



Congreso del Estado de Sonora
Sistema de Gestión de Calidad

Procedimiento:
"Quejas, Denuncias y Sugerencias"

Hoja: 1 de 9

Fecha de revisión:
12/09/2011

Revisión número: 07

Código: CTR-P03

Fecha de aprobación:
25/09/08

CONTROL DE CAMBIOS Y MEJORAS

NÚMERO DE REVISIÓN	PÁGINA Y/O SECCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN Y MEJORA	FECHA DE MODIFICACIÓN
01	Página 2, Apartado V "Referencia"	Se incluye como referencia el "Sistema de Quejas, Denuncias y Sugerencias"	20 de Noviembre del 2008
01	Página 3, Apartado VI "Políticas",	Se incluye una política que dice "En el momento en que se presente una queja o denuncia, se procederá a diseñar el indicador respectivo"	20 de Noviembre del 2008
01	Página 3, Apartado IX "Indicadores",	Se suprimió el indicador relativo a Quejas y Denuncias	20 de Noviembre del 2008
01	Página 4, Apartado XII "Responsabilidades",	Se cambia "Coordinador de Área" en lugar de "Personal de la DGNPA"	20 de Noviembre del 2008
01	Páginas 5, 6 y 7, Apartado XIII "Descripción del Procedimiento"	Se desarrolla ampliamente en la "Descripción del Procedimiento" lo relativo a la atención de sugerencias, quedando 18 pasos en lugar de 11; incorporando al Coordinador de Área en la columna "Responsable", en los pasos 1,2,4,5, 8 y 9.	20 de Noviembre del 2008
01	Diagrama de Flujo (Anexo)	Se modificó el Diagrama de Flujo en función de los cambios de la Descripción del Procedimiento	20 de Noviembre del 2008
02	Página 3, Apartado IX "Indicadores",	Se sustituye el indicador "Sugerencias presentadas/sugerencias proyectadas" por el de "Sugerencias atendidas/sugerencias presentadas"	27 de Noviembre del 2008
03	Pág. 1 de la Presentación del Procedimiento y Págs. 1 a la 4, del Diagrama de Flujo	Se modificó en la Tabla de procesos los nombres del proceso soporte administrativo por el de Contraloría y el subproceso Contraloría por el de Control	09 de Enero del 2009
03	Págs.2 "Presentación del Procedimiento" y de la 1 a la 4 del Diagrama de Flujo.	Se modificó el nombre al Subproceso de Control, quedando como Contraloría	20 de Enero del 2009
04	Los encabezados(Códigos), del Procedimiento	En virtud de los cambios al SGC el subproceso pasa a proceso alterando el código del procedimiento	03 de Marzo del 2009
04	Pág.5, de la Descripción del procedimiento; actividad No.8	Se incluyó (por recomendación de Auditoría) darle seguimiento a la respuesta que la Dependencia Correspondiente brinde al usuario.	03 de marzo del 2009

DOCUMENTO ORIGINAL

Sólo el documento con firmas originales es válido para el Sistema de Gestión de Calidad. Una vez impreso o fotocopiado es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez del documento.



Congreso del Estado de Sonora
Sistema de Gestión de Calidad

Procedimiento:
"Quejas, Denuncias y Sugerencias"

