

Procedimiento

Nombre:	Atención de quejas, incidencias o denuncias.
Objetivo:	Mantener la satisfacción de los usuarios en la prestación de los servicios de seguridad y vigilancia que presta el Instituto, a través de la remisión y atención de quejas, incidencias o denuncias que éstos presenten.
Frecuencia:	Eventual.

Normas

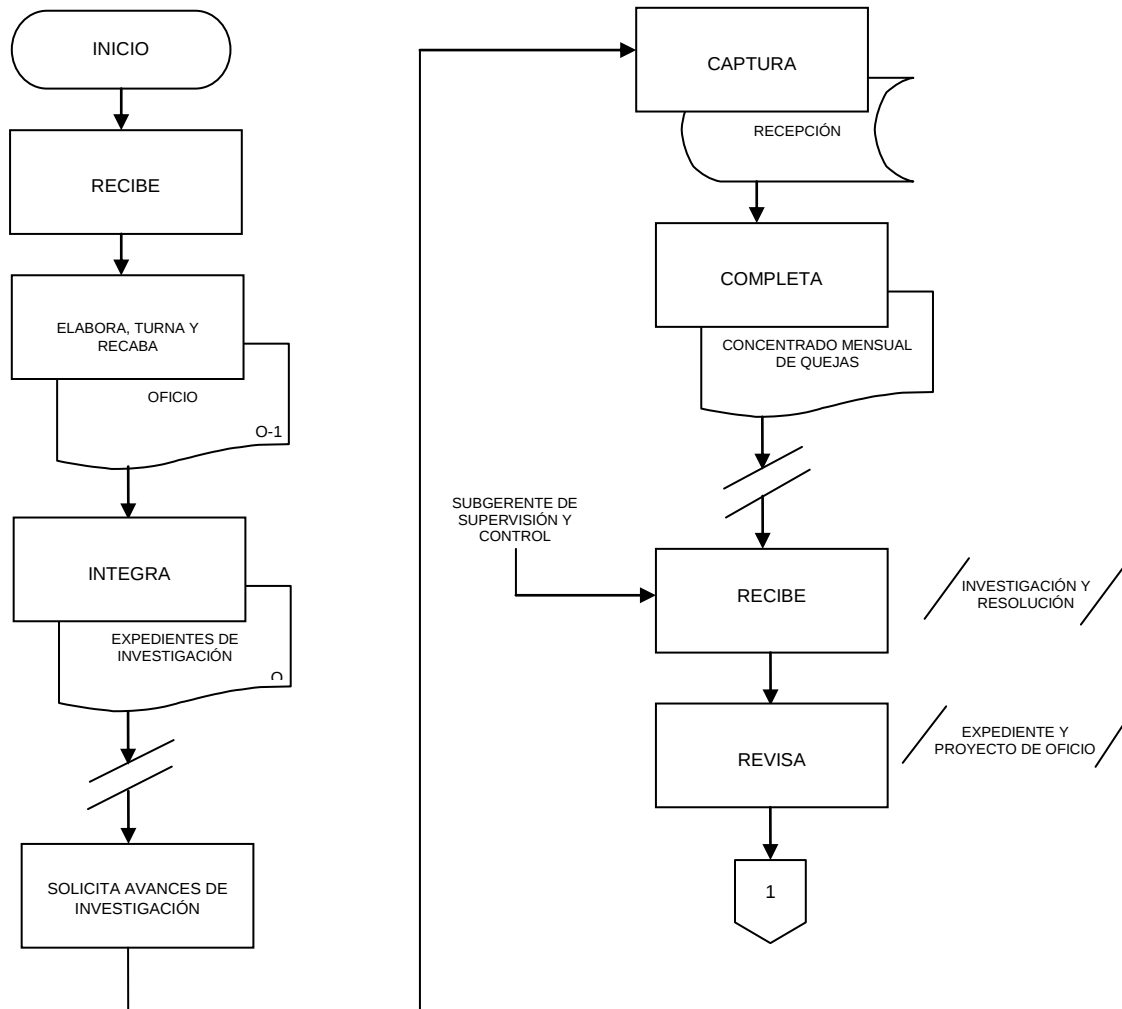
1. **Queja** es aquella reclamación que realiza el usuario o los elementos relativa al comportamiento de un servidor público del Instituto y que no constituye un delito.
2. **Incidencia** es el acto realizado por personal del Instituto cuyo resultado derive en faltas graves a la disciplina que no constituya en un delito.
3. **Denuncia** es el señalamiento realizado por usuario o los elementos relativa al comportamiento de un servidor público del Instituto y que pueda ser constitutivo de un delito.
4. **FIPERCON** es el formato electrónico en el cual se capturan las incidencias en que incurren los Servidores Públicos del Instituto.
5. El **Concentrado Mensual** es el documento estadístico que se lleva para mantener un control de las **Quejas, Incidencias o Denuncias**, para darles seguimiento.
6. Cuando proceda una **Denuncia** de carácter penal, se le dará conocimiento al C. Comisionado, a la Gerencia Jurídica y Consultiva y a la Contraloría Interna.

