

 H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA	H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA NORMATIVIDAD ADMINISTRATIVA		
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO PARA SEGUIMIENTO DE FELICITACIONES, SUGERENCIAS Y QUEJAS		
	Responsable del Procedimiento: Normatividad Administrativa	CÓDIGO: PR 02/2022	IMPLEMENTACIÓN: JUNIO 2022

I. OBJETIVO

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

II. ALCANCE

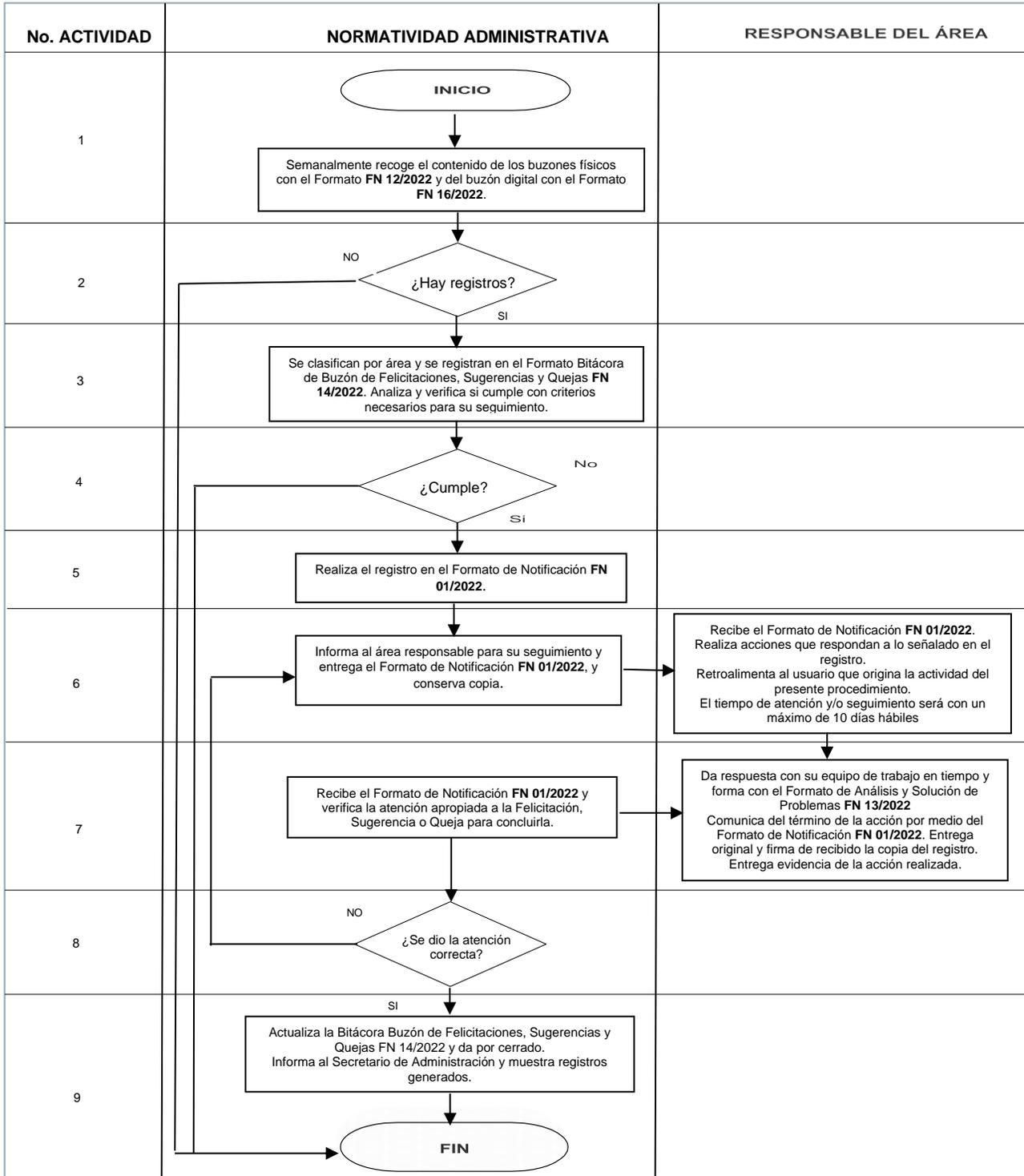
Aplica a todo el personal del H. Congreso del Estado de Chihuahua.

III. POLÍTICAS

1. Las acciones que se lleven a cabo para dar contestación a la felicitación, sugerencia y queja son obligación y responsabilidad del área involucrada.
2. De ser necesario se protegerá el anonimato para evitar represalias.
3. Cuando una felicitación, sugerencia y/o queja involucre cualquier actividad de los procesos será necesario llenar el Formato de Análisis y Solución de Problemas **FN 13/2022**.
4. Es obligación del área de Normatividad Administrativa mantener en funcionamiento al menos dos buzones en las áreas más accesibles a los empleados y visitantes.
5. El período de espera entre la felicitación, sugerencia y/o queja 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 felicitaciones, sugerencias y quejas, por medio del Formato de Felicitaciones, Sugerencias y Quejas **FN 12/2022** y por medio del Formato Digital de Felicitaciones, Sugerencias y Quejas **FN 16/2022** y/o <https://forms.gle/j2HTbfsk1z7jVoNc9>.
7. Los Formatos de Felicitaciones, Sugerencias y Quejas **FN 12/2022** que sean depositados en los buzones y los Formatos Digitales de Felicitaciones, Sugerencias y Quejas <https://forms.gle/j2HTbfsk1z7jVoNc9> que no cuenten con los datos suficientes para poder dar el seguimiento adecuado a la felicitación, sugerencia y/o queja serán excluidos a criterio del área de Normatividad Administrativa.
8. Se dispondrá de buzones dentro de las instalaciones de la Torre Legislativa, así como, del Buzón Digital de Felicitaciones, Sugerencias y Quejas 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.

