

ÁREA RESPONSABLE:	Subdirección de Coordinación de Programas
PROCEDIMIENTO:	Atenciones Inmediatas, Quejas y Sugerencias
OBJETIVO ESTRATÉGICO:	Coadyuvar a la disminución de accidentes en las vías generales de comunicación, mediante la implementación de políticas, normas y programas en materia de protección y medicina preventiva en el transporte.

OBJETIVO

Establecer las acciones de corrección o mejora a seguir, a fin de impulsar una cultura de calidad, transparencia y atención en el Examen Psicofísico Integral y demás actividades que realiza la Dirección General a partir de la opinión ciudadana disminuyendo el número de quejas y denuncias para satisfacer las necesidades de los usuarios.

LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

La Subdirección de Coordinación de Programas:

1. Recibirá del personal de la Subdirección de Certificación Médica Terrestre y del Espacio de Atención Ciudadana las inconformidades que existan en el área de atenciones inmediatas durante el proceso del Examen Psicofísico Integral.
2. Recibirá y verificará la resolución inmediata de las inconformidades ocasionadas por el servicio.
3. Supervisará que las áreas de servicio den solución a las quejas presentadas por escrito en un plazo no mayor a tres días hábiles a partir de la recepción de las mismas.
4. Recibirá y capturará la información y entregará los registros a la Dirección de Planeación y Control en los primeros 5 días de cada mes.

ÁREA RESPONSABLE: Subdirección de Coordinación de Programas

PROCEDIMIENTO: Atenciones Inmediatas, Quejas y Sugerencias

DURACIÓN TOTAL: 2 días 5 horas 40 minutos

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
01	Subdirección de Coordinación de Programas	Recibe queja o sugerencia por parte del personal, Órgano Interno de Control o área de la Dirección General a través de: <ul style="list-style-type: none"> - En formato de quejas o sugerencias - En escrito libre - Por correo electrónico 	30 min.
02		Determina el área que deberá atender la queja o sugerencia presentada.	30 min.
03		Turna queja al área correspondiente para su atención inmediata.	5 min.
04	Área responsable de atención de la queja de la Dirección General de Protección y Medicina Preventiva en el Transporte	Recibe queja para realizar la atención y turna su revisión.	2 días
05	Subdirección de Coordinación de Programas	Recibe resultado de la atención a la queja o sugerencia y verifica.	1 hora.
06		Realiza y envía propuesta de oficio para firma de la Dirección de Planeación y Control.	1 hora.
07	Dirección de Planeación y Control	Recibe y firma oficio de respuesta de atención.	1 hora.
08		Envía oficio para su remisión a solicitante.	5 min.
09	Subdirección de Coordinación de Programas	Recibe oficio firmado y remite a solicitante.	30 min.
		Informa los resultados obtenidos acerca de las atenciones de quejas derivadas del servicio y/o las solicitudes del Órgano Interno de Control a la.	1 hora.
		TERMINA PROCEDIMIENTO	