FECHA		ELABORÓ	REVISÓ	Vo. Bo.	AUTORIZÓ
ELABORACIÓN	AUTORIZACIÓN				
Junio 2011	Enero 2012	Mayor y Lic. Raúl Orduña Cruz Gerente de Supervisión y Control	C.P.C. Ernesto García Barrientos Gerente de Administración	Cnel y Lic. José Martín Gómez Comisionado	H. Junta de Gobierno

Área	Actividad	Descripción
Gerencia de Supervisión y Control	1	Recibe queja, incidencia o denuncia, vía correo electrónico u oficio turnado por el C. Comisionado o remitido por las Gerencias.
	2	Elabora y turna Oficio en original y copia con antecedentes de queja, incidencia o denuncia al Subgerente de Supervisión o al de Control.
	3	Recaba acuse de recibo en copia de Oficio e integra Expediente de Investigación en original. Pasa el tiempo.
	4	Solicita al Subgerente de Supervisión o al de Control avances de la investigación y resolución de la queja, incidencia o denuncia.
	5	Captura en el formato FIPERCON la descripción de la Incidencia .
	6	Completa Concentrado Mensual de Quejas, Incidencias o Denuncias en original. Pasa el tiempo.
	7	Recibe del Subgerente de Supervisión o el de Control Informe de la investigación en original.
	8	Revisa el Expediente de Investigación y elabora Oficio de Remisión en original y 4 copias, integrando la resolución final sobre la investigación.
	9	Turna Oficio de Remisión en original al C. Comisionado, y distribuye de la siguiente manera: 1ª copia a la Gerencia Jurídica y Consultiva. 2ª copia a la Contraloría Interna. 3ª copia a la Comisión de Honor y Justicia 4ª copia archiva como acuse de recibo en Expediente de Investigación . FIN DEL PROCEDIMIENTO.

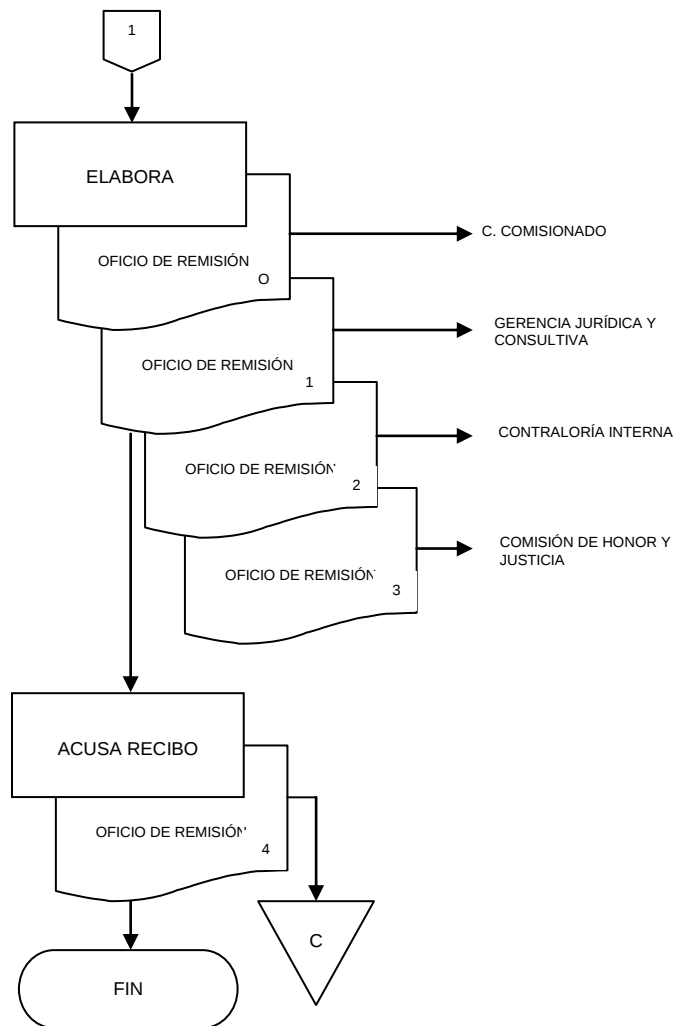
FECHA		ELABORÓ	REVISÓ	Vo. Bo.	AUTORIZÓ
ELABORACIÓN	AUTORIZACIÓN				
Junio 2011	Enero 2012	Mayor y Lic. Raúl Orduña Cruz Gerente de Supervisión y Control	C.P.C. Ernesto García Barrientos Gerente de Administración	Cnel y Lic. José Martín Gómez Comisionado	H. Junta de Gobierno

DIAGRAMA



FECHA		ELABORÓ	REVISÓ	Vo. Bo.	AUTORIZÓ
ELABORACIÓN	AUTORIZACIÓN				
Junio 2011	Enero 2012	Mayor y Lic. Raúl Orduña Cruz Gerente de Supervisión y Control	C.P.C. Ernesto García Barrientos Gerente de Administración	Cnel y Lic. José Martín Gómez Comisionado	H. Junta de Gobierno

DIAGRAMA



FECHA		ELABORÓ	REVISÓ	Vo. Bo.	AUTORIZÓ
ELABORACIÓN	AUTORIZACIÓN				
Junio 2011	Enero 2012	Mayor y Lic. Raúl Orduña Cruz Gerente de Supervisión y Control	C.P.C. Ernesto García Barrientos Gerente de Administración	Cnel y Lic. José Martín Gómez Comisionado	H. Junta de Gobierno