

PG-CI-01
**RECEPCIÓN DE QUEJAS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**

**RED ESTATAL DE
AUTOPISTAS DE NUEVO
LEÓN**



PG-CI-01
Recepción de Quejas, Sugerencias y Denuncias

Control de Emisión				
Elaboró		Revisó		Autorizó
 Lic. Mario Alberto Díaz Sánchez	 Ing. Ninfa Yuritza Gómez Sarabia	 C.P. Ana Kethela Dávila García	 Lic. Maricela Montemayor Martínez	 Lic. Sahira Jackeline Domínguez Lugo
Jefe de Auditoría	Analista de Auditoría Interna y Calidad	Coordinadora de Control Interno	Secretaría Técnica del Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés	Encargada de Despacho de la Dirección Administrativa

CONTENIDO

1.	Objetivo	5
2.	Alcance	5
3.	Responsabilidades	5
4.	Definiciones	6
5.	Marco Jurídico	7
6.	Desarrollo	8
6.1	Medios para Recibir Quejas, Sugerencias y Denuncias	8
6.2	Levantamiento de Quejas, Sugerencias y Denuncias	8
6.2.1	Levantamiento de quejas, sugerencias y denuncias mediante código QR	8
6.2.2	Levantamiento de quejas, sugerencias y denuncias mediante buzones de sugerencia ..	9
6.3	Recepción y Registro de Quejas y Sugerencias	10
6.3.1	Recepción y registro de quejas sugerencias y	10
	denuncias generadas de manera digital	10
6.3.2	Recolección y registro de quejas, sugerencias y	11
	denuncias generadas mediante buzones	11
6.4	Análisis, clasificación, remisión, vista y seguimiento de quejas, sugerencias y denuncias	11
6.4.1	Análisis, clasificación y remisión de quejas, sugerencias y denuncias	11
6.4.2	Evaluar, dar vista y seguimiento a las quejas, sugerencias y denuncias	12

7.	Anexo	13
7.1	Buzón digital	13
7.2	Formulario de Quejas, Sugerencias o Denuncias (FO-CI-03)	14
7.3	Políticas para la Gestión de Quejas, Sugerencias y Denuncias.....	15
7.3.1	Apertura del Buzón de Quejas, Sugerencias y Denuncias	15
7.3.2	Manejo de Documentos Depositados.....	15
7.3.3	Revisión y Análisis de Quejas, Sugerencias y Denuncias.....	15
7.3.4	Seguimiento y Resolución de Casos.....	15
7.3.5	Requisitos para la Denuncia	15
7.3.6	Confidencialidad y Transparencia	16
8.	Información Documentada Relacionada.....	16
9.	Control de Cambios	16

1. Objetivo

Establecer el procedimiento para la recepción, registro, clasificación por tipo y remisión de quejas, sugerencias y denuncias presentadas por los usuarios y/o servidores públicos, garantizando una atención eficaz y transparente, con el compromiso de mejorar nuestros servicios y prevenir actos que vulneren lo establecido en el Código de Ética de la Red Estatal de Autopistas de Nuevo León¹, de acuerdo con las atribuciones conferidas conforme a la normatividad aplicable.

De conformidad con los artículos 4º, 7º, 10º, 12º de la Ley para Incentivar la Denuncia de Actos de Corrupción de Servidores Públicos del Estado de Nuevo León, y el artículo 92º de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Nuevo León.

2. Alcance

Este procedimiento aplica a la recepción, registro, clasificación por tipo y remisión de quejas, sugerencias y denuncias presentadas por los usuarios y/o servidores públicos de la REANL. Comprende todos los canales habilitados para tal fin y tiene como objetivo garantizar una atención eficaz y transparente, en cumplimiento con el Código de Ética de la organización y la normatividad aplicable.

3. Responsabilidades

▪ Coordinación de Control interno

Recibir los formatos físicos y digitales, registrar, evaluar y clasificar por tipo las quejas y denuncias, y remitirlas al Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés.

▪ Usuarios y/o servidores públicos

Presentar quejas, sugerencias y denuncias completas y veraces, proporcionar evidencia si cuenta con ellas y colaborar con el proceso.

▪ Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés

Evaluar y dar vista a denuncias y/o quejas que reúnan los requisitos de falta administrativa al Órgano Interno de Control² de la REANL.

Evaluar y dar vista a denuncias, quejas y/o sugerencias, y remitirlas a las áreas administrativas para su atención y seguimiento, y, en su caso, las acciones correctivas a implementar, con el fin de garantizar el cumplimiento del Código de Conducta de la REANL.