Hoja: 2 de 9

Fecha de revisión:
12/09/2011

Revisión número: 07

Código: CTR-P03

Fecha de aprobación:
25/09/08

CONTROL DE CAMBIOS Y MEJORAS

NÚMERO DE REVISIÓN	PÁGINA Y/O SECCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN Y MEJORA	FECHA DE MODIFICACIÓN
05	Apartado "Descripción del Procedimiento" y Diagrama de Flujo".	Se incluyó al Ciudadano, en la Descripción de Actividades; pasos No. 6,10,16 y 24; y se modifica la redacción en los pasos 4, 5, 7, 9, 10, 11,12, 13,14,15,16,17, y 18,En el inciso b, se cambió el encabezado del mismo por el de "Si la sugerencia aplica al Congreso del Estado" ; estos cambios también se ven reflejados en el Diagrama de Flujo..	06 de julio del 2009
06	Apartado "Políticas".	Se incluye la política de atender y turnar asuntos distintos a la queja, denuncia y sugerencia, sin la obligación de llevar a cabo el seguimiento que establece el SGC	23 de agosto del 2010
07	Presentación del Procedimiento, pág. 3	Se cambia el nombre del proceso "Contraloría" por "Control Interno"	12 de Septiembre de 2011
07	Presentación del Procedimiento, pág. 3	Se elimina el Subproceso "Control"	12 de Septiembre de 2011
07	Pág. 4	Se agrega la sección VII Bis de Requisitos	12 de Septiembre de 2011
07	Código del Procedimiento	Se cambia el Código del procedimiento "CTR-01-P01" por "CTR-P01"	12 de Septiembre de 2011
07	Código del Diagrama	Se cambia el Código del Diagrama "CTR-01-P01-D01" por "CTR-P01-D01"	12 de Septiembre de 2011
07	Código del Formato	Se cambia el Código del Formato "CTR-01-P01-F01" por "CTR-P01-F01"	12 de Septiembre de 2011

ELABORÓ:
Lic. Mariano Ceceña Sacaría
Director de Normatividad y Procedimientos Administrativos

AUTORIZÓ:
Lic. Rafael Jaime Mungarro
Contralor Interno

DOCUMENTO ORIGINAL



Congreso del Estado de Sonora

Sistema de Gestión de Calidad

Procedimiento:
"Quejas, Denuncias y Sugerencias"

Hoja: 3 de 9

Fecha de revisión:
12/09/2011

Revisión número: 07

Código: CTR-P03

Fecha de aprobación:
25/09/08

PRESENTACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

PROCESO: Control Interno

FECHA DE ELABORACIÓN: Septiembre del 2008

UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección General de Normatividad y Procedimientos
Administrativos

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Brindar a la ciudadanía un esquema confiable de atención que ofrezca respuestas prontas y transparentes a sus quejas, denuncias y sugerencias.

II. APLICACION () GENERAL (X) ESPECIFICA

Contraloría Interna

III. ALCANCE

Las quejas, denuncias y/o sugerencias podrán referirse solo a la actuación de los servidores públicos, relacionadas con las funciones del Congreso del Estado de Sonora.

IV. DEFINICIONES

Queja: La queja es la manifestación de voluntad de un ciudadano, mediante la cual hace del conocimiento de esta Contraloría Interna, de la existencia de actos u omisiones por servidores públicos del Poder Legislativo, contrarios a las normas y principios que rigen a la administración pública, y que le significan una afectación directa a sus derechos o interés como gobernado.

Denuncia: La denuncia es el medio a través del cual, un Servidor Público del Congreso del Estado o de cualquiera de los otros dos poderes o un ciudadano, cumple con la obligación de informar al Órgano Disciplinario del Congreso de actos u omisiones realizados por otro(s) servidor(es) público(s), pertenecientes a este Poder Legislativo y que sean contrarios a las normas y principios que rigen la función pública.

Sugerencia: Es aquella idea, propuesta u opinión dirigida a esta Contraloría Interna con el objeto de buscar un mejor desempeño de las funciones que tienen encomendadas las dependencias, sus unidades administrativas y de apoyo del Congreso del Estado.

V. REFERENCIA

- Ley Orgánica del Poder Legislativo
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y de los Municipios
- Acuerdo del Pleno del Congreso del Estado que establece los Lineamientos de la Contraloría Interna del 7 de Diciembre del 2000.
- Sistema de Quejas, Denuncias y Sugerencias



Congreso del Estado de Sonora

Sistema de Gestión de Calidad

Procedimiento:
"Quejas, Denuncias y Sugerencias"

Hoja: 4 de 9

Fecha de revisión:
12/09/2011

Revisión número: 07

Código: CTR-P03

Fecha de aprobación:
25/09/08

VI. POLÍTICAS

- Atender las quejas, denuncias y sugerencias con absoluta confidencialidad
- Asegurarse que los oficios suscritos por el titular de la Contraloría Interna relacionados con este procedimiento contengan la antefirma del Director General de Normatividad y Procedimientos Administrativos
 - Explicar detalladamente al denunciante o quejoso el tratamiento que se le dará a su petición
 - Proveer los medios necesarios a fin de atender con eficiencia y eficacia las quejas, denuncias y sugerencias que formulen los ciudadanos y servidores públicos.
 - En el momento en que se presente una queja o denuncia, se procederá a diseñar el indicador respectivo.
 - Cuando en los buzones físico y/o electrónico se depositen asuntos de índole distinta a la queja, denuncia o sugerencia de conformidad con las definiciones que se establecen en este Procedimiento, esta Contraloría Interna turnará a quien corresponda, o bien, regresará dicho asunto al remitente acompañada de la justificación respectiva. En estos casos este Órgano de Control Interno no estará obligado a llevar a cabo el seguimiento establecido en nuestro Sistema de Gestión de la Calidad.

