

 <p>Solidaridad, integridad y transparencia</p>		<b>MANUAL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS</b>	
		<b>ACTUALIZADO POR:</b> <b>Julio César Rodríguez Zárate</b>	
	<b>FIRMA DE APROBACIÓN:</b>	<b>REVISADO POR:</b> Junta Directiva Sesión Ordinaria XXXX	<b>No. de Pág. 11</b>

## I- OBJETIVO GENERAL:


Implementar el procedimiento de atención óptima para quejas y sugerencias interpuestas el socio de Asehologic. El Libro de Quejas y Sugerencias tiene por objeto dejar constancia de las quejas, reclamaciones, iniciativas o sugerencias, que los socios estimen convenientes sobre el funcionamiento de ASEHOLOGIC.

### I.I Objetivos Específicos:

1. Controlar de manera veraz y oportuna el manejo de las quejas y sugerencias presentadas a la Administración o Junta Directiva, así como el seguimiento de las mismas.
2. Tomar las medidas respectivas viables para solventar la queja o sugerencia propuesta.
3. Brindar un servicio de calidad a los asociados.
4. Difundir entre los funcionarios aquella información que les sea de su interés.

## II. POLÍTICAS:

1. Las quejas o sugerencias podrán hacerse de manera personalizada o de manera anónima.
2. Debe de llevarse un registro de las quejas, reclamos, iniciativas o sugerencias que ingresen a la Asociación, el cual se llamará *“Libro de Quejas o Sugerencias”*.

 Solidaridad, integridad y transparencia		MANUAL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	
		ACTUALIZADO POR: Julio César Rodríguez Zárate	
	<b>FIRMA DE APROBACIÓN:</b>	REVISADO POR: Junta Directiva Sesión Ordinaria XXXX	<b>No. de Pág. 11</b>

3. El Libro de Quejas y Sugerencias se ubicará en la Asociación, y estas pueden recibirse de las siguientes maneras:

***De manera personalizada:***

- Por medio escrito, indicando el número de gafete y debidamente firmado por el asociado.
- Personalmente, llenándose el Libro de Quejas y Sugerencias.
- Por correo electrónico
- Por medio de una escalación a la administración
- Por medio de una escalación a un miembro de la Junta Directiva

***De manera anónima:***


- Las sugerencias pueden ser anónimas. En tal caso se le recibirá y se le dará el trámite respectivo. Una sugerencia o queja anónima conlleva el riesgo de que no se le pueda dar respuesta a la persona que la interpone, pero si se analizarán y se tomarán las acciones correctivas en aquellos casos que correspondan.

4. La existencia del Libro de Quejas y Sugerencias se ubicará en un lugar de fácil acceso en la Asociación, para que se pueda brindar de una manera ágil y oportuna a los asociados que así lo requieran.

5. Cada ejemplar del Libro de Quejas y Sugerencias estará integrado por 25 juegos de hojas encuadernadas y foliadas.

 Solidaridad, integridad y transparencia		<b>MANUAL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS</b>	
		<b>ACTUALIZADO POR:</b> <b>Julio César Rodríguez Zárate</b>	
	<b>FIRMA DE APROBACIÓN:</b>	<b>REVISADO POR:</b> Junta Directiva Sesión Ordinaria XXXX	<b>No. de Pág. 11</b>

6. Los ciudadanos podrán formular sus quejas y sugerencias por escrito en el Libro, indicando su nombre, apellidos, su número de gafete, a efectos de comunicaciones futuras y firmando al final de la correspondiente hoja.
7. Los asociados podrán ser auxiliados por el Staff de administración, o miembro de Junta Directiva a la hora de llenar el Libro de Quejas y Sugerencias.
8. Las quejas y sugerencias deben hacerse constar en el correspondiente Libro, si bien llegan por algún medio que no sea de forma personal o en forma anónima debe también ser registrado dicho documento en el Libro Correspondiente.
9. La queja o sugerencia debe de manejarse con la mayor discreción posible en caso de que pueda perjudicar a algún funcionario, hasta que se compruebe lo contrario.
10. Una vez recibida la queja o sugerencia se cuenta con 10 días hábiles para resolverlas, salvo excepciones debidamente justificadas por la Presidencia en donde la queja o sugerencia será resuelta en un menor plazo y previas las aclaraciones que estime oportuno recabar del ciudadano, se le informará a éste de las actuaciones realizadas y las medidas que se tomaron al respecto.
11. El o los implicados en la queja o sugerencia deberán de tomar las medidas necesarias para el mejoramiento del aspecto planteado en la queja y darlo a conocer para reportarlo en el Libro.

		<b>MANUAL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS</b>	
		<b>ACTUALIZADO POR:</b> <b>Julio César Rodríguez Zárate</b>	
	<b>FIRMA DE APROBACIÓN:</b>	<b>REVISADO POR:</b> Junta Directiva Sesión Ordinaria XXXX	<b>No. de Pág. 11</b>

12. Transcurrido el plazo para informar sobre las actuaciones realizadas y de no haberse dado respuesta, el asociado tiene derecho a presentarse ante la administración o algún fiscal de la Junta Directiva a fin de conocer los motivos que han originado la falta de respuesta.