¹ En adelante, REANL

² En adelante, OIC



- Áreas Operativas y Administrativas de la REANL

Atender, analizar y dar seguimiento a las quejas y sugerencias recibidas del Comité de Ética de la REANL e implementarán las acciones correctivas necesarias y/o correspondientes.

Notificar al área de Control Interno las medidas y evidencias de las acciones implementadas.

4. Definiciones

Para efectos de este procedimiento, se entenderá como:

- **Acción Correctiva:** Medida adoptada para atender la causa de una queja, sugerencia o denuncia, con el fin de prevenir que el problema o la deficiencia se repita en el futuro.
- **Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar las causas de problemas potenciales antes de que ocurran.
- **Buzón de Sugerencias:** Contenedor físico dispuesto en puntos estratégicos (como oficinas, plazas de cobro, y otras instalaciones) donde los usuarios pueden depositar sus quejas, sugerencias o denuncias de forma anónima o identificada.
- **Código de Conducta:** Es un documento de observancia obligatoria, emitido por el titular de cada dependencia o entidad en la administración pública estatal, a propuesta del Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés, que contiene la forma en que las personas servidoras públicas aplicarán los principios, valores, reglas de integridad y compromisos establecidos, atendiendo a los objetivos, misión y visión de la dependencia o entidad correspondiente.
- **Código QR:** Código de respuesta rápida (QR) utilizado para acceder a un formulario electrónico en línea, donde los usuarios pueden presentar sus quejas, sugerencias o denuncias.
- **Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés:** Cuerpo colegiado integrado por las personas servidoras públicas adscritas a cada dependencia o entidad, que tiene la finalidad de propiciar la integridad de las personas servidoras públicas e implementar acciones permanentes que favorezcan su comportamiento ético.
- **Denuncia:** Es una declaración formal acerca de la comisión de una conducta contraria a la ley (generalmente la comisión de un delito o de infracciones administrativas), dirigida a la autoridad competente para su investigación.
- **Denunciante:** La persona física o moral, o el Servidor Público que acude al buzón de quejas, sugerencias y denuncias, con el fin de denunciar actos u omisiones que pudieran constituir o vincularse con Faltas administrativas, en términos de los artículos 91 y 93 de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Nuevo León.
- **Desechamiento de la queja:** Se refiere al acto de considerar improcedente o no procedente una denuncia, queja o sugerencia presentada, debido a la falta de elementos, pruebas suficientes, o el incumplimiento de los requisitos establecidos en la normativa aplicable.

- **Folio de Expediente:** Número único y consecutivo asignado a cada queja, sugerencia o denuncia para su registro, seguimiento y control dentro del sistema de atención de la REANL.
- **Informe mensual de quejas y denuncias:** Documento que recoge de manera detallada las quejas, sugerencias y denuncias presentadas durante el mes.
- **No Competencia:** Determinación de que una queja, sugerencia o denuncia no corresponde a la competencia del área que la recibió, ya sea por un error de asignación o porque el asunto no está dentro de las atribuciones del área correspondiente.
- **Queja:** Es la manifestación de una persona mediante la cual pone en conocimiento de la autoridad los actos u omisiones de los servidores públicos que son contrarios a los principios que rigen la administración pública y que le afectan directamente en sus intereses, ya sea como gobierno o gobernado.
- **Servidores Públicos:** Las personas que desempeñan un empleo, cargo o comisión en los entes públicos, en el ámbito federal y local, conforme a lo dispuesto en el artículo 108 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- **Sugerencia:** Es el planteamiento o propuesta que presenta un servidor público y/o usuario para mejorar el servicio que se presta.

5. Marco Jurídico

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas del Estado de Nuevo León.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios de Nuevo León.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Nuevo León.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Nuevo León.
- Ley para Incentivar la Denuncia de Actos de Corrupción de Servidores Públicos del Estado de Nuevo León.
- Ley de Fiscalización Superior del Estado de Nuevo León.
- Código de Ética de la Red Estatal de Autoistas de Nuevo León.
- Acuerdo Administrativo por el que se Emite el Código de Ética de los Servidores Públicos de la Administración Pública del Poder Ejecutivo del Estado de Nuevo León.
- Reglamento Interior de la Contraloría y Transparencia Gubernamental.



