ATENCIÓN A QUEJAS Y SUGERENCIAS

METROBÚS

DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN PÚBLICA

SEPTIEMBRE 2012

GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL
CONTRALORÍA GENERAL DEL D.F.
COORDINACIÓN GENERAL DE
MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA

REGISTRO
MA-10DMB-2/11

ÍNDICE DE PROCEDIMIENTO

DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN PÚBLICA

ATENCIÓN A QUEJAS Y SUGERENCIAS

Objetivo general.....3

Políticas y/o normas de operación.....3

Glosario.....4

Descripción narrativa.....5

Diagrama de flujo.....7

Ciudad de México Capital en Movimiento
GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL
CONTRALORÍA GENERAL DEL D.F.
COORDINACIÓN GENERAL DE
MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA

REGISTRO
MA-10DMB-2/11

Nombre del Procedimiento: Atención a quejas y sugerencias.

Objetivo general:

Generar mecanismos que permitan promover la mejora en la calidad de los servicios que brinda el sistema Metrobús a la ciudadanía, esto a través de la recepción, canalización y respuesta en tiempo y forma a las quejas presentadas por las y los usuarios del servicio por parte de las áreas competentes, llevando a cabo el seguimiento de las mismas.

Políticas y normas de operación:

- El presente procedimiento será de observancia obligatoria para todas las áreas involucradas en la atención de quejas y sugerencias presentadas por los usuarios del Sistema Metrobús.

- La Jefatura de Comunicación y Atención a Usuarios de Metrobús, genera los instrumentos, mecanismos, contenidos y formatos del manual de procedimientos.

- La Jefatura de Comunicación y Atención a Usuarios de Metrobús, es el área responsable de recibir (vía telefónica, por escrito, personal, página electrónica, correo electrónico, redes sociales y/o a través de los sistemas generados por el Gobierno del Distrito Federal) las quejas y sugerencias manifestadas por las y los usuarios de Metrobús, así como de la ciudadanía en general, mismas que serán registradas según sea el caso en los formatos de atención a usuarios y/o página web de Metrobús, Servicios y Atención Ciudadana, entre otros, establecidos ya para este fin.

- El registro de quejas y sugerencias contendrá, entre otros, los datos siguientes: nombre, edad, sexo, teléfono particular, teléfono celular, dirección, correo electrónico, fecha, lugar o estación, número de autobús, hora, sentido, corredor, mencionar si fue asistido por alguien, así como información detallada de los hechos y firma sólo en caso de que se haya emitido la queja de manera personal en las oficinas administrativas de este organismo, en el caso de quejas a través del teléfono, correo electrónico o a través de los sistemas generados por el Gobierno del Distrito Federal no llevara firma; esto con la finalidad de contar con los elementos necesarios que permitan identificar la situación reportada y poder brindar respuesta a la misma. Los datos personales serán recabados únicamente para realizar notificaciones al ciudadano y sólo en caso de contar con su consentimiento.

Ciudad de México Capital en Movimiento
GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL
CONTRALORÍA GENERAL DEL D.F.
COORDINACIÓN GENERAL DE MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA

REGISTRO
MA-10DMB-2/11

Nombre del Procedimiento: Atención a quejas y sugerencias.

- La finalidad de los datos recabados es para brindar respuesta a las quejas, sugerencias y denuncias que se presenten, llevando a cabo las acciones que permitan el adecuado seguimiento; y en su caso, canalización a las áreas competentes, llevando un seguimiento de las mismas.

- La Jefatura de Comunicación y Atención a Usuarios de Metrobús turnara la queja y/o sugerencia recibida a las a la (s) área (s) interna (s) competente (s) de este organismo y/o externas de la Administración Pública del Distrito Federal involucradas en la atención de quejas y sugerencias interpuestas por los usuarios dentro de los primeros 5 días hábiles a la recepción de la misma, así como a los Órganos de Control que lo requieran mediante oficio fundado y motivado, además de otras transmisiones previstas en la Ley de Protección de Datos Personales para el Distrito Federal, comunicando de ello al usuario o interesado.

- Las direcciones de área y unidades administrativas del organismo, deberán proporcionar a la Jefatura de Comunicación y Atención a Usuarios la información con la que se dé respuesta y/o gestión brindada a la queja y/o sugerencia presentada por el solicitante, con la finalidad de brindar la oportuna respuesta en su caso y seguimiento correspondiente.

