



PARQUE METROPOLITANO
DE GUADALAJARA



PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A QUEJAS Y SUGERENCIAS

PARQUE METROPOLITANO DE GUADALAJARA

ELABORÓ:	DIRECCIÓN DE VINCULACIÓN Y DESARROLLO
FECHA ELABORACIÓN:	20-FEB-2013
FECHA ACTUALIZACIÓN:	20-FEB-2013 V. 01
CÓDIGO:	PM-DV-VI-PQ-01

Procedimiento de
Atención a Quejas y
Sugerencias

ELABORÓ:	DIRECCIÓN DE VINCULACIÓN Y DESARROLLO	
FECHA ELABORACIÓN:	20-FEB-2013	
FECHA ACTUALIZACIÓN:	20-FEB-2013	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	PM-DV-VI-PQ-01	PÁGINA 2 DE 7

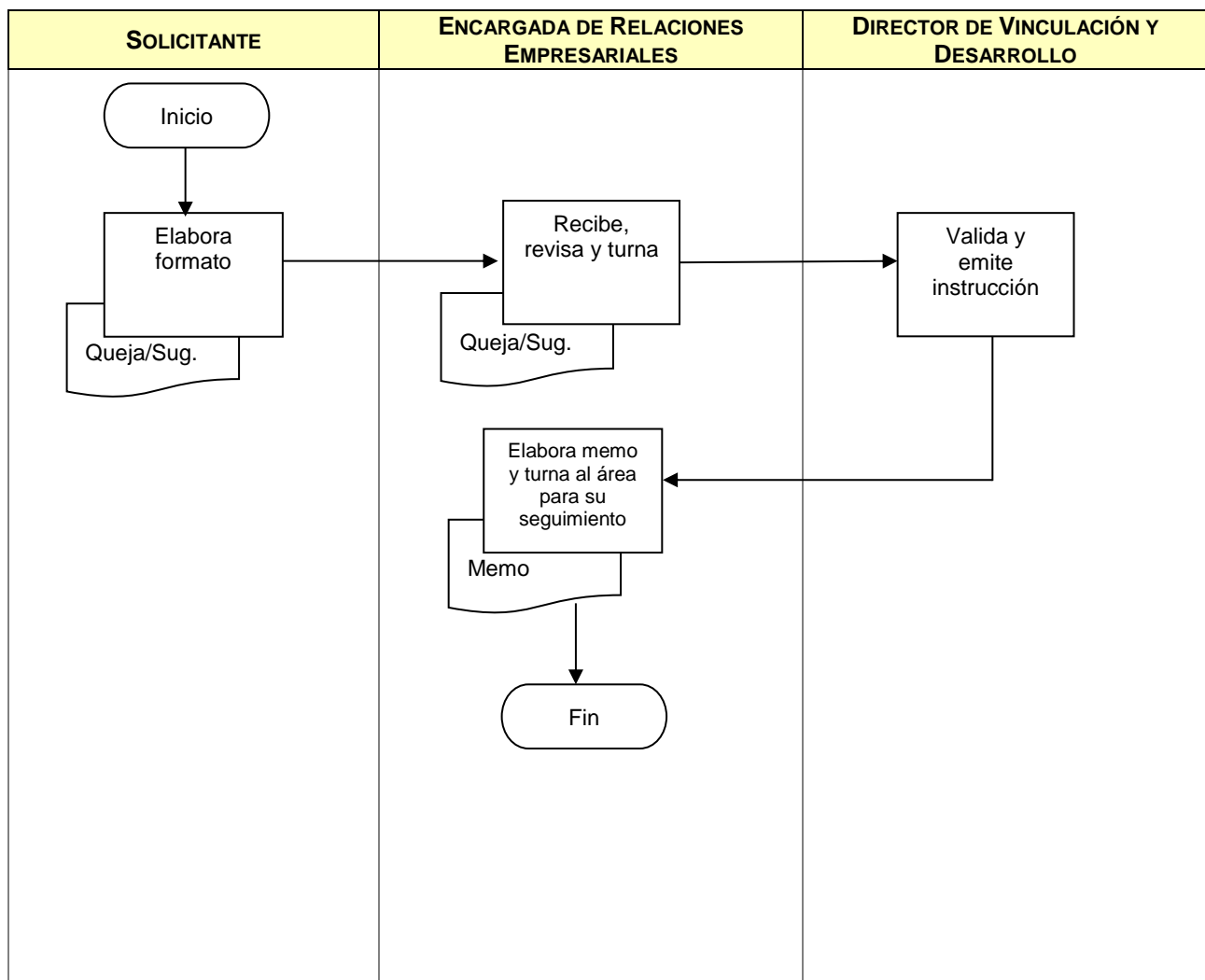
Bitácora de Revisiones:

