



OFICIO: SMDIF/DIR/339/2024

ASUNTO: EL QUE SE INDICA

TULA DE ALLENDE, HIDALGO A 22 DE ABRIL 2024

A quien corresponda:

La que suscribe Mtra. Martha Gabriela García Guerrero en mi carácter de Presidenta y Directora General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Tula de Allende, Hidalgo. Por medio de la presente hago de su conocimiento el mecanismo de atención a queja de usuario y mejora continua del SMDIF; el cual adjunto en el siguiente oficio.

ATENTAMENTE



**DIF Tula**  
2023-2024  
**PRESIDENTA Y DIRECTORA GENERAL**  
*Por un Tula Sano*  
MTRA. MARTHA GABRIELA GARCÍA GUERRERO  
PRESIDENTA Y DIRECTORA GENERAL  
DEL SMDIF TULA DE ALLENDE, HIDALGO.



## **MECANISMO DE ATENCIÓN A QUEJA DE USUARIOS Y MEJORA CONTINUA**



## MECANISMO DE ATENCIÓN A QUEJA DE USUARIOS Y MEJORA CONTINUA

**Área Responsable:** Coordinación del Área Técnica.

**Supervisa la actividad:** Dirección del SMDIF.

**Revisa Efectividad:** Contraloría.

**Objetivo:** Describir el mecanismo de atención a quejas, denuncias y/o sugerencias, de mejora continua emitidas por las partes interesadas con la finalidad de mejorar los servicios del SMDIF de Tula de Allende.

**Alcance:** Áreas del SMDIF de Tula de Allende.

### Descripción del Mecanismo

| No. | RESPONSABLE                              | ACTIVIDAD.   |
|-----|--|--|
| 1   | Coordinador de la Unidad Técnica.        | Revisa semanalmente los buzones físicos colocados en las áreas del SMDIF del Tula de Allende, quien emitirá de manera escaneada por correo electrónico encontradas a Presidencia y Dirección General; y Contraloría.   |
| 2   | Soporte Técnico.                         | De manera Institucional revisa diariamente el buzón electrónico de quejas y/o sugerencias, ubicado en la página institucional y enviará a la Coordinación de la Unidad Técnica, que a su vez mandará copia a Presidencia y Dirección General; y Contraloría.   |
| 3   | Coordinador de la Unidad Técnica.        | Una vez recibida la queja, denuncia y/o sugerencia de mejora, verifica si es procedente o no, en caso de no ser procedente se le notifica al usuario los motivos por los cuales no procedió la queja, denuncia o sugerencia. En caso de ser procedente canaliza al Área, Programa y/o Proyecto que corresponde la queja.                                   |
| 4   | Titular del Área, Programa y/o Proyecto. | Atiende queja, lleva a cabo un análisis sobre la causa raíz y los efectos potenciales para ofrecer un informe de hechos, así como las acciones correctivas a fin de evitar la recurrencia de no conformidad del usuario, manteniendo la información documentada y llenado del formato de ACCIONES CORRECTIVAS y envía al coordinador de la Unidad Técnica. |
| 5   | Coordinador de la Unidad Técnica         | Da seguimiento a las acciones implementadas para verificar la eficacia de las mismas e integra la información documentada que demuestre el cumplimiento, asentada en el seguimiento realizado en la acción correctiva correspondiente.   |
| 6   | Coordinador de la Unidad Técnica         | Verifica la eficacia el resultado de las acciones tomadas, se notifica al usuario para proceder al cierre de la acción, se manda copia a Contraloría. En caso de que el usuario no esté conforme con las   |

*[Handwritten signature]*



|   |             |  |
|---|-------------|--|
|   |             | acciones tomadas, no se puede cerrar la acción y se da seguimiento a la queja con copia al Presidencia y Dirección General, así como a Contraloría.  |
| 7 | Contraloría | Recibe queja, sugerencia de mejora, así como la acción correctiva, y en caso de que la acción no cumpla con la eficacia para su resolución, hará las acciones administrativas, y/o legales que correspondan. |



*[Handwritten Signature]*  
**Mtra. Martha Gabriela García Guerrero**  
Presidenta y Directora General del SMDIF de Tula de Allende Sano



*[Handwritten Signature]*  
**Lic. Gibrán Paniagua León**  
Coordinador de la Unidad Técnica  
del SMDIF de Tula de Allende



*[Handwritten Signature]*  
**Mtra. Laura Aguilar Maya**  
Coordinadora Administrativa  
del SMDIF de Tula de Allende





## Acción Correctiva para eliminar la causa

|   |  |
|---|--|
| Acción:   |  |
| <i>[Faint handwritten text]</i>   |  |
| Nota: Este espacio será llenado por Coordinador de la Unidad Técnica.   |  |
| Responsable:  | Fecha de Terminación: Firma de efectividad:  |
| Resultado   | ¿Son eficaces las acciones?  |
| Usuario conforme <input type="checkbox"/>   | <i>[Handwritten mark]</i>  |
| Usuario No conforme <input type="checkbox"/>  |  |
| Seguimiento (cierre de la acción o acciones de seguimiento):  |  |
| Nota: Este espacio será llenado por Coordinador de la Unidad Técnica para evidenciar la efectividad de la acción. | Nota: Este espacio será llenado por Contraloría para evidenciar la efectividad de la acción. |
| Verificación de resultado, fecha, nombre y firma:   | Verificación de la eficacia, fecha, nombre y firma:  |

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten signature]*

Reverso