

REGLAMENTO DE QUEJAS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES DEL MUNICIPIO DE JILOTLAN DE LOS DOLORES

La **C. YDALIA CHÁVEZ CONTRERAS**, Presidenta Municipal de Jilotlán de los Dolores, Jalisco. En cumplimiento a lo dispuesto en los Artículos 42 fracción IV y V, y 47 fracción V de la Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco, Así como lo previsto en el Artículo 115 constitucional a todos lo habitantes del Municipio hago saber:

Que el H. Ayuntamiento de Jilotlán de los Dolores, Jalisco. En sesión Ordinaria número 5 celebrada el 29 veintinueve de Enero del año 2019 Dos Mil Diecinueve ha tenido a bien aprobar en lo general y en lo particular, y expedir el siguiente:

REGLAMENTO DE QUEJAS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES DEL MUNICIPIO DE JILOTLAN DE LOS DOLORES

El compromiso con el desarrollo e implantación de políticas, procedimientos y criterios de calidad, enmarcado en los artículos 49 y 50 de la Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos y el artículo 21 fracción VIII del Reglamento Interno de la Contraloría Municipal, que se refieren al derecho de los ciudadanos de la formulación de quejas, sugerencias o denuncias, con relación a los servicios que le brinda el municipio.

Son precisas en este ámbito herramientas que, mas allá de las encuestas de satisfacción, canalicen la opinión positiva o negativa, y recaben las ideas de los ciudadanos del municipio.

Con este enfoque se crea el buzón de quejas, sugerencias y denuncias. Este sistema debe permitir al ciudadano donde y como presentar una queja, denuncia, sugerencia o felicitación, disponer de un formato específico para hacerlo, y conocer el trámite que se seguirá y el plazo establecido para una respuesta. Para el municipio el análisis de la información del Sistema de Quejas, Sugerencias y Denuncias la situación es la mejor posición para establecer un sistema eficaz de mejora continua.

Además del sistema de buzón de quejas, sugerencias, denuncias y felicitaciones se puede utilizar mediante la página de gobierno.

Artículo 1-Objeto y ámbito de aplicación

1. Este reglamento tiene por objeto regular el Sistema de Quejas, Sugerencias, Denuncias y felicitaciones, cuya finalidad es lograr una mejora continua de los servicios públicos, la comunicación con los ciudadanos y los niveles de satisfacción de los mismos.

2. El procedimiento de quejas, sugerencias, denuncias y felicitaciones, es el instrumento habilitado dentro del sistema de Quejas, para que los ciudadanos trasladen sus manifestaciones en relación a los servicios públicos que reciben.
3. Quedan excluidas las quejas, denuncias o sugerencias que no se cuente con prueba documental o testigos.

Artículo 2-Conceptos

A efectos de este reglamento, se entiende por:

1. **Queja:** la manifestación de desagrado o insatisfacción respecto del funcionamiento, forma de prestación, atención recibida o calidad de los servicios prestados por el municipio presentada por los servidores públicos a los ciudadanos formulada sin efectuar reclamación alguna.
2. **Sugerencia:** la iniciativa dirigida a mejorar la calidad de los servicios prestados por el municipio.
3. **Denuncia:** es la acción y efecto de denunciar, (avisar declarar la irregularidad o ilegalidad de algo, delatar), la denuncia puede hacerse ante las autoridades correspondientes.
4. **Felicitación:** es la manifestación de satisfacción o reconocimiento respecto de los servicios prestados por los servidores públicos del municipio.

Artículo 3 Formas y vías de presentación

La presentación de las quejas, sugerencias y denuncias podrá efectuarse:

- a) De forma telemática, a través del correo electrónico
- b) De forma presencial mediante el llenado de un formato colocado en el buzón de quejas

En ambos casos el interesado podrá recibir una respuesta de su queja, denuncia, o sugerencia.

4. Garantía de confidencialidad

El interesado indicará de forma expresa en su escrito si autoriza o no la transmisión de sus datos personales al órgano competente en la materia objeto de la queja, sugerencia o denuncia.

En el primer caso se transmitirán el nombre, apellidos y su vinculación con el municipio. Si no se autoriza, solo se transmitirá la vinculación con el municipio.