13. Le corresponderá la administración llevar el control del “Libro de Quejas y Sugerencias” con la metodología directiva y preventiva planteada y en su defecto le corresponderá a la Junta Directiva.

### III. RESPONSABLE DEL PROCESO EN GENERAL

#### **Presidencia**

La Presidencia velará por el cumplimiento del debido proceso detallado en este manual.

#### **Administración**

Es el responsable de llevar el control del Libro de Quejas y Sugerencias, así como de su debida custodia.


#### **Staff Asehologic**

Será la responsable de orientar y brindar ayuda a la persona que desee poner una queja o sugerencia.

#### **Fiscales**

Será la responsable de orientar y brindar ayuda a la persona que desee poner una queja o sugerencia.

### IV. ANTECEDENTES

 <p>Solidaridad, integridad y transparencia</p>		<b>MANUAL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS</b>	
		<b>ACTUALIZADO POR:</b> <b>Julio César Rodríguez Zárate</b>	
	<b>FIRMA DE APROBACIÓN:</b>	<b>REVISADO POR:</b> Junta Directiva Sesión Ordinaria XXXX	<b>No. de Pág. 11</b>

La Junta Directiva está constituida por nueve miembros, la Administración como encargado y un staff de tres personas, donde el objetivo será validar las quejas según el planteamiento y atenderlas según cada caso puntualmente.

**V. PROCEDIMIENTO EN CASO DE EL PERSONAL ADMINISTRATIVO INVOLUCRADO:**

En el caso que la queja sea para la administración o staff administrativo, el Libro de Quejas y Sugerencias serán facilitado por los siguientes miembros de Junta Directiva:

1. Fiscal 1
2. Fiscal 2
3. Secretaria
4. Presidente

**VI. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS**

El procedimiento para la atención y seguimiento de las quejas consiste básicamente en tres subprocesos:

1. El ingreso de la queja o sugerencia.
2. Seguimiento de la queja o sugerencia.
3. Codificación de la queja.
4. Control sobre los subprocesos señalados.

En cada subproceso se especifica el responsable del mismo.

**1. INGRESO DE LA QUEJA O SUGERENCIA**

 Solidaridad, integridad y transparencia		MANUAL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	
		ACTUALIZADO POR: Julio César Rodríguez Zárate	
	<b>FIRMA DE APROBACIÓN:</b>	<b>REVISADO POR:</b> Junta Directiva Sesión Ordinaria XXXX	<b>No. de Pág. 11</b>

Una vez que la queja o sugerencia ingrese, el socio puede solicitar la ayuda del Encargado Administrativo, para llenar el formulario respectivo.

Las quejas o sugerencias pueden presentarse en cualquier formato, **por lo tanto es importante hacerlo constar en el formulario respectivo del Libro de Quejas y Sugerencias** y se debe verificar que la información presentada tenga los siguientes datos: nombre de quien interpone la queja o sugerencia y gafete, para realizar notificaciones y la descripción de la queja o sugerencia; salvo las sugerencias que se realicen en forma anónima.

La queja o sugerencia, así como los documentos adjuntos (si se presentan), la administración las debe foliar inmediatamente después de recibidas las mismas.

Una vez ingresada la queja o sugerencia, la administración las archiva en el “Libro de Quejas y de Sugerencias” y se da inicio al siguiente proceso.

## **2. SEGUIMIENTO DE LA QUEJA O SUGERENCIA.**

La administración procederá a llenar el formulario para el seguimiento de la queja o sugerencia (ver anexo 2), en el cual se debe indicar el folio del “*Libro de Quejas y Sugerencias*”, la fecha de recibido y la firma. Posteriormente se le entrega a la Presidencia o fiscal en turno el “*Libro de Quejas y Sugerencias*”, la cual tiene que completar en el formulario de seguimiento, las casillas correspondientes a la fecha de recibido, la instrucción girada y su respectiva firma.

Una vez indicada la instrucción por la Presidencia o fiscalía, la administración seguirá el debido proceso ( a menos que esté involucrado en la queja, en este caso será cualquier miembro de la Junta Directiva) y dará a conocer la

 Solidaridad, integridad y transparencia		<b>MANUAL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS</b>	
		<b>ACTUALIZADO POR:</b> <b>Julio César Rodríguez Zárate</b>	
	<b>FIRMA DE APROBACIÓN:</b>	<b>REVISADO POR:</b> Junta Directiva Sesión Ordinaria XXXX	<b>No. de Pág. 11</b>

instrucción por medio de oficio al responsable o afectado de la queja o sugerencia, adjuntándole el expediente de la queja, para que en el plazo impostergable de tres días hábiles se refiera a la queja o sugerencia e indique las medidas que va a adoptar para solventarla. Le corresponderá al responsable completar las casillas en el formulario de seguimiento, la fecha de recibido, las medidas tomadas y su firma.

