

	Procedimiento de gestión de quejas, sugerencias y sirena de alerta			Versión: 00 Fecha: 30/12/2022
	Código:	Departamento:	Proceso:	Página 1 de 5
	PR-ADM-ADM-004	Administración	Administración	

1. Objetivo

Establecer las actividades para llevar a cabo en la gestión de quejas, reclamos, sugerencias y denuncias a AYNTI, así como contar con un medio anónimo para expresar agravios o irregularidades relacionadas con las políticas, procedimientos, códigos, reglamentos y situaciones que afecten de manera directa a AYNTI, colaboradores, clientes, proveedores y demás terceros, protegiendo a las personas que denuncian de buena fe.

2. Alcance

El presente procedimiento será de observancia general y obligatoria para todos los colaboradores de AYNTI y partes interesadas internas y externas.

3. Responsables

Encargado de Atención a Clientes
Comité de SGI

4. Definiciones

Anónimo. De nombre no identificado.

Agravio. Dicho o hecho que ofende, humilla o desprecia a alguien.

AYNTI. Administradora y Negocios Tres Islas, SAPI de CV u organización.

Denuncia. Acto en que se informa a la autoridad competente de la comisión de un delito o de una falta.

Parte interesada. Persona o grupo de personas u organización que puede afectar, verse afectado o percibirse como afectada por una decisión o actitud de AYNTI, por ejemplo colaboradores, clientes, proveedores, autoridades, entre otros.

Queja. Expresión de insatisfacción hecha a una organización con respecto a sus servicios y productos.

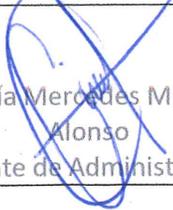
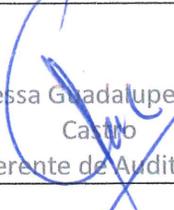
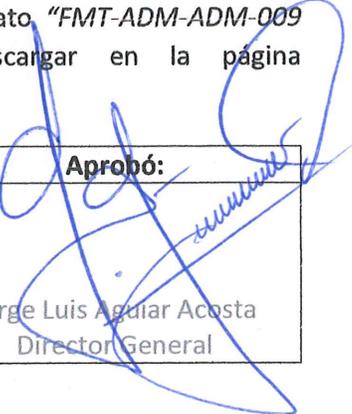
Reclamo. Expresión de insatisfacción hecha a una organización con respecto a sus servicios y productos, que pretende algún tipo de compensación.

Sugerencia. Idea que se propone o se insinúa.

5. Políticas

5.1. La recepción de quejas, sugerencias, reclamos y denuncias podrán realizarse por los siguientes medios:

5.1.1. Medio físico: Las partes interesadas de AYNTI podrán manifestar sus quejas, sugerencias, reclamos o denuncias por medio del formato "FMT-ADM-ADM-009 Formulario de mejora", depositado para su descargar en la página

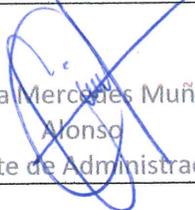
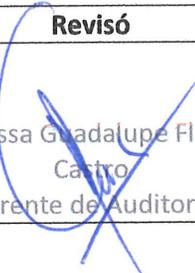
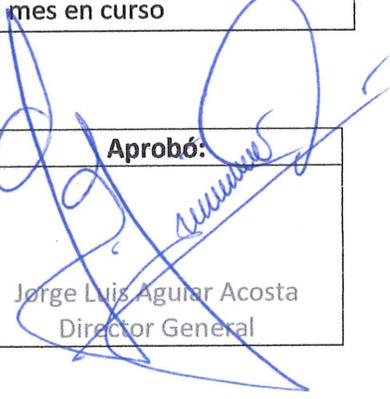
Elaboró:	Revisó	Aprobó:
 María Mercedes Muñoz Alonso Gerente de Administración	 Vanessa Guadalupe Flores Castillo Gerente de Auditoría	 Jorge Luis Aguilar Acosta Director General

	Procedimiento de gestión de quejas, sugerencias y sirena de alerta			Versión: 00 Fecha: 30/12/2022
	Código:	Departamento:	Proceso:	Página 2 de 5
	PR-ADM-ADM-004	Administración	Administración	

<https://serviciospecializados.mx/> dicho formato deberá ser remitido al correo electrónico quejasysugerencias@serviciospecializados.mx o depositar directamente en el buzón de quejas y sugerencias ubicado en edificio Torre Buks en avenida Camarón Sábalo, No. 131 piso 11, fraccionamiento Lomas de Mazatlán en la ciudad de Mazatlán Sinaloa, el responsable del buzón de quejas y sugerencias será la encargada Atención a Clientes.