VII. PRODUCTOS

- Acuerdo de Admisión sobre la queja o denuncia
- Sugerencia

VII Bis. REQUISITOS

Acuerdo de Admisión sobre la queja o denuncia

- Claras en su contenido
- Lugar y fecha en que se presenta
- Generales del quejoso o demandante
- Relación sucinta de los hechos que lo motivan
- Relación de pruebas
- Ratificación de la misma
- Atenderlas con absoluta confidencialidad
- Informar al quejoso del procedimiento que se le dará a su petición
- Respuesta pronta
- Respuesta satisfactoria

Sugerencia

- Atender y dar el curso que corresponda en un plazo que no exceda de 60 horas
- Orientar al ciudadano sobre la institución que le corresponda atenderlo
- Darle el seguimiento a la respuesta brindada al ciudadano por la dependencia del Congreso



Congreso del Estado de Sonora

Sistema de Gestión de Calidad

Procedimiento:
"Quejas, Denuncias y Sugerencias"

Hoja: 5 de 9

Fecha de revisión:
12/09/2011

Revisión número: 07

Código: CTR-P03

Fecha de aprobación:
25/09/08

Congreso

- Las sugerencias presentadas por el ciudadano deberán ser claras en su contenido y destinatario
- Atención profesional
- Respuesta pronta

VIII. CLIENTE(S)

- Ciudadanía
- Servidores Públicos
- Comisión de Régimen Interno y Concertación Política

IX. INDICADORES

Sugerencias Atendidas/Sugerencias Presentadas

X. FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Formato para presentar quejas y sugerencias
Formato para ratificar quejas o denuncias

XI. ANEXOS

Diagrama de Flujo

XII. RESPONSABILIDADES

Titular de la Contraloría Interna:

- Establecer y operar un Sistema de Quejas, Denuncias o Sugerencias, relacionados con las funciones del Congreso del Estado.
- Acordar sobre la Admisión de la Queja o Denuncia

Titular de la DGNPA

- Sustanciar y resolver sobre las quejas y denuncias
- Turnar las sugerencias a quién corresponda

Coordinador de Área

- Apoyar en la operación del Sistema de quejas, denuncias o sugerencias establecido por la Contraloría Interna.
- Atender y asesorar en materia de quejas, denuncias y sugerencias a las personas interesadas, así como a las dependencias del Congreso y unidades administrativas que así lo soliciten.



Congreso del Estado de Sonora

Sistema de Gestión de Calidad

Procedimiento:
"Quejas, Denuncias y Sugerencias"

Hoja: 6 de 9

Fecha de revisión:
12/09/2011

Revisión número: 07

Código: CTR-P03

Fecha de aprobación:
25/09/08

XIII. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	Descripción de Actividades	Registro
Coordinador de Área	<p>1.- Revisa diariamente el sistema de quejas denuncias y sugerencias compuesto por:</p> <p>Buzón Electrónico Buzón Físico</p> <p>2.- En caso de existir quejas, denuncias o sugerencias, las remite al Director General de Normatividad y Procedimientos Administrativos para su conocimiento y para que este, determine los pasos a seguir.</p> <p>a) Si la queja, denuncia o sugerencia, no compete a esta Contraloría Interna:</p>	
Director General de Normatividad y Procedimientos Administrativos	<p>3.- Instruye al Coordinador de Área para que entere de ello al interesado y le brinde la orientación que se considere pertinente.</p>	
Coordinador de Área	<p>4.- Propone escrito al Director General, donde da respuesta y orienta al interesado para que éste dirija su queja, denuncia o sugerencia a la institución o instancia que corresponda.</p> <p>5.- Envía al interesado escrito de respuesta y orientación por medio electrónico o de manera personal según sea el caso, anexando encuesta y, archiva la documentación correspondiente en carpetas asignadas para ello.</p>	Escrito de respuesta y orientación Carpeta de Control y Encuesta
Ciudadano	<p>6.- Recibe respuesta y orientación, a su petición.</p> <p>b) Si la sugerencia aplica al Congreso del Estado</p>	Sugerencia
Director General de Normatividad y Procedimientos Administrativos	<p>7.- La turna a quien corresponda e instruye al Coordinador de Área su entrega oportuna, y el seguimiento respectivo, informando de ello al Contralor Interno.</p>	Formato que turna Sugerencia