- La atención y respuesta de las quejas y/o sugerencias presentadas ante el organismo serán responsabilidad de las unidades administrativas de conformidad con las atribuciones y funciones de cada una de ellas, en el ámbito de su competencia.

- La Jefatura de Comunicación y Atención a Usuarios de Metrobús, presentara periódicamente los indicadores estadísticos a la Dirección General o Direcciones de Área del organismo para la toma de decisiones que permitan establecer acciones preventivas y/o correctivas en el servicio brindado por Metrobús.

Glosario:

UA: Unidad (es) Administrativa (s) de Metrobús; Direcciones Técnica Operativa; Administración y Finanzas; Planeación, Evaluación y Sistemas; Comunicación e Información Pública; Jurídica y Contraloría Interna.

Ciudad de México Capital en Movimiento
GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL
CONTRALORÍA GENERAL DEL D.F.
COORDINACIÓN GENERAL DE
MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA

Nombre del Procedimiento: Atención a quejas y sugerencias.

AC: Área (s) Competente (s); Gerencias, Subgerencias y Jefaturas de Unidad Departamental Internas de Metrobús, así como, las áreas externas de la Administración Pública del Distrito Federal y Órganos de Control que lo requieran mediante oficio fundado y motivado.

DG: Dirección General de Metrobús.

DCIP: Dirección de Comunicación e Información Pública de Metrobús.

JCAU: Jefatura de Unidad Departamental de Comunicación y Atención a Usuarios de Metrobús.

Ciudad de México Capital en Movimiento
GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL
CONTRALORÍA GENERAL DEL D.F.
COORDINACIÓN GENERAL DE
MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA

Nombre del Procedimiento: Atención a quejas y sugerencias.

Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	Tiempo
Jefatura de Comunicación y Atención a Usuarios	1.	Recibe queja y/o sugerencia de manera telefónica, escrito, personal, página electrónica, correo electrónico, redes sociales y/o a través de los sistemas generados por el Gobierno del Distrito Federal, registra y analiza. ¿La Jefatura de Comunicación y Atención a Usuarios puede responder queja y/o sugerencia? **Si**	1 día
	2.	Brinda atención e información correspondiente a la usuaria (o). (Pasar al No. 6) **No**	5 días hábiles
	3.	Turna mediante oficio para su conocimiento y atención, a UA y/o AC para que brinden respuesta.	5 días hábiles

Ciudad de México Capital en Movimiento
GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL
CONTRALORÍA GENERAL DEL D.F.
COORDINACIÓN GENERAL DE MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA

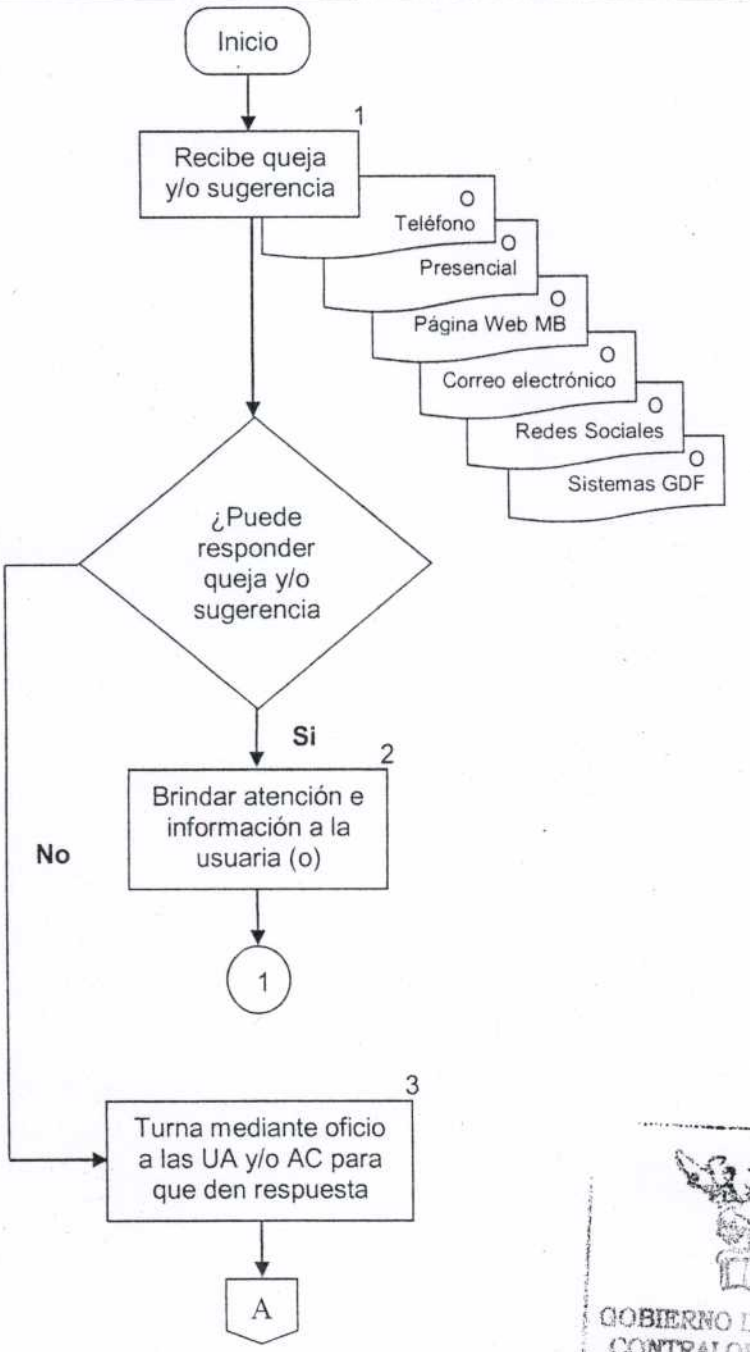
Nombre del Procedimiento: Atención a quejas y sugerencias.