6. Desarrollo

El procedimiento de Recepción de Quejas, Sugerencias y Denuncias contempla lo siguiente:

- Medios para Recibir Quejas, Sugerencias y Denuncias
- Levantamiento
- Recepción y Registro
- Análisis, clasificación, remisión, vista y seguimiento

6.1 Medios para Recibir Quejas, Sugerencias y Denuncias

La Red Estatal de Autopistas de Nuevo León (REANL) pone a disposición de los usuarios y/o servidores públicos diferentes canales para que puedan presentar sus quejas, sugerencias y denuncias de manera accesible, eficiente y segura. A continuación, se detallan los principales medios disponibles:

- Medio Digital (Formulario en Línea) Código QR:

Los usuarios pueden acceder al formulario para presentar quejas, sugerencias y denuncias escaneando un código QR disponible en diversos puntos de las instalaciones de la REANL (por ejemplo, plazas de cobro, oficinas administrativas, sitios de atención al público).

El código QR redirige a un formulario en línea donde se pueden detallar los hechos, adjuntar evidencia y registrar la información relevante para el seguimiento.

- Buzón de Sugerencias Físico:

Los buzones de sugerencias están ubicados en puntos estratégicos de la REANL, como las instalaciones centrales, plazas de cobro y otros sitios operativos. Estos buzones están diseñados para ser accesibles para los usuarios, de manera que puedan presentar sus quejas, sugerencias o denuncias de forma anónima o con datos de contacto.

6.2 Levantamiento de Quejas, Sugerencias y Denuncias

6.2.1 Levantamiento de quejas, sugerencias y denuncias mediante código QR		
Etapas	Responsable	Actividad
Escanear el código QR.	Usuarios y/o servidores públicos	Presente su queja, sugerencia o denuncia escaneando el código QR-CAL-03 (Ver Anexo 1) o accediendo a la siguiente liga: https://forms.gle/GBWBhHPU1RFYoUL1A
Acceder al formulario.	Usuarios y/o servidores públicos	Al escanear el código QR, se visualizarán cuatro opciones. Elija la que corresponde a "Levantar quejas y sugerencias": 1. Evaluar el servicio al usuario 2. Evaluar el servicio de baños 3. Evaluar el servicio de facturación 4. <u>Levantar quejas y sugerencias</u>

Completar el formulario.	Usuarios y/o servidores públicos	Una vez que haya seleccionado la opción 'Levantar quejas y sugerencias', se desplegará un formulario en el que deberá ingresar los siguientes datos: 1. Fecha de solicitud 2. Descripción de los hechos o conductas a denunciar 3. Evidencia anexada (si corresponde) 4. Datos de contacto (opcionales): ▪ Nombre ▪ Domicilio ▪ Correo electrónico ▪ Teléfono 5. Datos del servidor público sobre el que se presenta la queja o denuncia: ▪ Nombre ▪ Puesto o cargo que desempeña En cumplimiento a los datos mínimos a ingresar en la presentación de la queja y/o denuncia. ▪ ¿Cuándo? (Fecha de los hechos) ▪ ¿Dónde? (Lugar de los hechos) ▪ ¿Quién o quiénes? (Denunciado y denunciante) ▪ ¿Cómo? (Descripción de los hechos)
Enviar el formulario.	Usuarios y/o servidores públicos	Una vez completado, seleccione la opción 'Enviar el formulario'. Al hacerlo, se generará un registro para el análisis y seguimiento de la queja, sugerencia o denuncia.

6.2.2 Levantamiento de quejas, sugerencias y denuncias mediante buzones de sugerencia		
Etapa	Responsable	Actividad
Acceso al buzón.	Usuarios y/o servidores públicos	Los usuarios podrán acceder al buzón de sugerencias disponible en los siguientes puntos: 1. Instalaciones centrales del organismo: Los buzones estarán ubicados en áreas visibles y accesibles dentro de las instalaciones centrales. 2. Sitios operativos: Se instalarán buzones en los distintos sitios operativos de la Red Estatal de Autopistas de Nuevo León, tales como plazas de cobro, oficinas y otros puntos estratégicos.
Completar el formulario.	Usuarios y/o servidores públicos	El Formulario de Quejas, Sugerencias o Denuncias (FO-CI-03) estará disponible en el área del buzón. Complete el formulario para la presentación de su queja, sugerencia o denuncia, deberá ingresar los siguientes datos:

		1. Fecha de solicitud 2. Descripción de los hechos o conductas a denunciar 3. Evidencia anexada (si corresponde) 4. Datos de contacto (opcionales): ▪ Nombre ▪ Domicilio ▪ Correo electrónico ▪ Teléfono 5. Datos del servidor público sobre el que se presenta la queja o denuncia: ▪ Nombre ▪ Puesto o cargo que desempeña Este formato debe ser llenado de manera legible y precisa para asegurar la correcta recepción y análisis de la queja, sugerencia o denuncia. En cumplimiento a los datos mínimos a ingresar en la presentación de la queja y/o denuncia. ▪ ¿Cuándo? (Fecha de los hechos) ▪ ¿Dónde? (Lugar de los hechos) ▪ ¿Quién o quiénes? (Denunciado y denunciante) ▪ ¿Cómo? (Descripción de los hechos)
Depositar el formulario.	Usuarios y/o servidores públicos	Deposite el Formulario de Quejas, Sugerencias o Denuncias (FO-CI-03) en el buzón. Las quejas, sugerencias o denuncias podrán presentarse de manera anónima si así lo desea, o incluir sus datos de contacto. Los buzones estarán cerrados y sellados para garantizar que las quejas, sugerencias o denuncias sean mantenidas en confidencialidad hasta su apertura y registro por el área de Control Interno del Organismo.

6.3 Recepción y Registro de Quejas y Sugerencias

6.3.1 Recepción y registro de quejas sugerencias y denuncias generadas de manera digital		
Etapas	Responsable	Actividad
Recepción.	Control interno	Recibe de manera digital el Formulario de Quejas, Sugerencias o Denuncias (FO-CI-03) completado por el usuario.
Registro.	Control interno	Identifica el formulario con un número de folio único y consecutivo, lo que permitirá realizar un seguimiento adecuado de cada caso.

		Registra en el formato Control de Quejas, Sugerencias y Denuncias (FO-CI-04) , especificando la procedencia de la queja (buzón físico o digital).
--	--	--

6.3.2 Recolección y registro de quejas, sugerencias y denuncias generadas mediante buzones		
Etapas	Responsable	Actividad
Recolección.	Control interno	Realizará apertura del buzón en presencia de un testigo (por ejemplo, otro miembro del personal), asegurándose de tomar todos los Formularios de Quejas, Sugerencias o Denuncias (FO-CI-03) , sin omitir ninguno.
Registro.	Control interno	Identifica el formulario con un número de folio único y consecutivo, lo que permitirá realizar un seguimiento adecuado de cada caso. Registra en el formato Control de Quejas, Sugerencias y Denuncias (FO-CI-04) , especificando la procedencia de la queja (buzón físico o digital).

6.4 Análisis, clasificación, remisión, vista y seguimiento de quejas, sugerencias y denuncias.

6.4.1 Análisis, clasificación y remisión de quejas, sugerencias y denuncias		
Etapas	Responsable	Actividad
Análisis y clasificación.	Control interno	Realiza el análisis preliminar de la información recibida para determinar si se presentan los datos mínimos requeridos para la presentación de la queja y/o denuncia. Datos mínimos requeridos: ¿Cuándo? (Fecha de los hechos) ¿Dónde? (Lugar de los hechos) ¿Quién o quiénes? (Denunciado y denunciante) ¿Cómo? (Descripción de los hechos) - Nombre del denunciante (si es proporcionado por el denunciante) - Descripción detallada de los hechos o conductas denunciadas - Datos del servidor público involucrado - Medios probatorios (documentos, fotos, grabaciones, etc.) Procede: se envía para revisión por el Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés. No procede: Por razones de atribuciones, actividades o asignación errónea, se deberá fundamentar y motivar la decisión de no dar curso especificando las razones.

		Se colocará en el estatus de "Control de Quejas, Sugerencias y Denuncias" (FO-CI-04) la justificación del "No procede". Remite la información al Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés.
Remisión.	Control interno	Si la denuncia cumple con los requisitos mínimos de procedencia, se remite mediante oficio el formato Control de Quejas, Sugerencias y Denuncias (FO-CI-04), junto con las justificaciones de las quejas, sugerencias y denuncias recibidas y descartadas, al Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés , según lo establecido en el Art. 52º de la Ley de Administración y Comité de Ética del Estado de Nuevo León.

6.4.2 Evaluar, dar vista y seguimiento a las quejas, sugerencias y denuncias		
Etapas	Responsable	Actividad
Sesión de comité.	Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés.	Evaluará y dará vista al OIC de las denuncias y/o quejas que reúnan los requisitos de falta administrativa. Evaluará y dará vista a denuncias, quejas y/o sugerencias, para remitirlas a las áreas administrativas para su atención y/o seguimiento, y, en su caso, las acciones correctivas a implementar, con el fin de garantizar el cumplimiento del Código de Conducta de la REANL. Notificará a la Dirección Administrativa sobre la resolución adoptada para el seguimiento correspondiente, ya sea por los casos que hayan sido remitidos al OIC o que se haya determinado el seguimiento interno por el área correspondiente.
Acción preventiva y correctiva.	Unidades Administrativas	Realizará la revisión de las quejas y sugerencias recibidas, dictaminadas por el Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés, para su seguimiento interno, así como del Reporte de Acción Correctiva (FO-CAL-05) de control interno para su atención. Una vez analizado el reporte, el área detallará las acciones que se implementarán para prevenir la recurrencia de la situación en el futuro.
Revisión de acciones.	Unidades Administrativas	Notificarán a Control interno las acciones que hayan sido atendidas, para documentar los resultados y cerrar el proceso de acción correctiva una vez verificada su efectividad.