Sólo el documento con firmas originales es válido para el Sistema de Gestión de Calidad. Una vez impreso o fotocopiado es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez del documento.

DOCUMENTO ORIGINAL



Congreso del Estado de Sonora
Sistema de Gestión de Calidad

Procedimiento:
"Quejas, Denuncias y Sugerencias"

Hoja: 7 de 9

Fecha de revisión:
12/09/2011

Revisión número: 07

Código: CTR-P03

Fecha de aprobación:
25/09/08

Coordinador de Área	8.- Entrega sugerencia junto con el formato que la turna a quien corresponda, solicitando a la Dependencia en cuestión información de la atención dada al usuario	Escrito de respuesta y Encuesta
	9.- Informa al interesado que su sugerencia ha sido turnada.	
Ciudadano	10.- Recibe respuesta de que su sugerencia ha sido turnada a la Dependencia correspondiente	Informe, Carpeta de Control
Coordinador de Área	11.- Una vez recibido el informe por parte de la Dependencia de la atención brindada al usuario, en un plazo de cinco días, se envía encuesta de satisfacción y se archiva la documentación en carpeta asignada para ello	
c) Si las Quejas y Denuncias competen a esta Contraloría Interna		
Director General de Normatividad y Procedimientos Administrativos	12.- Elabora y propone al Contralor Interno oficio de notificación dirigido al interesado, para que se presente a ratificar la queja o denuncia interpuesta.	Oficio de Notificación
Contralor Interno	13.- Firma Oficio e instruye su entrega oportuna al interesado.	
Director General de Normatividad y Procedimientos Administrativos	14.- Recibe e instruye al Coordinador de Área, su entrega oportuna.	
Coordinador de Área	15.- Recibe y entrega Oficio de Notificación al interesado	
Ciudadano	16.- Recibe Oficio de Notificación	
Director General de Normatividad y Procedimientos Administrativos	17.- Si no comparece el interesado, elabora y suscribe Constancia de No Comparecencia, anexa al expediente y se archiva, dando por concluido el caso.	Constancia de No Comparecencia

DOCUMENTO ORIGINAL



Congreso del Estado de Sonora

Sistema de Gestión de Calidad

Procedimiento:
"Quejas, Denuncias y Sugerencias"

Hoja: 8 de 9

Fecha de revisión:
12/09/2011

Revisión número: 07

Código: CTR-P03

Fecha de aprobación:
25/09/08

<p>Contralor Interno y Director General de Normatividad y Procedimientos Administrativos</p>	<p>18.- Si comparece el interesado, elabora y suscribe Constancia de Comparecencia, donde este ratifica, amplía y ofrece elementos probatorios y, anexa al expediente</p> <p>19.- Revisan y analizan la queja o denuncia</p>	<p>Constancia de Ratificación</p>
<p>Director General de Normatividad y Procedimientos. Administrativos</p>	<p>Si no existen elementos suficientes</p> <p>20- Elabora y propone al Contralor Interno Oficio de Notificación al interesado de la improcedencia de la acción.</p>	<p>Oficio de Notificación de improcedencia</p>
<p>Contralor Interno</p>	<p>21.- Firma oficio e instruye su entrega oportuna al interesado y se concluye el expediente</p>	
<p>Director General de Normatividad y Procedimientos. Administrativos</p>	<p>22.- Recibe Oficio y turna al Coordinador de Área para su entrega.</p>	
<p>Coordinador de Área</p>	<p>23.- Recibe Oficio de Notificación y lo entrega al interesado</p>	
<p>Ciudadano</p> <p>Director General de Normatividad y</p>	<p>24.- Recibe Oficio de Notificación, de la improcedencia de la acción.</p> <p>Si existen elementos suficientes</p>	<p>Acuerdo de Admisión</p>