Unidad Administrativa	No.	Descripción de la Actividad	Tiempo
Unidad(es) Administrativa(s) y/o Área(s) Interna(s) Competente(s)	4.	Emite respuesta al usuario(a) y/o realiza la gestión que permita brindar atención oportuna.	5 días hábiles
	5.	Marca copia de conocimiento de la respuesta a la DCIP y a la JCAU de Metrobús para su seguimiento.	1 día
Jefatura de Comunicación y Atención a Usuarios	6.	Da respuesta a la usuaria (o) de la información brindada por la(s) UA y/o AC que dan respuesta y/o información a la queja y/o sugerencia.	5 días hábiles
	7.	Genera indicadores estadísticos que permitan identificar acciones preventivas y correctivas como proceso de mejora continua del servicio.	Cada 30 días
	8.	Presenta indicadores a la Dirección General y/o Direcciones Administrativas para conocimiento y en su caso, para que éstas realicen las acciones que consideren pertinentes.	1 día
		Fin de Procedimiento	

Ciudad de México Capital en Movimiento
GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL
CONTRALORÍA GENERAL DEL D.F.
COORDINACIÓN GENERAL DE MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA
REGISTRO
MA-10DMB-2/11

Nombre del Procedimiento: Atención a quejas y sugerencias.

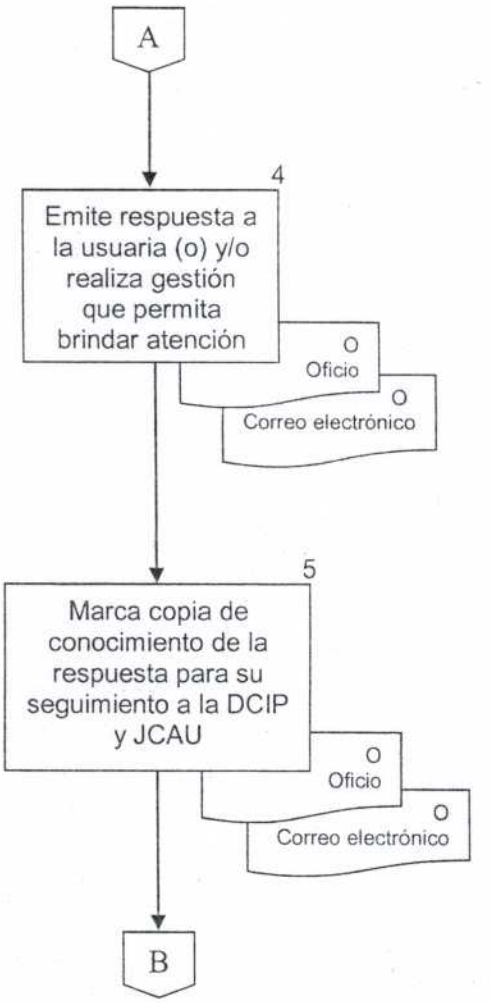
Jefatura de Comunicación y Atención a Usuarios



Ciudad de México
Capital en Movimiento
GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL
CONTRALORÍA GENERAL DEL D.F.
COORDINACIÓN GENERAL DE MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA
REGISTRO
MA-100MB-2/11

Nombre del Procedimiento: Atención a quejas y sugerencias.