5. Tramitación de las quejas, sugerencias, denuncias y felicitaciones.

1. La unidad de tramitación en el sistema de quejas, sugerencias y denuncias del municipio será el servicio de buzón.

H. Ayuntamiento de Jilotlán de los Dolores Jal.

ADMINISTRACIÓN 2018-2021



"Orden, calidad y una historia que continuar..."

2. Las quejas, sugerencias y denuncias en correo electrónico se reciben de manera inmediata. Las presentadas en el formato de papel, mediante el buzón de quejas serán revisadas y contestadas, cada semana será revisado el buzón de quejas.
3. Recibida la queja, sugerencia, denuncia o felicitación se procederá sin dilatación a su trámite realizando un examen inicial de la misma de la misma estimando si procede su admisión.
4. Cuando el objeto del escrito no esté incluido en el ámbito de aplicación de este reglamento, pero afecte a otros ámbitos, se remitirá al órgano competente y se comunicara tal circunstancia al interesado.
5. La unidad de tramitación podrá solicitar al interesado, cuando resulte necesario las aclaraciones o datos complementarios de la queja, para lo cual dispondrá de un plazo de 10 días hábiles.
6. La unidad de tramitación dará traslado del contenido de la queja, sugerencia o felicitación al responsable directo del servicio o del departamento que se afecte. Con copia al órgano de gobierno competente.
7. El responsable del servicio o departamento elaborara un informe sobre la queja o sugerencia. Dicho informe deberá incluir aquellos elementos necesarios para que la unidad de tramitación pueda emitir la respuesta al interesado, contara con el visto bueno del órgano de gobierno competente y se evacua en un plazo de 20 días.
8. Las felicitaciones se trasladaran a efectos de conocimiento y no será necesario recabar el informe citado. La contestación a las felicitaciones será inmediata a su recepción.
9. Recibido el informe preceptivo, la unidad de tramitación emitirá la respuesta al interesado en el plazo máximo de 30 días contados desde la fecha de presentación de la queja o sugerencia.

Artículo 6 Efectos

1. Las quejas formuladas conforme a lo previsto en este reglamento no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo.
2. Estas quejas no condicionan, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, conforme a la normativa reguladora de cada procedimiento puedan ejercer las personas que se consideren interesadas en el procedimiento.

Artículo 7 Gestión y seguimiento

1. Toda queja, sugerencia, denuncia o felicitación motivara la apertura de un expediente, en el que se incluirán los documentos que se generen en el transcurso de la tramitación.
2. A fin de efectuar un correcto seguimiento de las quejas, sugerencias o denuncias, se clasificaran conforme a la codificación que se establezca. Dicha codificación sistematizara: tipología, procedencia y causa que la origina.
3. El control y seguimiento de quejas corresponde a la unidad de tramitación, el comité emitirá informes de las quejas presentadas.
4. Los informes serán al menos una vez al trimestre.

H. Ayuntamiento de Jilotlán de los Dolores Jal.

ADMINISTRACIÓN 2018-2021



"Orden, calidad y una historia que continuar..."

Este reglamento fue aprobado en sesión Ordinaria No. 5 del Ayuntamiento celebrada el 29 de Enero de 2019

ARTICULO TRANSITORIO

PRIMERO.- El presente reglamento entra en vigor al siguiente día de su aprobación y publicación en la Gaceta Municipal de Jilotlán de los Dolores.

SEGUNDO.- Una vez publicado el presente Reglamento, remítase a la Biblioteca del Honorable Congreso del Estado, en los términos del artículo 42 fracción VII de la Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del estado de Jalisco.

C. YDALIA CHÁVEZ CONTRERAS

Presidenta Municipal

LIC. MIGUEL ÁNGEL ARIAS JIMÉNEZ

Secretario General

C. Regidor Andrés Paz Morales: rubrica. **C. Regidora Hermila Cárdenas Cárdenas:** rubrica. **C. Regidor Luis Ramón Avalos Rodríguez:** rubrica. **C. Regidora Rosa Galván Gutiérrez:** rubrica. **C. Regidor Ismael Valdovinos Mendoza:** rubrica. **C. Regidora Hermila Mendoza Mendoza:** rubrica. **C. Regidor David Alvarado Govea:** rubrica. **C. Regidora Yanet Artiaga Miranda:** rubrica. **C. Regidor Rumaldo Bernal Torres:** rubrica. **C. Síndico Municipal Ariana Berenice López Vargas:** rubrica.