Finalmente, se notificará las medidas implementadas al socio que interpuso la queja o sugerencia. Le corresponde la administración desempeñar dicha labor. Para estas acciones, deben de llenarse en el formulario de seguimiento las casillas correspondientes a la notificación, aclarando el medio por el cual se notificó, día y firma de quien realizó la acción.

### **3. CONTROL SOBRE LOS PROCESOS SEÑALADOS.**

Trimestralmente debe de verificarse que el “*Libro de Quejas y Sugerencias*” se encuentre en perfecto estado y conforme a las Políticas de este Manual, así como el seguimiento del libro. Le corresponderá a la administración, llevar este control, el cual se reflejará llenando el formulario de “Control del Libro de Quejas y Sugerencias” y seguimiento de las quejas y sugerencias (ver anexo 3).

 <p>Solidaridad, integridad y transparencia</p>		<b>MANUAL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS</b>	
		<b>ACTUALIZADO POR:</b> <b>Julio César Rodríguez Zárate</b>	
	<b>FIRMA DE APROBACIÓN:</b>	<b>REVISADO POR:</b> Junta Directiva Sesión Ordinaria XXXX	<b>No. de Pág. 11</b>

# ANEXOS



 <p>Solidaridad, integridad y transparencia</p>		<b>MANUAL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS</b>	
		<b>ACTUALIZADO POR:</b> <b>Julio César Rodríguez Zárate</b>	
	<b>FIRMA DE APROBACIÓN:</b>	<b>REVISADO POR:</b> Junta Directiva Sesión Ordinaria XXXX	<b>No. de Pág. 11</b>

**ANEXO 1**

**LIBRO DE QUEJAS Y DE SUGERENCIAS**

Para la Junta Directiva es sumamente importante comunicarle el resultado o las medidas implementadas a partir de sus observaciones, por lo que le agradeceríamos se sirva brindarnos la siguiente información personal, la cual será manejada de forma confidencial.

**INFORMACIÓN PERSONAL**

Nombre de quien interpone la queja o sugerencia: \_\_\_\_\_  
 Gafete: \_\_\_\_\_  
 Medio para recibir notificaciones: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

**EVALUACIÓN DEL SERVICIO**

	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
¿El tiempo que tuvo que esperar para ser atendido?				
¿El tiempo de atención para realizar su trámite?				
¿El trato del personal fue?				

**Gestión que realizó:**

\_\_\_\_\_

**OPCION DE MEJORA / POSIBLE SOLUCION A LA OPORTUNIDAD DE MEJORA**

Por favor describa ampliamente su queja o sugerencia (pueden adjuntarse documentos de ser necesario):

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
 Firma del socio

\_\_\_\_\_  
 Firma Asehologic

**MUCHAS GRACIAS POR SU ATENCIÓN**

 <p>Solidaridad, integridad y transparencia</p>		<b>MANUAL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS</b>	
		<b>ACTUALIZADO POR:</b> <b>Julio César Rodríguez Zárate</b>	
	<b>FIRMA DE APROBACIÓN:</b>	<b>REVISADO POR:</b> Junta Directiva Sesión Ordinaria XXXX	<b>No. de Pág. 11</b>

**ANEXO 2**

**SEGUIMIENTO DEL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS**

Folio del Libro de Quejas y Sugerencias \_\_\_\_\_

**ENCARGADO ADMINISTRATIVO**

Fecha de recibido de la queja o sugerencia \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

**PRESIDENCIA / FISCAL**

Fecha de recibido: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Instrucciones giradas:

---



---



---



---

**AFECTADO/RESPONSABLE**

Fecha de recibido: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Acción realizada:

---



---



---



---

**NOTIFICACIÓN:**

Se le comunicó al socio por medio

de: \_\_\_\_\_,

el día \_\_\_\_\_.

Firma: \_\_\_\_\_

**NOTAS U OBSERVACIONES:**

---



---

 <p>Solidaridad, integridad y transparencia</p>		<b>MANUAL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS</b>	
		<b>ACTUALIZADO POR:</b> <b>Julio César Rodríguez Zárate</b>	
	<b>FIRMA DE APROBACIÓN:</b>	<b>REVISADO POR:</b> Junta Directiva Sesión Ordinaria XXXX	<b>No. de Pág. 11</b>

**ANEXO 3**

**CONTROL DEL “LIBRO DE QUEJAS Y DE SUGERENCIAS” Y DEL “SEGUIMIENTO DE LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS”**

Fecha: \_\_\_\_\_

	SI	NO
1. ¿Se encuentra en buen estado el Libro de Quejas y de Sugerencias?		
2. ¿Están los documentos en orden cronológico?		
3. ¿Están todas las hojas foliadas correctamente?		
4. ¿Se realizó de conformidad los seguimientos de las quejas o sugerencias?		

**Tareas de corrección a realizar:**

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---

Firma miembro de Junta Directiva: \_\_\_\_\_