- 5.1.2. Medio virtual: AYNTI cuenta con un correo electrónico de carácter directo, anónimo y publicado en la página web, para que pueda ser utilizado por todos colaboradores, clientes, proveedores y terceros de AYNTI, para expresar agravios o irregularidades por quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, relacionadas con las políticas, procedimientos, códigos, reglamentos y situaciones que afecten de manera directa a AYNTI: quejasysugerencias@serviciospecializados.mx.
- 5.1.3. Medio verbal: Las partes interesadas podrán manifestar sus quejas, sugerencias, reclamos o denuncias por medio de llamada telefónica al número oficial de AYNTI (669) 9904561, la persona responsable de recibir quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias, es la Encargada de Atención a Clientes.
- 5.2. Las quejas y/o denuncias que involucran actos criminales, violación de los derechos humanos y/o representen un peligro inminente para las personas, deben ser tratadas en la fecha de recepción de la queja y/o denuncia por el comité de SGI y las autoridades competentes según sea el caso.
- 5.3. La recepción de una denuncia no implica, necesariamente, el establecimiento de una comunicación directa con el denunciante.
- 5.4. El Encargado de Atención a Clientes diariamente deberá revisar los medios de recepción de quejas y sugerencias, debiendo:
- 5.4.1. Clasificar por tipo: quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, para su atención.
- 5.4.2. Registrar en el formato "FMT-ADM-ADM-008 Control de quejas y sugerencias".
- 5.5. Dar seguimiento según los niveles de atención que se clasifican de la siguiente manera:

Nivel	Atención	Descripción
1	En la fecha de recepción	Las quejas y/o denuncias que involucran actos criminales, violación de los derechos humanos y/o representen un peligro inminente para las personas.
1	En la fecha de recepción	Cualquier situación que conlleve la determinación o facturación a clientes del mes en curso

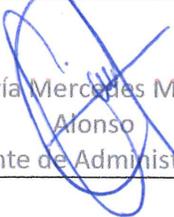
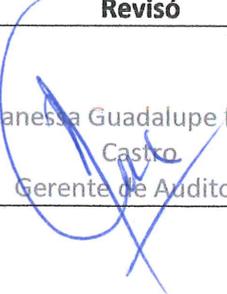
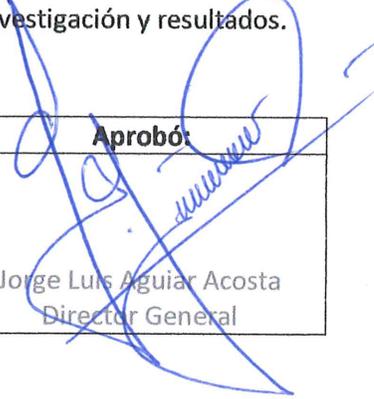
Elaboró:	Revisó	Aprobó:
 María Mercedes Muñoz Alonso Gerente de Administración	 Vanessa Guadalupe Flores Castro Gerente de Auditoría	 Jorge Luis Aguilar Acosta Director General

	Procedimiento de gestión de quejas, sugerencias y sirena de alerta			Versión: 00 Fecha: 30/12/2022
	Código:	Departamento:	Proceso:	Página 3 de 5
	PR-ADM-ADM-004	Administración	Administración	

1	En la fecha de recepción	Insatisfacción de clientes, colaboradores, proveedores y terceros que incumplen códigos, reglamentos, políticas y procedimientos
1	En la fecha de recepción	Colaboradores que realizan peticiones por situaciones que vulneren su seguridad e integridad
1	En la fecha de recepción	Cualquier situación que conlleve el pago de sueldo a colaboradores en la semana o quincena de pago
1	En la fecha de recepción	Insatisfacción del cliente por no cumplir dentro del tiempo estimado para la contratación del personal
2	Semanal	Colaboradores que realizan peticiones por temas relacionados de sueldos y salarios, horarios, ubicación, autoridad, condiciones de trabajo
2	Semanal	Cuando el cliente solicita la petición de cambio en el uniforme por cuestión de imagen
3	No procedente	Quejas o reclamos anónimos sin datos precisos o comentarios que no impacten a la actividad de AYNTI.
3	No procedente	Quejas o reclamos por parte de los colaboradores basadas en suposiciones, sin contar con evidencias o testigos

La descripción de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias señaladas en el cuadro que precede no son limitativas, pudieran existir situaciones que no estén considerados, sin embargo se deberá realizar su clasificación basándose en los ejemplos mencionados.