No.	Fecha del cambio	Referencia del punto modificado	Descripción del cambio
01	20 Febrero 2013	Todo el documento	Se elabora procedimiento con la nueva la nueva imagen y control documental que se estableció en la Secretaría de Administración.

ELABORÓ:	DIRECCIÓN DE VINCULACIÓN Y DESARROLLO	
FECHA ELABORACIÓN:	20-FEB-2013	
FECHA ACTUALIZACIÓN:	20-FEB-2013	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	PM-DV-VI-PQ-01	PÁGINA 3 DE 7

1. DIAGRAMA DE FLUJO

Entrada	Insumos	Quejas o Sugerencias de los Usuarios
	Proveedor	Ciudadanía en General
	Procedimientos	No aplica
Salida	Producto o Servicio	Atención a Quejas o Sugerencias de los Usuarios
	Usuario o Cliente	Ciudadanía en General
	Procedimientos	No aplica



ELABORÓ:	DIRECCIÓN DE VINCULACIÓN Y DESARROLLO	
FECHA ELABORACIÓN:	20-FEB-2013	
FECHA ACTUALIZACIÓN:	20-FEB-2013	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	PM-DV-VI-PQ-01	PÁGINA 4 DE 7

2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

No.	RESPONSABLE (PUESTO Y ÁREA)	ACTIVIDAD	FORMATOS/ DOCUMENTOS
1.	Solicitante /Ciudadanía en General	Se les proporciona un formato de "Comentarios" a todos los usuarios que llegan a las oficinas de Vinculación y Desarrollo, con algún comentario, queja y/o sugerencia. Ver anexo 1.	Formato Comentarios
2.	Director de Vinculación y Desarrollo	Una vez que hayan plasmado su inquietud, se entrega al Director de Vinculación y Desarrollo, hace su valoración y se turnan al o las áreas que él crea conveniente, según el comentario que hayan redactado los usuarios.	
3.	Encargada de Relaciones Empresariales	Realiza un Memorándum en el que describe brevemente el comentario del usuario y anexa copia de ello.	Memorándum
4.	Encargada de Relaciones Empresariales	Entrega el Memorándum al área correspondiente, para que dé continuidad y respuesta a los comentarios que plasmaron los mismos.	Memorándum

ELABORÓ:	DIRECCIÓN DE VINCULACIÓN Y DESARROLLO	
FECHA ELABORACIÓN:	20-FEB-2013	
FECHA ACTUALIZACIÓN:	20-FEB-2013	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	PM-DV-VI-PQ-01	PÁGINA 6 DE 7

4. GLOSARIO

ELABORÓ:	DIRECCIÓN DE VINCULACIÓN Y DESARROLLO	
FECHA ELABORACIÓN:	20-FEB-2013	
FECHA ACTUALIZACIÓN:	20-FEB-2013	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	PM-DV-VI-PQ-01	PÁGINA 7 DE 7

5. AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
<hr/> Firma, Nombre y Puesto Lic. Santiago Elías Ceballos Bravo Director de Vinculación y Desarrollo	<hr/> Firma, Nombre y Puesto Lic. Miguel Ángel González Villa Responsable de Control de Documentos de la Dependencia	<hr/> Firma, Nombre y Puesto Lic. Sergio Zavala Mercado Director General de Innovación y Mejora Gubernamental

La Secretaría de Administración certifica que el presente manual se ajusta a las políticas establecidas en las guías técnicas emitidas previamente por la misma dependencia, quedando validada para su publicación por los medios electrónicos en términos del Acuerdo Gubernamental DIGELAG/ACU/028/2007.