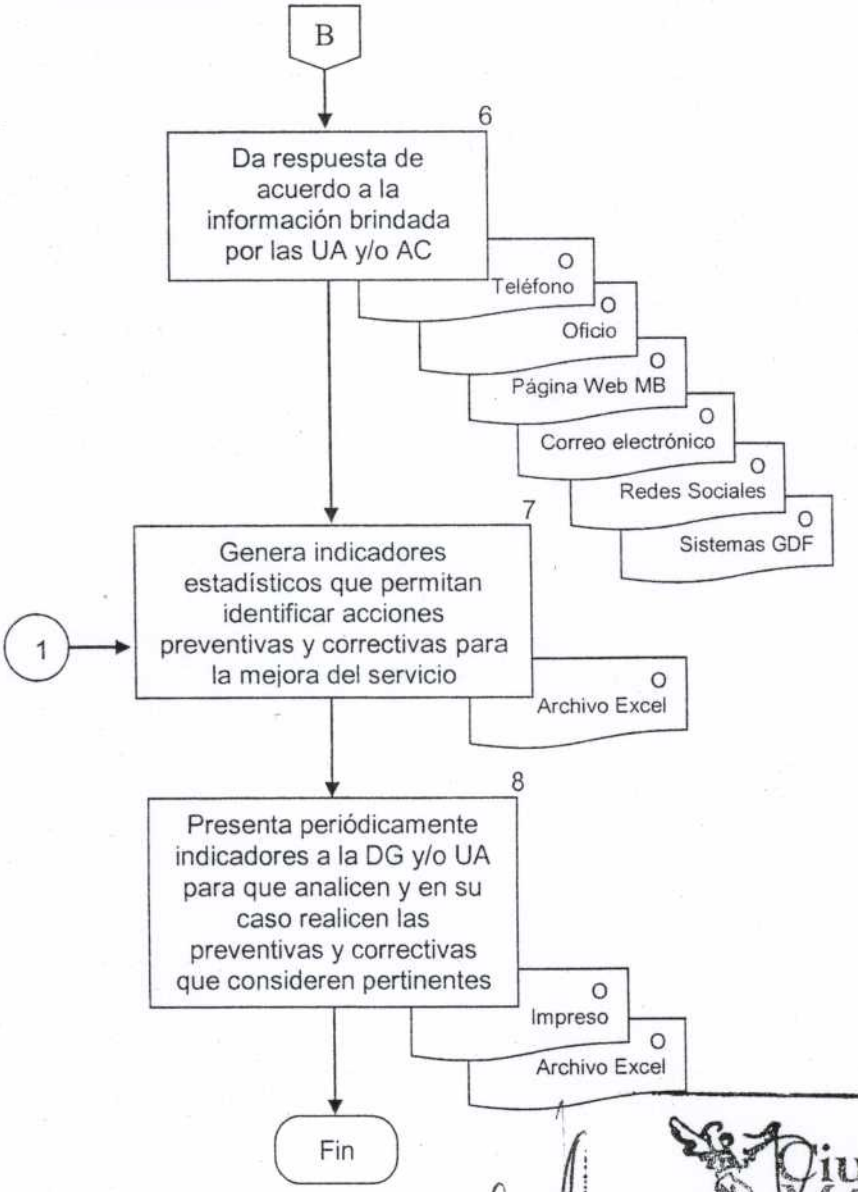
Unidad(es) administrativa(s), Área(s) interna(s) y/o Externa (s) competente(s)



Ciudad de México
Capital en Movimiento
GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL
CONTRALORÍA GENERAL DEL D.F.
COORDINACIÓN GENERAL DE MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA

Nombre del Procedimiento: Atención a quejas y sugerencias.

Jefatura de Comunicación y Atención a Usuarios



Lic. Juan Manuel Gómez Rodríguez
Director de Comunicación e Información Pública

GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL
CONTRALORÍA GENERAL DEL D.F.
DIRECCIÓN GENERAL DE MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA

REGISTRO
MA-10DMB-2/11