- 5.6. El Comité de SGI y el Encargado de Atención a Clientes, deberán reunirse para dar seguimiento:
 - 5.6.1. Analizar las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, así como las evidencias.
 - 5.6.2. Asegurarse que la información expresada sea verídica.
 - 5.6.3. Realizar el registro en el formato establecido.
- 5.7. Ningún miembro de AYNTI podrá tomar represalias, o tratar de tomar represalias; ni permitir que cualquiera otra persona o grupo de personas tome represalias, o intente tomar represalias; directa o indirectamente, contra cualquier persona que de buena fe formule una Denuncia.
- 5.8. Las denuncias deberán mantenerse bajo estricta confidencialidad por lo menos tres años, incluyendo los antecedentes relacionados con la misma, su investigación y resultados.

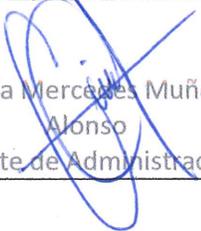
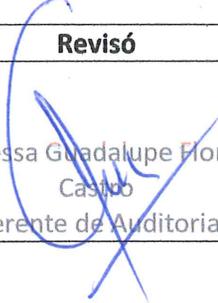
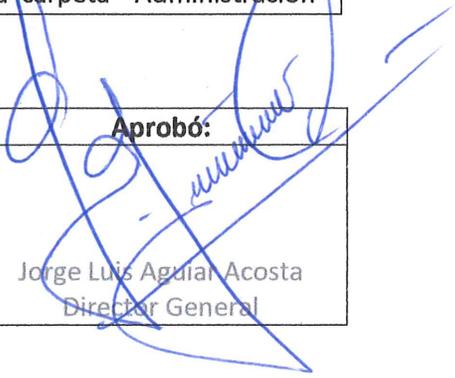
Elaboró:	Revisó	Aprobó:
 María Mercedes Muñoz Alfonso Gerente de Administración	 Vanessa Guadalupe Flores Castro Gerente de Auditoría	 Jorge Luis Aguiar Acosta Director General

	Procedimiento de gestión de quejas, sugerencias y sirena de alerta			Versión: 00 Fecha: 30/12/2022
	Código:	Departamento:	Proceso:	Página 4 de 5
	PR-ADM-ADM-004	Administración	Administración	

- 5.9. El presente documento se encuentra disponible en la página Web de AYNTI: <https://serviciosespecializados.mx/> y ha sido difundido a toda la organización.
- 5.10 Cualquier situación no prevista en el presente procedimiento, se deberá informar por escrito al Gerente de Administración, para que se definan los procedimientos a seguir.
- 5.11 Es facultad exclusiva del Director General, o a quien este designe autorizar cualquier excepción a la presente política.
- 5.12 Las sanciones que se establezcan por incumplimiento a las políticas y/o procedimientos de cada proceso, serán determinadas en función del grado de afectación causado a AYNTI por el Infractor. Dichas sanciones, podrán ir desde el levantamiento de un acta administrativa, hasta la rescisión de la relación laboral; o incluso, cuando así proceda, el inicio de un proceso penal cuando haya un daño en el patrimonio de la organización.

6. Desarrollo

Responsable	No.	Actividad
Encargado de Atención a Cliente	1	<p>1.1 Revisar diariamente los medios físicos y electrónicos para la recepción de quejas y sugerencias.</p> <p>1.2 Una vez recibida la solicitud por cualquiera de los medios designados (medio físico, virtual o verbal), procede a clasificar de acuerdo por el nivel de atención.</p> <p>¿Requiere información adicional?</p> <p>1.2.1 Si, contacta a la parte interesada para solicitar información.</p> <p>1.2.2 No, continúa con el proceso.</p> <p>1.3 Determina el nivel de atención e informa vía correo electrónico al Responsable de SGI, sobre la solicitud recibida.</p> <p>1.4 Registra en el formato electrónico "FMT-ADM-ADM-008 Control de quejas y sugerencias", localizado en la carpeta electrónica "SGI AYNTI" de la carpeta "Administración"</p>

Elaboró:	Revisó	Aprobó:
 María Mercedes Muñoz Alonso Gerente de Administración	 Vanessa Guadalupe Flores Castillo Gerente de Auditoría	 Jorge Luis Aguilar Acosta Director General