7. Anexo

7.1 Buzón digital



PODEMOS RECIBIR TUS COMENTARIOS
POR MEDIO DE NUESTRO BUZÓN DIGITAL
CON EL CÓDIGO QR, TAMBIÉN AL
TELÉFONO DE NUESTRO CENTRO DE
ATENCIÓN O DIRECTAMENTE POR MEDIO
DE NUESTRO BUZÓN FÍSICO.



 **800 007 3265**

7.3 Políticas para la Gestión de Quejas, Sugerencias y Denuncias

7.3.1 Apertura del Buzón de Quejas, Sugerencias y Denuncias

- **Responsable de la Apertura:** La apertura del buzón debe ser realizada por una integrante del área de control interno, quien puede ser el encargado del área o un miembro del equipo administrativo.
- **Supervisión:** Para garantizar la transparencia y evitar posibles conflictos de interés, se recomienda que este proceso sea supervisado o realizado en presencia de un testigo (por ejemplo, otro miembro del personal).
- **Procedimiento de Apertura:** El buzón debe abrirse con cuidado para evitar daños a los documentos depositados.
- **Registro de Apertura:** Es necesario registrar la fecha y hora de apertura para asegurar el cumplimiento del protocolo.

7.3.2 Manejo de Documentos Depositados

- **Retiro de Documentos:** Los documentos depositados en el buzón deben ser retirados de manera ordenada y meticulosa.
- **Compleitud del Registro:** El encargado debe asegurarse de tomar todos los formatos de quejas, sugerencias y denuncias sin omitir ninguno.

7.3.3 Revisión y Análisis de Quejas, Sugerencias y Denuncias

- **Frecuencia de Revisión:** El área de Control Interno realizará la revisión y recolección de las quejas, sugerencias y denuncias cada 15 días.
- **Tiempo de Registro y Clasificación:** El proceso de registro, clasificación y análisis de los documentos será completado dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recolección.
- **Informe al Comité:** Los registros serán enviados al Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés dentro de los primeros 5 días de cada mes para su revisión y seguimiento.

7.3.4 Seguimiento y Resolución de Casos

- **Atención Interna:** En los casos en los que las quejas o denuncias hayan sido dictaminadas por el Comité para su atención interna, el área correspondiente tendrá un plazo de 30 días para presentar un informe detallado de las acciones realizadas al área de Control Interno.

7.3.5 Requisitos para la Denuncia

- **Validación de la Denuncia:** Cualquier usuario podrá solicitar directamente al área de Control Interno el estatus de su registro.
- **Solicitud de Corrección:** Se solicitará al denunciante la corrección o la adición de la información necesaria para completar el proceso de denuncia.

- **Plazo para Subsanan Deficiencias:** El denunciante dispondrá de un plazo de cinco (5) días hábiles para subsanar las deficiencias o proporcionar la información faltante.

7.3.6 Confidencialidad y Transparencia

- **Manejo Confidencial:** El proceso de recepción y manejo de quejas, sugerencias y denuncias debe garantizar la confidencialidad de la información proporcionada por los usuarios.
- **Transparencia en el Proceso:** Las acciones y decisiones tomadas en relación con las quejas, sugerencias y denuncias serán transparentes y se comunicarán a las partes involucradas, conforme a los principios establecidos por el Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés.

8. Información Documentada Relacionada

Tipo	Código	Nombre del registro	Responsable	Tiempo de retención
Interna	FO-CI-03	Formulario de Quejas, Sugerencias y/o Denuncias	Control Interno	Ver. FO-CAL-03
Interna	FO-CI-04	Control de Quejas, Sugerencias y Denuncias	Control Interno	Ver. FO-CAL-03
Interna	N/A	Informe de Quejas, Sugerencias y Denuncias	Control Interno	Ver. FO-CAL-03
Interna	PG-CA-03	Procedimiento Acciones Correctivas	Control Interno	Ver. FO-CAL-03

9. Control de Cambios

Versión	Fecha	Descripción del cambio	Motivo del cambio
01	30-01-2025	Se realiza revisión general del proceso.	Observaciones Control Interno.

