

## PROCEDIMIENTO DE BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS Sureste Social Demócrata A.C.

### 1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para la recepción, registro, análisis, atención y seguimiento de quejas y sugerencias presentadas por beneficiarios, colaboradores y terceros vinculados a la Asociación, garantizando su tratamiento oportuno, confidencial y transparente.

### 2. ALCANCE

El presente procedimiento aplica a:

Beneficiarios

Colaboradores

Voluntarios

Donantes

Proveedores

Cualquier persona que mantenga relación con la Asociación

### 3. MARCO NORMATIVO

Este procedimiento se rige por:

Código de Ética y Conducta de la Asociación

Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares

Normas internas de control y transparencia

ISO 9001:2015 (en lo aplicable)

### 4. DEFINICIONES

#### Queja:

Manifestación formal de inconformidad respecto a servicios, conductas o procesos de la Asociación.

## **Sugerencia:**

Propuesta orientada a la mejora de procesos, servicios o atención.

## **Seguimiento:**

Proceso mediante el cual se atiende, analiza y da respuesta a una queja o sugerencia.

## **5. PRINCIPIOS DEL PROCEDIMIENTO**

La gestión del buzón se regirá por:

Confidencialidad

Imparcialidad

Transparencia

Oportunidad

Trazabilidad

No represalias

## **6. LINEAMIENTOS GENERALES**

Todas las quejas y sugerencias deberán ser registradas y documentadas.

Se garantiza la confidencialidad de la identidad del remitente, cuando así lo solicite.

Ninguna persona será objeto de represalias por presentar una queja o sugerencia de buena fe.

Se rechazará cualquier contenido que incluya lenguaje ofensivo, sin perjuicio de analizar el fondo del asunto.

Las quejas deberán ser atendidas con objetividad e imparcialidad.

## 7. MEDIOS DE RECEPCIÓN

Las quejas y sugerencias podrán presentarse a través de

- Formatos físicos en instalaciones
- Correo electrónico institucional
- WhatsApp oficial
- Redes sociales institucionales
- Escrito libre

## 8. PROCEDIMIENTO

### 8.1 Recepción

Toda queja o sugerencia será recibida y registrada por el área responsable.

### 8.2 Registro

Se asignará un folio de control y se documentará:

Fecha de recepción

Medio de ingreso

Tipo (queja o sugerencia)

Datos del remitente (si aplica)

Descripción del caso

### 8.3 Clasificación

Se clasificará como:

Queja operativa

Queja ética

Sugerencia de mejora

### 8.4 Análisis

Las quejas serán analizadas por el área correspondiente

En casos relevantes, se turnarán a Dirección General

Se evaluará su impacto, urgencia y viabilidad

## 8.5 Atención

Se implementarán acciones correctivas o preventivas según corresponda.

## 8.6 Respuesta

Se dará respuesta al usuario en un plazo no mayor a:

10 días hábiles.

## 8.7 Seguimiento

Se dará seguimiento hasta su cierre

Se documentarán las acciones realizadas

## 8.8 Cierre

El caso se considerará cerrado cuando:

Se haya dado respuesta

Se hayan implementado acciones

Se documente la conclusión

## 9. CONTROL Y EVALUACIÓN

Se realizará un análisis mensual de las quejas y sugerencias

Se generarán reportes trimestrales

Se identificarán áreas de mejora

## 10. RESPONSABLES

Responsable del Sistema de Gestión o equivalente

Dirección General

Áreas involucradas

## 11. PROTECCIÓN DE DATOS

La información será tratada conforme a la normativa vigente en materia de protección de datos personales.

## 12. FORMATOS Y REGISTROS

Para garantizar la adecuada recepción, registro y seguimiento de quejas y sugerencias, la Asociación contará con instrumentos estandarizados que permitan la correcta documentación de cada caso.

### 12.1 Formato de queja y/o sugerencia

La Asociación pone a disposición de beneficiarios, colaboradores y terceros un **Formato de Queja y/o Sugerencia**, el cual tiene como finalidad recabar información clara, estructurada y suficiente para su análisis y atención.

Dicho formato contempla, de manera enunciativa:

- Datos del remitente (opcional)
- Medio de contacto
- Tipo de reporte (queja o sugerencia)
- Descripción detallada del caso
- Fecha del reporte
- Nivel de prioridad
- Solicitud de confidencialidad

Este formato podrá ser utilizado en versión:

- Física (impresa en instalaciones)
- Digital (formularios electrónicos o plataformas habilitadas).

**A continuación, se presenta el modelo de referencia del formato:**

Confidencial

Sureste Social Demócrata A.C.

## FORMATO DE QUEJA Y/O SUGERENCIA

### 1. INFORMACIÓN DEL REMITENTE (Opcional):

Nombre (opcional): \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

Correo Electrónico: \_\_\_\_\_ Área/Programa (si aplica): \_\_\_\_\_

### 2. TIPO DE REPORTE:

Queja   Sugerencia

### 3. DESCRIPCIÓN DEL REPORTE:

Detalle de la queja o sugerencia:

### 4. FECHA DEL REPORTE:

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

### 5. PRIORIDAD DEL REPORTE:

Alta  Media  Baja

### 6. AUTORIZO CONFIDENCIALIDAD:

Desea que su reporte sea tratado de manera confidencial?  Sí  No

## 12.2 Registro y control

Toda queja o sugerencia recibida deberá ser registrada en un sistema de control interno, el cual permitirá:

- Asignar un folio de seguimiento
- Registrar fechas clave del proceso
- Documentar acciones realizadas
- Dar trazabilidad hasta su cierre

## 12.3 Reportes de análisis

La información recabada será utilizada para la generación de:

- Reportes mensuales de incidencias
- Análisis trimestrales de tendencias
- Identificación de áreas de mejora

## 13. VIGENCIA

El presente procedimiento entra en vigor a partir de su aprobación y será de observancia obligatoria.

### APROBACIÓN Y FIRMA

El presente documento ha sido aprobado por la Directiva de Sureste Social Demócrata A.C., comprometiéndose sus integrantes a su cumplimiento, difusión y observancia.

**Nombre completo: Iyari Sánchez Díaz**

Cargo: Presidente.  
Firma

---

**Nombre completo: Reynaldo Isidro Palomo Mena**

Cargo: Secretario.  
Firma

---

**Nombre completo: Manuel Alberto Basulto Ramón**

Cargo: Tesorero  
Firma

---