	Procedimiento de gestión de quejas, sugerencias y sirena de alerta			Versión: 00 Fecha: 30/12/2022
	Código:	Departamento:	Proceso:	Página 5 de 5
	PR-ADM-ADM-004	Administración	Administración	

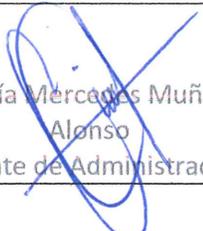
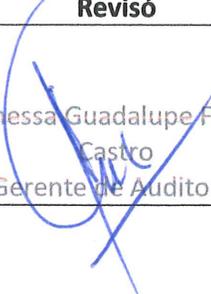
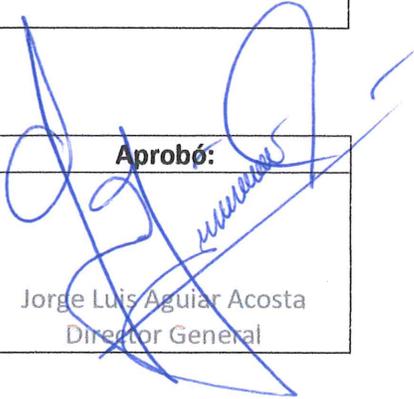
		/"Administración" / "Satisfacción de clientes" / "Archivos de Trabajo" / "Gestión de quejas y sugerencias".
Responsable de SGI	2	2.1 Convoca a reunión al Comité de SGI y al Encargado de Atención a Clientes para dar lectura y revisar cada situación según corresponda.
Comité de SGI / Encargado de Atención a Cliente	3	3.1 Se reúne para dar lectura y revisar cada queja, reclamo, sugerencia o denuncia según corresponda, para definir los planes de acción para su resolución, a través del documento "PR-SGI-SGI-004 procedimiento de no conformidad y acciones correctivas".
Encargado de Atención a Cliente	4	4.1 Registra las acciones a seguir en el formato electrónico de Excel "FMT-ADM-ADM-008 Control de quejas y sugerencias" y archiva la evidencia en la carpeta electrónica localizado en la carpeta electrónica "SGI AYNTI" de la carpeta "Administracion" / "Administración" / "Satisfacción de clientes" / "Archivos de Trabajo" / "Gestión de quejas y sugerencias", por cada uno de los casos.
Responsable de SGI	5	5.1 Da seguimiento de las acciones a seguir para su cumplimiento en los tiempos determinados.
		Fin del procedimiento.

7. Anexos

Anexo 1 FMT-ADM-ADM-008 Control de quejas y sugerencias.

Anexo 2 FMT-ADM-AMD-009 Formulario de mejora.

HISTORIAL DE CAMBIOS			
Fecha:	Versión:	Descripción:	Realizó:
30/12/2022	00	Elaboración del "PR-ADM-ADM-004 procedimiento de gestión de quejas, sugerencias y sirena de alerta"	María Mercedes Muñoz Alonso Gerente de Administración

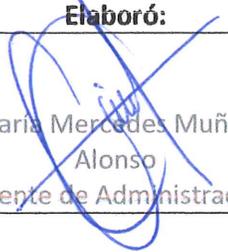
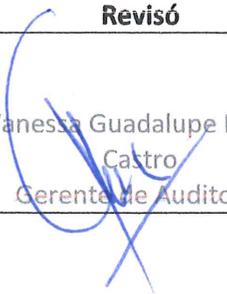
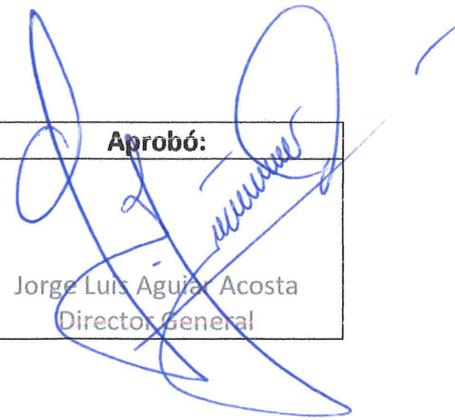
Elaboró:	Revisó	Aprobó:
 María Mercedes Muñoz Alonso Gerente de Administración	 Vanessa Guadalupe Flores Castro Gerente de Auditoría	 Jorge Luis Aguiar Acosta Director General

	Procedimiento de gestión de quejas, sugerencias y sirena de alerta			Versión: 00 Fecha: 30/12/2022
	Código:	Departamento:	Proceso:	Página 6 de 5
	PR-ADM-ADM-004	Administración	Administración	

Anexo 1 FMT-ADM-ADM-008 Control de quejas y sugerencias.