 H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA	H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA NORMATIVIDAD ADMINISTRATIVA		
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO PARA SEGUIMIENTO DE FELICITACIONES, SUGERENCIAS Y QUEJAS		
	Responsable del Procedimiento: Normatividad Administrativa	CÓDIGO: PR 02/2022	IMPLEMENTACIÓN: JUNIO 2022

IV. DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



 H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA	H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA NORMATIVIDAD ADMINISTRATIVA		
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO PARA SEGUIMIENTO DE FELICITACIONES, SUGERENCIAS Y QUEJAS		
	Responsable del Procedimiento: Normatividad Administrativa	CÓDIGO: PR 02/2022	IMPLEMENTACIÓN: JUNIO 2022

V. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ÁREA RESPONSABLE	No. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
Normatividad Administrativa	1	Semanalmente recorre los buzones dispuestos en la torre legislativa y el dispuesto en el buzón digital. Completa herramientas de apoyo del mismo (pluma y formato). Recopila los registros generados bajo el Formato de Felicitaciones, Sugerencias y Quejas. FN 12/2022 y/o el Formato Digital de Felicitaciones, Sugerencias y Quejas FN 16/2022 https://forms.gle/j2HTbfsk1z7jVoNc9 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 9.
	3	Clasifica por área registros bajo el Formato Bitácora de Felicitaciones, Sugerencias y Quejas FN 14/2022 y/o el Formato Digital de Felicitaciones, Sugerencias y Quejas https://forms.gle/j2HTbfsk1z7jVoNc9 . 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 9.
	5	Registra en el Formato de Notificación FN 01/2022 , para dar aviso a cada área responsable de los registros encontrados. Informa al área responsable para su seguimiento y entrega el Formato de Notificación FN 01/2022 .
Área Responsable	6	Recibe el Formato de Notificación FN 01/2022 . 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 Responsable	7	Da respuesta con su equipo de trabajo en tiempo y forma con el Formato de Análisis y Solución de Problemas FN 13/2022 . Comunica del término de la acción por medio del Formato de Notificación FN 01/2022 . Entrega el original y conserva la copia de recibido del registro. Entrega evidencia de la acción realizada.
Normatividad Administrativa		Recibe el Formato de Notificación FN 01/2022 y verifica la atención apropiada de Felicitación, Sugerencia o Queja para concluirla.

 H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA	H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA NORMATIVIDAD ADMINISTRATIVA		
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO PARA SEGUIMIENTO DE FELICITACIONES, SUGERENCIAS Y QUEJAS		
	Responsable del Procedimiento: Normatividad Administrativa	CÓDIGO: PR 02/2022	IMPLEMENTACIÓN: JUNIO 2022

ÁREA RESPONSABLE	No. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
Normatividad Administrativa	8	¿Se dio la atención correcta? Si es correcto pasa a la siguiente actividad. No es correcto, regresa a la actividad 6.
Normatividad Administrativa	9	Recibe y archiva registros generados y/o da por concluida la actividad. Fin del procedimiento.

VI. 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, empleada, diputada, diputado o público en general.

VII. CONTROL DE REGISTROS

REGISTROS	TIEMPO MÍNIMO DE CONSERVACIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVARLO	CÓDIGO
Formato de Felicitaciones, Sugerencias y Quejas.	1 año	Normatividad Administrativa	FN 12/2022
Bitácora Buzón de Felicitaciones, Sugerencias y Quejas.	1 año	Normatividad Administrativa	FN 14/2022
Formato Digital de Felicitaciones, Sugerencias y Quejas.	1 año	Normatividad Administrativa	https://forms.gle/j2HTbfsk1z7jVoNc9
Formato de Análisis y Solución de Problemas	1 año	Normatividad Administrativa	FN 13/2022
Formato de Notificación	1 año	Normatividad Administrativa	FN 01/2022

 <p>H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA</p>	H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA NORMATIVIDAD ADMINISTRATIVA		
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO PARA SEGUIMIENTO DE FELICITACIONES, SUGERENCIAS Y QUEJAS		
	Responsable del Procedimiento: Normatividad Administrativa	CÓDIGO: PR 02/2022	IMPLEMENTACIÓN: JUNIO 2022

VIII. AUTORIZACIÓN

FIRMAS DE AUTORIZACIÓN		
		
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
<small>Mtra. Claudia Celina Rascón Arellano Actualización Administrativa</small>	<small>Mtra. Jessica Lourdes López Esparza Titular de Normatividad Administrativa</small>	<small>Mtro. Ottofriderch Rodríguez Alonso Secretario de Administración</small>