</b> Representante de la Dirección	<b>REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2008</b> <b>CÓDIGO: PR 01/01/13</b>	<b>REVISIÓN: R5</b> 14/09/15

## I. OBJETIVO


Dar seguimiento a las quejas, sugerencias y felicitaciones que presenten los usuarios de los servicios que brinda el H. Congreso del Estado de Chihuahua.

## II. ALCANCE

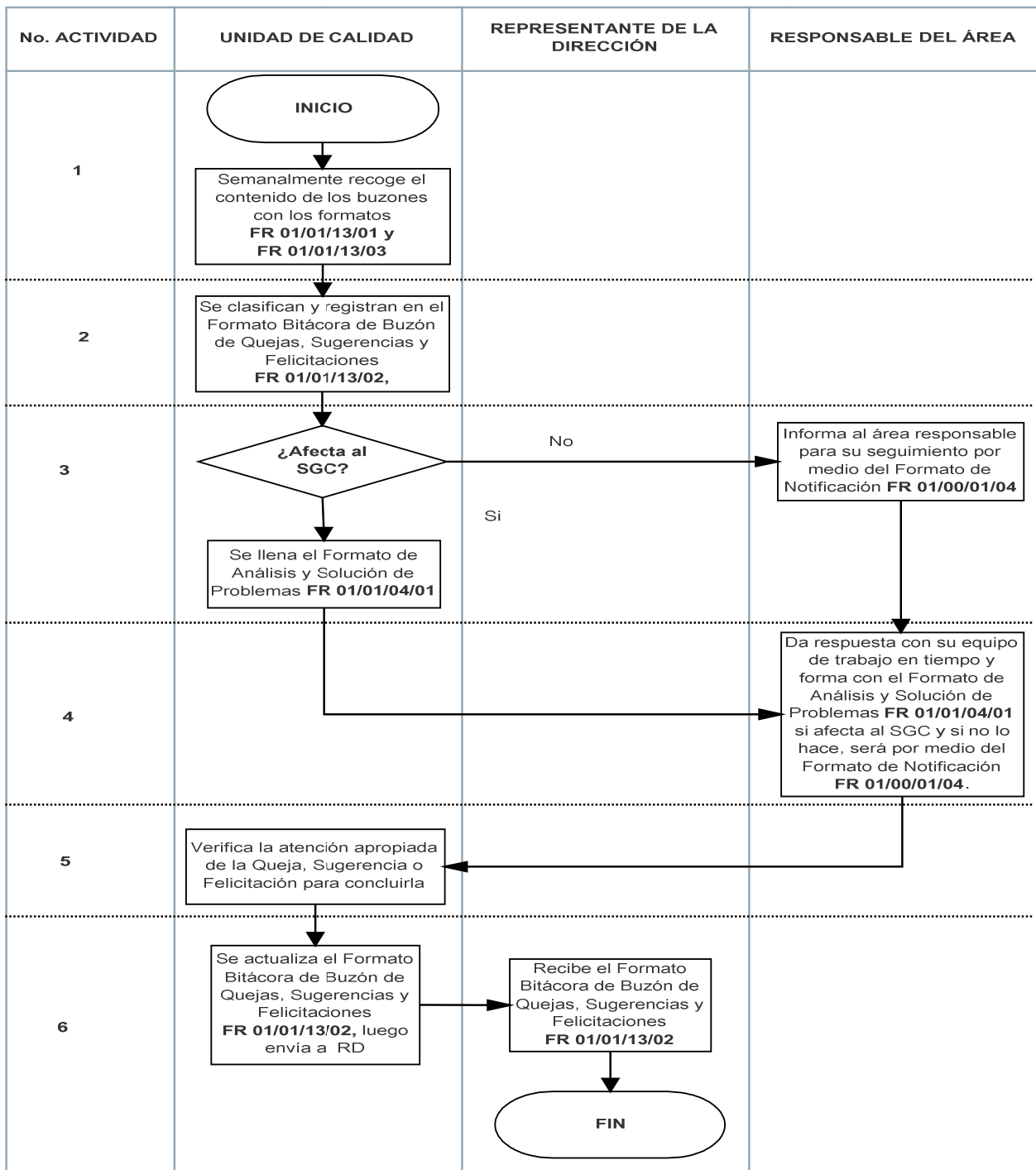
Aplica para todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad y a todo el personal del H. Congreso del Estado de Chihuahua.