DOCUMENTO ORIGINAL



Congreso del Estado de Sonora

Sistema de Gestión de Calidad

Procedimiento:
"Quejas, Denuncias y Sugerencias"

Hoja: 9 de 9

Fecha de revisión:
12/09/2011

Revisión número: 07

Código: CTR-P03

Fecha de aprobación:
25/09/08

Procedimientos
Administrativos

25.- Elabora y propone al Contralor Interno Acuerdo de Admisión.

Contralor Interno

26.- Firma Acuerdo e instruye se anexe al expediente

FIN DEL PROCEDIMIENTO

Inicia Procedimiento de Determinación de Responsabilidades

TRIPLE ORIGINAL

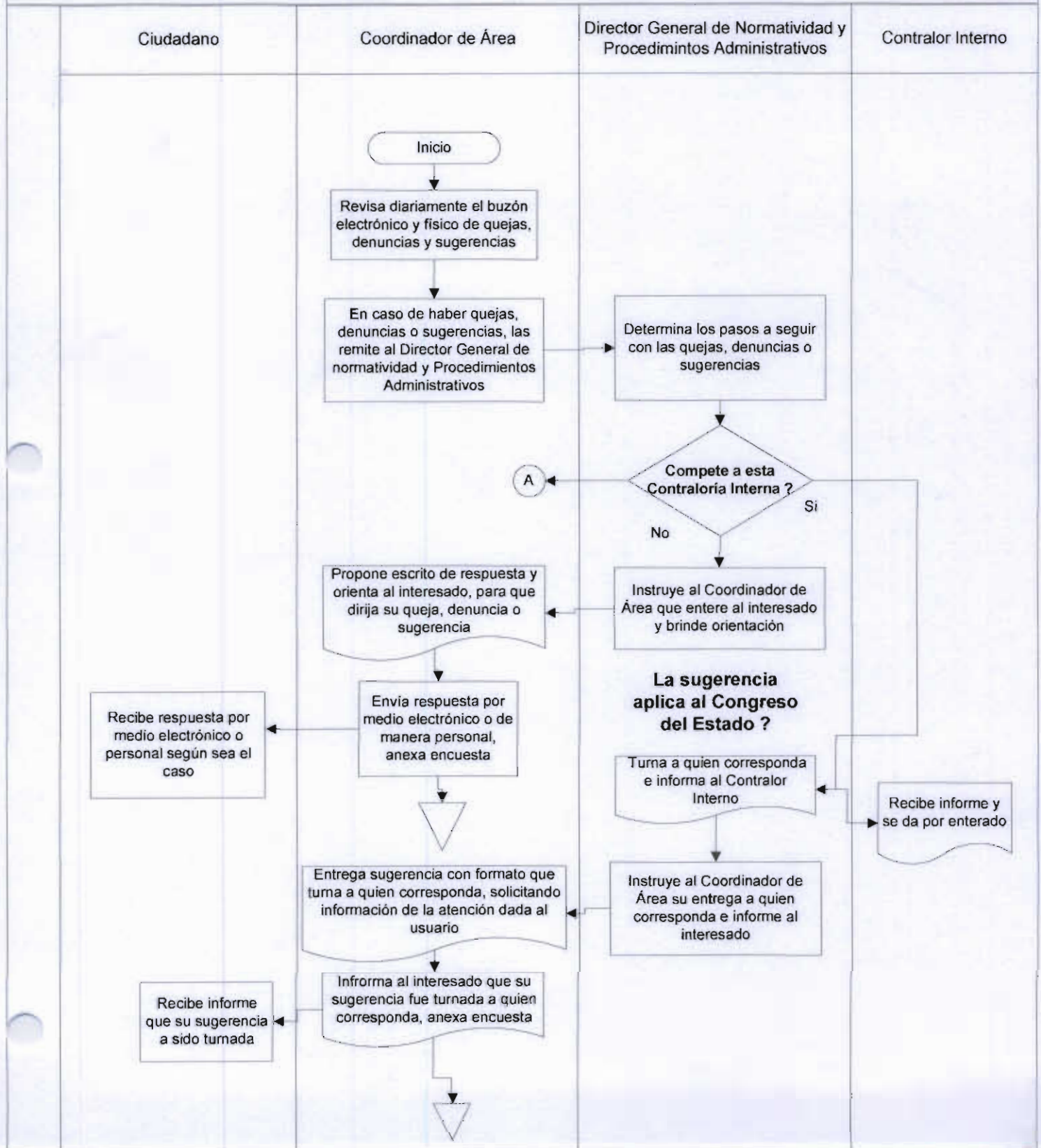


Congreso del Estado de Sonora
Sistema de Gestión de Calidad

Hoja: 1 de 3
Fecha de revisión: 12/09/2011
Revisión número: 06
Código: CTR-P03-D01
Fecha de aprobación: 25/09/2008

PROCEDIMIENTO:
Quejas, Denuncias y Sugerencias
ANEXO

PROCESO: Contraloría
SUBPROCESO: Control
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección General de Normatividad y Procedimientos Administrativos