	Control de quejas y sugerencias			Versión: 00
	Código:	Departamento:	Proceso:	Fecha: 30/12/2022
	FMT-ADM-ADM-008	Administración	Administración	Páginas

Fecha recepción	Clasificación	Nivel de atención	Medio de recepción	Cliente	Motivo de la queja	Fecha de atención	Solución			Estatus
							Acciones	Responsables	Fecha Compromiso	

Elaboró:	Revisó	Aprobó:
 María Mercedes Muñoz Alonso Gerente de Administración	 Vanessa Guadalupe Flores Castro Gerente de Auditoría	 Jorge Luis Aguilar Acosta Director General

	Procedimiento de gestión de quejas, sugerencias y sirena de alerta			Versión: 00 Fecha: 30/12/2022
	Código:	Departamento:	Proceso:	Página 7 de 5
	PR-ADM-ADM-004	Administración	Administración	

Anexo 2 FMT-ADM-ADM-009 Formulario de mejora.

	Formulario de mejora			Versión: 00 Fecha: 30/12/2022
	Código:	Departamento:	Proceso:	Páginas 1 de 1
	FMT-ADM-ADM-009	Administración	Administración	

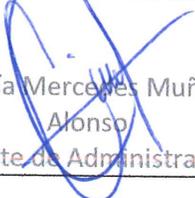
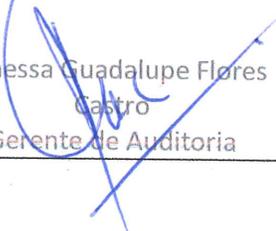
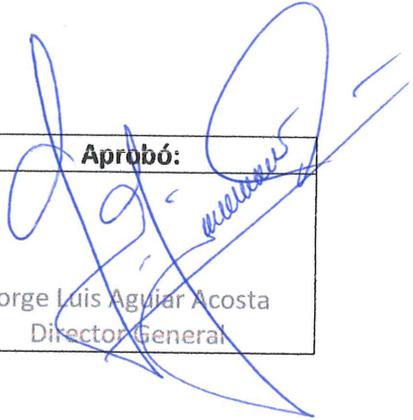
Fecha	
Cliente	
Nombre	
Puesto	
Teléfono	
Correo electrónico	

Clasificación		Medio de recepción	
Queja		Correo Electrónico	
Sugerencia		Minuta de reunión	
Reclamo		Presencial	
Denuncia		Via telefónica	

MOTIVO DE LA QUEJA O SUGERENCIA: (Desarrollar contra que actuaciones u omisión del se presenta la queja, sugerencia, reclamo o denuncia para mejorar el servicio que presta la AYUNTAMIENTO)

SOLUCION ESPERADA

Cliente	Área administrativa	Responsable de seguimiento

Elaboró:	Revisó	Aprobó:
 María Mercedes Muñoz Alonso Gerente de Administración	 Vanessa Guadalupe Flores Castro Gerente de Auditoría	 Jorge Luis Aguilar Acosta Director General

	Procedimiento de gestión de quejas, sugerencias y sirena de alerta			Versión: 00 Fecha: 15/09/2023
	Código:	Departamento:	Proceso:	Página 1 de 7
	PR-ADM-ADM-004	Administración	Administración	

1. Objetivo

Establecer las actividades para llevar a cabo en la gestión de quejas, reclamos, sugerencias y denuncias a Procesos Ejecutivos de Negocios, así como contar con un medio anónimo para expresar agravios o irregularidades relacionadas con las políticas, procedimientos, códigos, reglamentos, Derechos Humanos y situaciones que afecten de manera directa a Procesos Ejecutivos de Negocios, colaboradores, clientes, proveedores y demás personas o entes que se vinculen con esta organización, protegiendo a las personas que denuncian de buena fe.

2. Alcance

El presente procedimiento será de observancia general y obligatoria para todos los colaboradores, clientes, proveedores y demás personas o entes que se vinculen con Procesos Ejecutivos de Negocios.

3. Responsables

Encargado de Atención a Clientes
Comité de SGI

4. Definiciones

Anónimo. De nombre no identificado.

Agravio. Dicho o hecho que ofende, humilla o desprecia a alguien.

Colaborador. Las y los trabajadores de Procesos Ejecutivos de Negocios.

Denuncia. Acto en que se informa a la autoridad competente de la comisión de un delito o de una falta.