## III. POLÍTICAS

1. Las acciones que se lleven a cabo para dar contestación a la queja, sugerencia y felicitación son obligación y responsabilidad del área involucrada.
2. De ser necesario se protegerá el anonimato para evitar represalias.
3. Cuando una queja, sugerencia y/o felicitación involucre cualquier actividad de los procesos dentro del SGC será necesario llenar el Formato de Análisis y Solución de Problemas **FR 01/01/04/01**.
4. Es obligación de la Unidad de Calidad mantener en funcionamiento al menos dos buzones en las áreas más accesibles a los empleados y visitantes.
5. El período de espera entre la queja, sugerencia y/o felicitación y la respuesta a la misma tendrá un máximo de 10 días hábiles, y 15 días como mínimo para el término del trámite.
6. Cualquier persona que haga uso de los servicios y/o instalaciones del H. Congreso del Estado de Chihuahua puede acceder al buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones, por medio del Formato de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones **FR 01/01/13/01** y por medio del Formato Digital de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones **FR 01/01/13/03**.
7. Los Formato de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones **FR 01/01/13/01** que sean depositados en los buzones y los Formato Digital de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones **FR 01/01/13/03** que no cuenten con los datos suficientes para poder dar el seguimiento adecuado a la queja, sugerencia y/o felicitación serán excluidos a criterio de la Unidad de calidad.
8. Se dispondrá de buzones dentro de las instalaciones de la Torre Legislativa, así como, del Buzón Digital de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones en los medios electrónicos asignados por la autoridad competente.
9. Los buzones, tanto físicos como digitales, deberán presentarse visibles, identificados y contarán con los formatos correspondientes y/o acceso para el registro por parte de los usuarios.
10. Se realizará un recorrido semanal por parte del responsable del presente documento y/o personal asignado, a fin de recopilar, los registros disponibles en los buzones, analizar y dar el seguimiento oportuno.

 <b>EL CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA</b>	<b>H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA</b> <b>COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN</b> <b>UNIDAD DE CALIDAD</b>		
	<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO PARA SEGUIMIENTO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>		
	<b>Responsable del Procedimiento:</b> Representante de la Dirección	<b>REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2008</b> <b>CÓDIGO: PR 01/01/13</b>	<b>REVISIÓN: R5</b> 14/09/15


#### IV. DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



 <b>EL CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA</b>	<b>H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA</b> <b>COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN</b> <b>UNIDAD DE CALIDAD</b>		
	<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO PARA SEGUIMIENTO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>		
	Responsable del Procedimiento: Representante de la Dirección	REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2008 <b>CÓDIGO: PR 01/01/13</b>	REVISIÓN: R5 14/09/15

## V. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ÁREA RESPONSABLE	No. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
Unidad de Calidad	1	Revisa los buzones dispuestos en la torre legislativa y el dispuesto en intranet. Completa herramientas de apoyo del mismo (pluma y formato). Recopila los registros generados bajo el Formato de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones <b>FR 01/01/13/01</b> y/o el Formato Digital de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones <b>FR 01/01/13/03</b> depositados en los buzones (físicos y digital) del H. Congreso del Estado de Chihuahua.
	2	¿Hay registros? Si hay registros pasa a la siguiente actividad. Si no hay registros pasa a la actividad 21.
	3	Clasifica por área registros bajo el Formato de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones <b>FR 01/01/13/01</b> y/o el Formato Digital de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones <b>FR 01/01/13/03</b> . Analiza y verifica si cumple con criterios necesarios para su seguimiento.
	4	¿Cumple? Si cumple pasa a la siguiente actividad. No cumple pasa a la actividad 21.
	5	Registra en la Bitácora Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones <b>FR 01/01/13/02</b> cada uno de los registros encontrados.
	6	Analiza. Clasifica.
	7	¿Afecta al SGC? Si afecta al SGC pasa a la siguiente actividad. No afecta al SGC pasa a la actividad 9.
	8	Realiza el registro en el Formato de Análisis y Solución de Problemas <b>FR 01/01/04/01</b> . Entrega. Pasa a la actividad 10.
	9	Realiza registro en el Formato de Notificación <b>FR 01/00/01/04</b> . Entrega. Pasa a la actividad 11.
Área Responsable	10	Recibe registro bajo el Formato de Análisis y Solución de Problemas <b>FR 01/01/04/01</b> y completa el registro. Entrega original y conserva copia del registro. Pasa a la actividad 12.
	11	Recibe registro bajo el Formato de Notificación <b>FR 01/00/01/04</b> .
	12	Realiza acciones que respondan a lo señalado en el registro. Retroalimenta al usuario que origina la actividad del presente procedimiento acerca del estado que guarda el registro. El tiempo de atención, seguimiento será con un máximo de 10 días hábiles.
Área	13	Comunica del término de la acción requerida por medio del Formato de

 <b>EL CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA</b>	<b>H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE CALIDAD</b>		
	<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO PARA SEGUIMIENTO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>		
	<b>Responsable del Procedimiento:</b> Representante de la Dirección	<b>REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2008</b>  <b>CÓDIGO: PR 01/01/13</b>	<b>REVISIÓN: R5</b> 14/09/15

ÁREA RESPONSABLE	No. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
Responsable		Notificación <b>FR 01/00/01/04</b> . Entrega original y solicita firma de recibido la copia del registro. Entrega evidencia de la acción realizada.
Unidad de Calidad	14	Recibe registro bajo el Formato de Notificación <b>FR 01/00/01/04</b> y evidencia de la acción realizada. Firma copia de recibido.
	15	¿Es correcto? Si es correcto pasa a la siguiente actividad. No es correcto, regresa a la actividad 12.
	16	Completa registros generados. Solicita se comunique con el usuario para respuesta al registro generado.
Área Responsable	17	Se comunica con el usuario para dar respuesta al registro generado. Informa verbal o telefónicamente de la comunicación con el usuario.
Unidad de Calidad	18	Recibe informe de comunicación con el usuario. Se comunica con el usuario, verifica la información y agradece el registro generado.
	19	Actualiza la Bitácora Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicidades. <b>FR 01/01/13/02</b> y da por cerrado. Informa al Representante de la Dirección y muestra registros generados.
Representante de la Dirección	20	Recibe y analiza registros generados. Entrega.
Unidad de Calidad	21	Recibe y archiva registros generados y/o da por concluida la actividad. Fin del procedimiento.