DOCUMENTO ORIGINAL

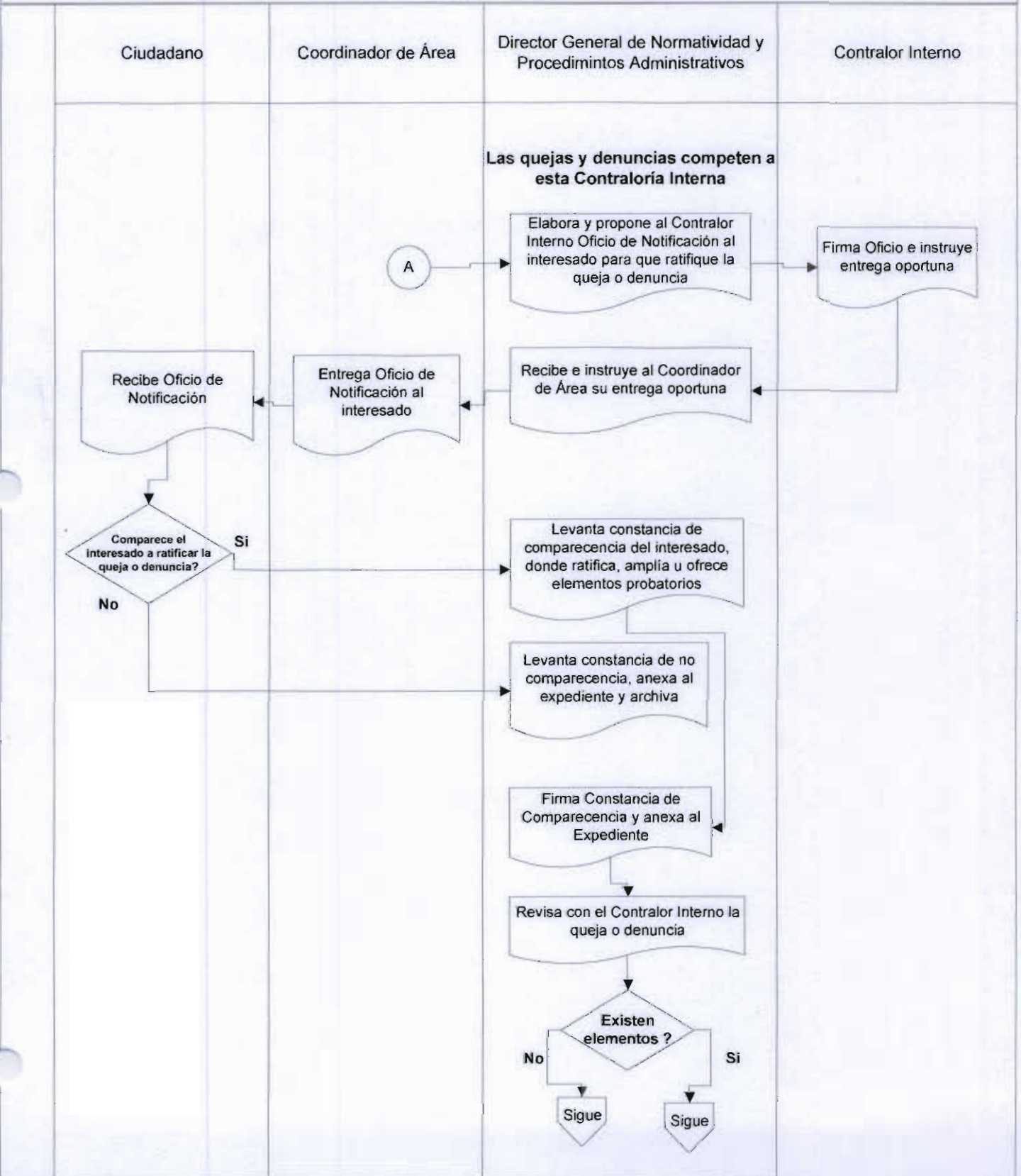


Congreso del Estado de Sonora
Sistema de Gestión de Calidad

Hoja: 2 de 3
Fecha de revisión: 12/09/2011
Revisión número: 06
Código: CTR-P03-D01
Fecha de aprobación: 25/09/2008

PROCEDIMIENTO:
Quejas, Denuncias y Sugerencias
ANEXO

PROCESO: Contraloría
SUBPROCESO: Control
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección General de Normatividad y Procedimientos Administrativos