Parte interesada. Persona o grupo de personas u organización que puede afectar, verse afectado o percibirse como afectada por una decisión o actitud de Procesos Ejecutivos de Negocios, por ejemplo colaboradores, clientes, proveedores, autoridades, entre otros.

Queja. Expresión de insatisfacción hecha a una organización con respecto a sus servicios y productos.

Procesos Ejecutivos de Negocios. Organización.

Reclamo. Expresión de insatisfacción hecha a una organización con respecto a sus servicios y productos, que pretende algún tipo de compensación.

Sugerencia. Idea que se propone o se insinúa.

5. Políticas

Elaboró:	Revisó	Aprobó:
 Aleyda Tiznado Mora Encargada de Atención a Clientes Alfonso Virgen Ruiz Gerente de Administración	 Vanessa Guadalupe Flores Castro Gerente de Auditoría	 Jorge Luis Aguiar Acosta Director General

	Procedimiento de gestión de quejas, sugerencias y sirena de alerta			Versión: 00 Fecha: 15/09/2023
	Código:	Departamento:	Proceso:	Página 2 de 7
	PR-ADM-ADM-004	Administración	Administración	

5.1. La recepción de quejas, sugerencias, reclamos y denuncias podrán realizarse por los siguientes medios:

5.1.1. Medio físico: Las partes interesadas de Procesos Ejecutivos de Negocios podrán manifestar sus quejas, sugerencias, reclamos o denuncias por medio del formato "FMT-ADM-ADM-009 Formulario de mejora", depositado para su descargar en la página <https://serviciosespecializados.mx/> dicho formato deberá ser remitido al correo electrónico quejasysugerencias@serviciosespecializados.mx o depositar directamente en el buzón de quejas y sugerencias ubicado en edificio Torre Buks en avenida Camarón Sábalo, No. 131 piso 11, fraccionamiento Lomas de Mazatlán en la ciudad de Mazatlán Sinaloa, el responsable del buzón de quejas y sugerencias será la encargada Atención a Clientes.

5.1.2. Medio virtual: Procesos Ejecutivos de Negocios cuenta con un correo electrónico de carácter directo, anónimo y publicado en la página web, para que pueda ser utilizado por todos colaboradores, clientes, proveedores y terceros de Procesos Ejecutivos de Negocios, para expresar agravios o irregularidades por quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, relacionadas con las políticas, procedimientos, códigos, reglamentos y situaciones que afecten de manera directa a Procesos Ejecutivos de Negocios: quejasysugerencias@serviciosespecializados.mx.

5.1.3. Medio verbal: Las partes interesadas podrán manifestar sus quejas, sugerencias, reclamos o denuncias por medio de llamada telefónica al número oficial de Procesos Ejecutivos de Negocios (669) 1120520, la persona responsable de recibir quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias, es la Encargada de Atención a Clientes.

5.2. Las quejas y/o denuncias que involucran actos criminales, violación de los derechos humanos y/o representen un peligro inminente para las personas, deben ser tratadas en la en la fecha de recepción de la queja y/o denuncia por el comité de SGI y las autoridades competentes según sea el caso.

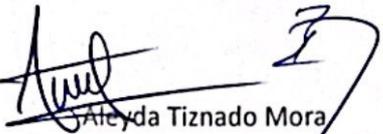
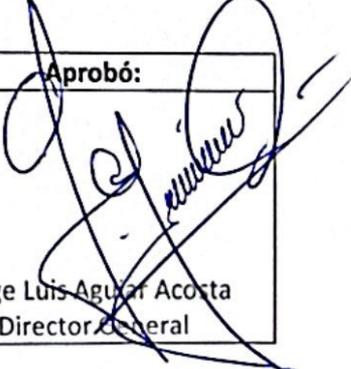
5.3. La recepción de una denuncia no implica, necesariamente, el establecimiento de una comunicación directa con el denunciante.