## VI. REQUISITOS DEL CLIENTE

1. Prontitud de respuesta.
2. Disponibilidad.
3. Seguimiento.
4. Atención personal.


## VII. REQUISITOS DEL PRODUCTO / SERVICIO

1. Seguimiento.
2. Prontitud de respuesta.

## VIII. GLOSARIO

**Bitácora:** Carpeta que contiene copia de las quejas recibidas, así como su seguimiento.

**Usuario:** Personal que haga uso de los servicios y/o instalaciones del H. Congreso del Estado de Chihuahua, empleado, diputado o público en general.

 <b>EL CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA</b>	<b>H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE CALIDAD</b>		
	<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO PARA SEGUIMIENTO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>		
	<b>Responsable del Procedimiento:</b> Representante de la Dirección	<b>REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2008</b> <b>CÓDIGO: PR 01/01/13</b>	<b>REVISIÓN: R5</b> 14/09/15

#### IX. DOCUMENTOS DE REFERENCIA


DOCUMENTOS	CÓDIGO
Norma ISO 9001:2008	S/C
Manual de Procedimientos	MA 01/01/01

#### X. CONTROL DE REGISTROS

REGISTROS	TIEMPO MÍNIMO DE CONSERVACIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVARLO	CÓDIGO
Formato de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.	1 año	Representante de la Dirección	FR 01/01/13/01
Bitácora Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.	1 año	Representante de la Dirección	FR 01/01/13/02
Formato Digital de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.	1 año	Representante de la Dirección	FR 01/01/13/03
Formato de Análisis y Solución de Problemas	1 año	Control de Documentos	FR 01/01/04/01
Formato de Notificación	1 año	Organización y Desarrollo Administrativo	FR 01/00/01/04

#### XI. CONTROL DE CAMBIOS

REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
O	14/Octubre/09	Documento inicial para la implementación de Sistema de Gestión de Calidad
R1	25/Enero/10	Se reestructuro todo el procedimiento.
R2	06/Mayo/10	Se agregó la política No.7 que excluye los formatos FR 01/01/13/01 con datos insuficientes.
R3	24/Octubre/2011	Se modificó la política 5 En la descripción del procedimiento se modifico la redacción de los numero de actividad, 1,4 y 5
R4	24/Marzo/2014	Se modificó el nombre del procedimiento, agregando expresión "felicitaciones" al nombre del procedimiento y sus dos formatos, además de modificar dichas expresiones o nombres en todo el texto del procedimiento. Se adiciona al procedimiento el Formato Digital de quejas, sugerencias y felicitaciones FR 01/01/13/03. Se modifica el Formato de quejas sugerencias y felicitaciones FR 01/01/13/01. Se modifica el Formato Bitácora buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones FR 01/01/13/02. Se modifica el Alcance del procedimiento y se extiende a todo el personal del H. Congreso del Estado. Se adiciona la política 8. Se modificó el Diagrama del Proceso. En la actividad 1, se cambia la palabra diariamente por "semanalmente".

 <b>EL CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA</b>	<b>H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE CALIDAD</b>		
	<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO PARA SEGUIMIENTO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>		
	<b>Responsable del Procedimiento:</b> Representante de la Dirección	<b>REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2008</b>  <b>CÓDIGO: PR 01/01/13</b>	<b>REVISIÓN: R5</b> 14/09/15

REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
		<p>Se adiciona en la descripción de actividades, número tres, el texto “En caso de que no afecte al SGC se comunicará por medio del Formato de Notificación FR 01/00/01/04”.</p> <p>Se adiciona en la descripción de actividades, número cuatro, el texto “En en caso de no afectar al SGC, por medio del Formato de Notificación FR 01/00/01/04”.</p> <p>Además se adiciona la palabra responsable el primer renglón después de la palabra área.</p>
R5	14/Septiembre/15	<p>Se adicionan apartados VI Requisitos del Cliente y VII Requisitos del Producto / Servicio, recorriendo los apartados de manera posterior y consecutiva a los insertados.</p> <p>Se cambia el texto del Apartado IV. Diagrama del Proceso por Diagrama del Procedimiento.</p> <p>Se modifica texto de la política 8. Se agrega la política 9 y 10.</p>

## XII. AUTORIZACIÓN

FIRMAS DE AUTORIZACIÓN		
		
<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>AUTORIZÓ</b>
C. José Luis González Fonseca Representante de la Dirección	C.P. Pedro Villanueva Hinojos Secretario de Servicios Administrativos	Dip. Rodrigo De la Rosa Ramirez Presidente del Comité de Administración