DOCUMENTO ORIGINAL

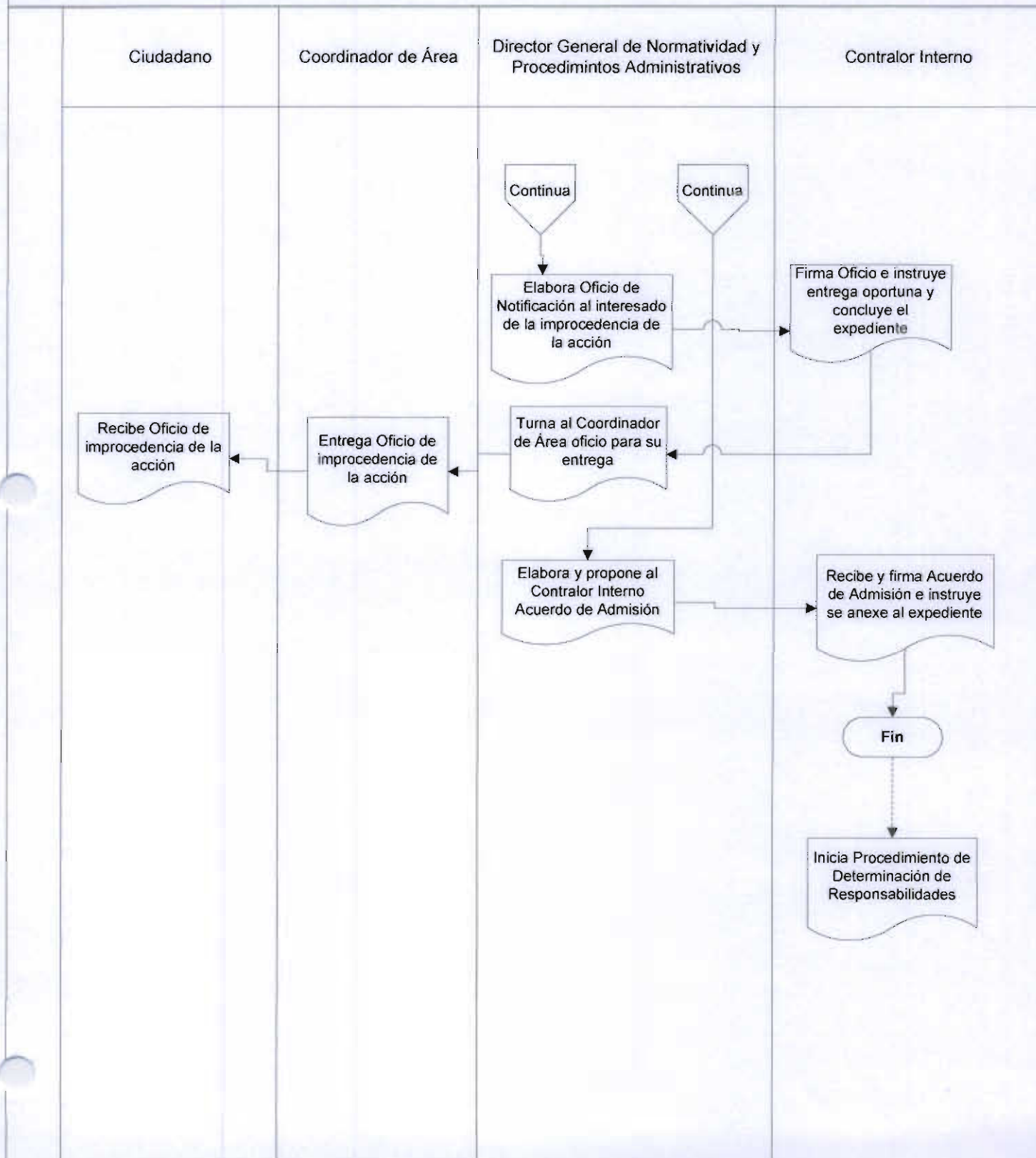


Congreso del Estado de Sonora
Sistema de Gestión de Calidad

Hoja:3 de 3
Fecha de revisión: 12/09/2011
Revisión número: 06
Código: CTR-P03-D01
Fecha de aprobación: 25/09/2008

PROCEDIMIENTO:
Quejas, Denuncias y Sugerencias
ANEXO

PROCESO: Contraloría
SUBPROCESO: Control
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección General de Normatividad y Procedimientos Administrativos



DOCUMENTO ORIGINAL



Congreso del Estado de Sonora
Sistema de Gestión de Calidad

PROCEDIMIENTO:
Quejas, Denuncias y Sugerencias
Formato:
Para Ratificar Quejas o Denuncias

Hoja: 1 de 1

Fecha de revisión: 12/09/2011

Revisión número: 05

Código: CTR-P03-F01

Fecha de aprobación:
25/09/2008

Fecha: -----

DATOS DEL DENUNCIANTE:

Nombre completo: _____

Carácter: _____

(Servidor público, ciudadano, proveedor, etc)

Domicilio _____

(calle y avenida, número)

colonia

Municipio: -----

Población: -----

Estado: -----

Código Postal: -----

Teléfono: ----- Correo Electrónico: _____

DATOS DEL SERVIDOR PÚBLICO DENUNCIADO:

Nombre completo: _____

Puesto: _____

Adscripción _____

DESCRIBA LOS HECHOS QUE MOTIVAN LA QUEJA O DENUNCIA:

PRUEBAS:

Firma o huella digital del denunciante

DOCUMENTO ORIGINAL



Trabajamos para contribuir al bienestar de los sonorenses