5.4. El Encargado de Atención a Clientes diariamente deberá revisar los medios de recepción de quejas y sugerencias, debiendo:

5.4.1. Clasificar por tipo: quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, para su atención.

5.4.2. Registrar en el formato "FMT-ADM-ADM-008 Control de quejas y sugerencias".

5.5. Dar seguimiento según los niveles de atención que se clasifican de la siguiente manera:

Elaboró:	Revisó	Aprobó:
 Alejandra Tiznado Mora Encargada de Atención a Clientes Alfonso Virgen Ruiz Gerente de Administración	 Vanessa Guadalupe Flores Castro Gerente de Auditoría	 Jorge Luis Aguilar Acosta Director General

 SEGURIDAD PRIVADA PROCESOS EJECUTIVOS DE NEGOCIOS	Procedimiento de gestión de quejas, sugerencias y sirena de alerta			Versión: 00 Fecha: 15/09/2023
	Código:	Departamento:	Proceso:	Página 3 de 7
	PR-ADM-ADM-004	Administración	Administración	

Nivel	Atención	Descripción
1	En la fecha de recepción	Las quejas y/o denuncias que involucran actos criminales, violación de los derechos humanos y/o representen un peligro inminente para las personas.
1	En la fecha de recepción	Cualquier situación que conlleve la determinación o facturación a clientes del mes en curso
1	En la fecha de recepción	Insatisfacción de clientes, colaboradores, proveedores y terceros que incumplen códigos, reglamentos, políticas y procedimientos
1	En la fecha de recepción	Colaboradores que realizan peticiones por situaciones que vulneren su seguridad e integridad
1	En la fecha de recepción	Cualquier situación que conlleve el pago de sueldo a colaboradores en la semana o quincena de pago
1	En la fecha de recepción	Insatisfacción del cliente por no cumplir dentro del tiempo estimado para la contratación del personal
2	Semanal	Colaboradores que realizan peticiones por temas relacionados de sueldos y salarios, horarios, ubicación, autoridad, condiciones de trabajo
2	Semanal	Cuando el cliente solicita la petición de cambio en el uniforme por cuestión de imagen
3	No procedente	Quejas o reclamos anónimos sin datos precisos o comentarios que no impacten a la actividad de Procesos Ejecutivos de Negocios.
3	No procedente	Quejas o reclamos por parte de los colaboradores basadas en suposiciones, sin contar con evidencias o testigos

La descripción de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias señaladas en el cuadro que precede no son limitativas, pudieran existir situaciones que no estén considerados, sin embargo se deberá realizar su clasificación basándose en los ejemplos mencionados.

5.6. El Comité de SGI y el Encargado de Atención a Clientes, deberán reunirse para dar seguimiento:

5.6.1. Analizar las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, así como las evidencias.

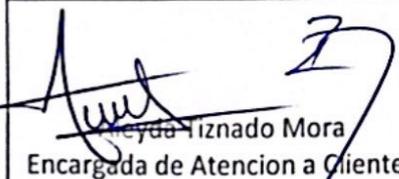
Elaboró:	Revisó	Aprobó:
 Aleyda Tiznado Mora Encargada de Atención a Clientes Alfonso Virgen Ruiz Gerente de Administración	 Vanessa Guadalupe Flores Castro Gerente de Auditoría	 Jorge Luis Aguiar Acosta Director General

	Procedimiento de gestión de quejas, sugerencias y sirena de alerta			Versión: 00 Fecha: 15/09/2023
	Código:	Departamento:	Proceso:	Página 4 de 7
	PR-ADM-ADM-004	Administración	Administración	

- 5.6.2. Asegurarse que la información expresada sea verídica.
- 5.6.3. Realizar el registro en el formato establecido.
- 5.6.4. Definir los planes de acción para su resolución.
- 5.7. Ningún miembro de Procesos Ejecutivos de Negocios podrá tomar represalias, o tratar de tomar represalias; ni permitir que cualquiera otra persona o grupo de personas tome represalias, o intente tomar represalias; directa o indirectamente, contra cualquier persona que de buena fe formule una Denuncia.
- 5.8. Las denuncias deberán mantenerse bajo estricta confidencialidad por lo menos tres años, incluyendo los antecedentes relacionados con la misma, su investigación y resultados.
- 5.9. El presente documento se encuentra disponible en la página Web de Procesos Ejecutivos de Negocios: <https://serviciosespecializados.mx/> y ha sido difundido a toda la organización.
- 5.10. Cualquier situación no prevista en el presente procedimiento, se deberá informar por escrito al Gerente de Administración, para que se definan los procedimientos a seguir.
- 5.11. Es facultad exclusiva del Director General, o a quien este designe autorizar cualquier excepción a la presente política.
- 5.12. Las sanciones que se establezcan por incumplimiento a las políticas y/o procedimientos de cada proceso, serán determinadas en función del grado de afectación causado a Procesos Ejecutivos de Negocios por el Infractor. Dichas sanciones, podrán ir desde el levantamiento de un acta administrativa, hasta la rescisión de la relación laboral; o incluso, cuando así proceda, el inicio de un proceso penal cuando haya un daño en el patrimonio de la organización.

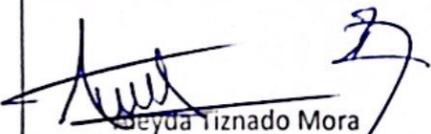
6. Desarrollo

Responsable	No.	Actividad
Encargado de Atención a Cliente	1	1.1 Revisar diariamente los medios físicos y electrónicos para la recepción de quejas y sugerencias. 1.2 Una vez recibida la solicitud por cualquiera de los medios designados (medio físico, virtual o verbal), procede a clasificar de acuerdo por el nivel de atención.

Elaboró:	Revisó	Aprobó:
 Alejandra Liznado Mora Encargada de Atención a Clientes Alfonso Virgen Ruiz Gerente de Administración	 Vanessa Guadalupe Flores Castro Gerente de Auditoria	 Jorge Luis Aguilar Acosta Director General

	Procedimiento de gestión de quejas, sugerencias y sirena de alerta			Versión: 00 Fecha: 15/09/2023
	Código:	Departamento:	Proceso:	Página 5 de 7
	PR-ADM-ADM-004	Administración	Administración	

		<p>¿Requiere información adicional?</p> <p>1.2.1 Si, contacta a la parte interesada para solicitar información.</p> <p>1.2.2 No, continúa con el proceso.</p> <p>1.3 Determina el nivel de atención e informa vía correo electrónico al Responsable de SGI, sobre la solicitud recibida.</p> <p>1.4 Registra en el formato electrónico "FMT-ADM-ADM-008 Control de quejas y sugerencias", localizado en la carpeta electrónica "Control Interno PROCESOS" de la carpeta "Atención a Clientes" / "Satisfacción de clientes" / "Archivos de Trabajo" / "Gestión de quejas y sugerencias".</p>
Responsable de SGI	2	2.1 Convoca a reunión al Comité de SGI y al Encargado de Atención a Clientes para dar lectura y revisar cada situación según corresponda.
Comité de SGI / Encargado de Atención a Cliente	3	3.1 Se reúne para dar lectura y revisar cada queja, reclamo, sugerencia o denuncia según corresponda, para definir los planes de acción para su resolución, a través del documento "PR-SGI-SGI-004 procedimiento de no conformidad y acciones correctivas".
Encargado de Atención a Cliente	4	4.1 Registra las acciones a seguir en el formato electrónico de Excel "FMT-ADM-ADM-008 Control de quejas y sugerencias" y archiva la evidencia en la carpeta electrónica localizado en la carpeta electrónica "Control Interno PROCESOS" de la carpeta "Atención a Clientes" / "Satisfacción de clientes" / "Archivos de Trabajo" / "Gestión de quejas y sugerencias", por cada uno de los casos.

Elaboró:	Revisó	Aprobó:
 Deyda Tiznado Mora Encargada de Atención a Clientes Alfonso Virgen Ruiz Gerente de Administración	 Vanessa Guadalupe Flores Castro Gerente de Auditoría	 Jorge Luis Aguilar Acosta Director General

 SEGURIDAD PRIVADA PROCESOS EJECUTIVOS DE NEGOCIOS	Procedimiento de gestión de quejas, sugerencias y sirena de alerta		Versión: 00 Fecha: 15/09/2023
	Código: PR-ADM-ADM-004	Departamento: Administración	Proceso: Administración

Anexo 2. FMT-ADM-ADM-009 Formulario de mejora.

	Formulario de mejora			Versión: 00 Fecha: 15/09/2023
	Código: FMT-ADM-ADM-009	Departamento: Administración	Proceso: Administración	Página 1 de 1

Fecha	
Cliente	
Nombre	
Puesto	
Teléfono	
Correo electrónico	

Clasificación		Medio de recepción	
Queja		Correo Electrónico	
Sugerencia		Minuta de reunión	
Reclamo		Presencial	
Denuncia		Via telefonica	

MOTIVO DE LA QUEJA O SUGERENCIA: (Detallar contra qué actuación u omisión del se presenta la queja, sugerencia, reclamo o denuncia para mejorar el servicio que presta la ATIVT)

SOLUCIÓN ESPERADA

Cliente	Área administrativa	Responsable de seguimiento

Elaboró:	Revisó	Aprobó:
 Aleyda Tiznado Mora Encargada de Atención a Clientes Alfonso Virgen Ruiz Gerente de Administración	 Vanessa Guadalupe Flores Castro Gerente de Auditoría	 Jorge Luis Aguilar Acosta Director General