QUEJAS y SUGERENCIAS

Oficialía Mayor

Contraloría Interna

Instituto Superior de Auditoría Fiscalización

Queja o sugerencia que se plantea

Datos del Usuario

Nombre: _____ Teléfono: _____
Dirección: _____ Municipio: _____
Ciudad: _____ Estado: _____ c.p. _____
correo electrónico: _____



H. CONGRESO DEL ESTADO DE SONORA
Sistema de Gestión de Calidad certificado por Ansonar
Trazo Regulator, S.C. en los Procesos de: Alta Dirección,
Ejecución Administrativa, Transparencia y Contratación
No. De Certificado: AFD046
Agencia de certificación: ISO 22123
Número de referencia: MEX-CC-5881-RINC-2008

DOCUMENTO ORIGINAL



Trabajamos para contribuir al bienestar de los sonorenses

QUEJAS y SUGERENCIAS

Oficialía Mayor

Contraloría Interna

Instituto Superior de Auditoría Fiscalización

Queja o sugerencia que se plantea

Datos del Usuario

Nombre: _____ Teléfono: _____
Dirección: _____ Municipio: _____
Ciudad: _____ Estado: _____ c.p. _____
correo electrónico: _____



H. CONGRESO DEL ESTADO DE SONORA
Sistema de Gestión de Calidad certificado por Ansonar
Trazo Regulator, S.C. en los Procesos de: Alta Dirección,
Ejecución Administrativa, Transparencia y Contratación
No. De Certificado: AFD046
Agencia de certificación: ISO 22123
Número de referencia: MEX-CC-5881-RINC-2008