



**MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA
ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS O
DENUNCIA.**

H. Ayuntamiento de Jilotlán de los Dolores Jal.

ADMINISTRACIÓN 2018-2021



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

I.- OBJETIVO GENERAL

Establecer la metodología que permita atender las Quejas, Sugerencias y Denuncias de los/las ciudadanos del Municipio de Jilotlán de los Dolores para propiciar la calidad del servicio público, mediante un trato digno a la ciudadanía en un ambiente de respeto y equidad.

Sensibilizar al personal del H. Ayuntamiento sobre la relevancia que tiene atender y prevenir conductas irregulares en el trato de la ciudadanía durante su estancia en el H. Ayuntamiento de Jilotlán de los Dolores Jalisco.

Promover permanentemente en todo el personal del H. Ayuntamiento de Jilotlán de los Dolores, actitudes de responsabilidades y vocación en el servicio.

Lograr que la ciudadanía ejerza sus derechos, durante el periodo que reciben cualquier servicio que ofrezca la Presidencia Municipal.

Establecer la metodología que permita atender las Quejas, Sugerencias y Denuncias de los ciudadanos, para elevar la Calidad del Servicio Público, fomentando los valores del H. Ayuntamiento de Jilotlán de los Dolores.

II.- OBJETIVO ESPECÍFICO DEL BUZON

Atender, resolver, evaluar, implementar, y dar seguimiento a las quejas sugerencias y denuncias, hasta la satisfacción de las necesidades y expectativas de la ciudadanía, para consolidar y enriquecer la calidad del servicio.

III.- RESPONSABILIDAD Y COORDINACION DEL BUZON

Será responsabilidad del Órgano de Control Interno el dar seguimiento y solución a las Quejas, Sugerencias y Denuncias, en coordinación con el Comité de Gestión de la Calidad del Servicio Público, que estará integrado por el Oficial Mayor, el Contralor Interno Municipal y Director de Servicios Públicos.

IV.- ALCANCE

Aplica al H. Ayuntamiento de Jilotlán de los Dolores.

V.- POLITICA DE OPERACIÓN

a.) Emisión de Quejas o Sugerencias.

La Queja, Sugerencia o Denuncia deberá ser por escrito y colocada en el buzón físico, utilizando para ello el formato de la Contraloría Municipal.

b.) Apertura de Buzón Físico.

El Buzón físico de Quejas, Sugerencias y Denuncias será abierto esporádicamente por la Contraloría Social de Jilotlán de los Dolores, designando a su personal y por el/la Responsable del Órgano de Control Interno del Ayuntamiento de Jilotlán de los Dolores, quienes levantarán el acta correspondiente utilizando el formato que muestre evidencia y Denuncias. Se tramitarán Quejas, Sugerencias y Denuncias que sean llenadas en el formato oficial.

H. Ayuntamiento de Jilotlán de los Dolores Jal.

ADMINISTRACIÓN 2018-2021



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

c.) Registro de Quejas o Sugerencias.

Los registros de las Quejas, Sugerencias y Denuncias del buzón físico deben ser depositados en un sobre anotando a la fecha, el número de Registro encontrados. Se firma de conformidad por los responsables de abrir el buzón y contar las Quejas, Sugerencias y Denuncias. Se tramitarán Quejas, Sugerencias y Denuncias que sean llenadas en el formato oficial.

b.) Confidencialidad de las Quejas Y Sugerencias.

El sobre se debe cerrar y sellar con cinta adhesiva transparente para ser abierto por el/la Responsable del Órgano de Control Interno y un miembro del comité, se dará respuesta a las Quejas y Sugerencias en un plazo máximo de cuatro días hábiles a partir de la apertura del buzón.

e.) Apertura del sobre de Quejas y Sugerencias.

El Órgano de Control Interino es el/la responsable de abrir el sobre; si procede, deberá asegurarse de mantener el anonimato de la persona que interpone la Queja, Sugerencia o Denuncia, omitiendo la información personal; una vez que la Queja, Sugerencia y Denuncia Sean Comunicadas a cada una de las áreas operativas a la que corresponda vía memorando anexando la parte inferior del formato después de registrar el folio y separa esta parte del formato.

f.) Notificación de no procedencia de Quejas o Sugerencia.

En caso de no proceder deberá notificar las causas de la procedencia a la persona que interpone la queja.

g.) Tiempo de Respuesta al quejoso.

La respuesta al Quejoso no debe exceder a los 8 días hábiles una vez que se recibe la queja, Sugerencia o Denuncia por el área responsable.

h.) Difusión de las sugerencias implementadas.

Las sugerencias implementadas deben difundirse ante la Comunicación del H. Ayuntamiento de Jilotlán de los Dolores y el Responsable del Órgano de Control para anticipar el buen o mal servicio que se presenta a los usuarios previos a la Reunión de Revisión, ya que información sirve de entrada.

VI.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Disponer de un sistema de información interna que facilite al Órgano de Control Interno y al Comité, el conocimiento de las quejas, sugerencias y denuncias que la ciudadanía emita, y la retroalimentación que estas proporcionen para la toma de decisiones en el mejoramiento continuo de la calidad del Servicio Público.

VIII.- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO BUZÓN

SECUENCIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1.-Emite queja, sugerencia o denuncia.	1.1 Emitir su queja, sugerencia o denuncia cuando consideren que sus requisitos no se están cumpliendo o en el caso de que contribuya a la mejora del servicio público. 1.2 Escribir su queja, sugerencia o denuncia en el formato.	Ciudadano.
2. Abre buzón de quejas, sugerencias y denuncias.	2.1 Abrir el buzón de quejas, sugerencias y denuncias. 2.2 Depositar en un sobre, anotando la fecha y el número de registros encontrados en el buzón. 2.3 Firmar el sobre los presentes con el fin de establecer la conformidad del acto. 2.4 Cerrar y sellar el sobre con cinta adhesiva para abrirlo posteriormente.	Responsable del Órgano de Control Interno.
3. Determinar si procede la queja, sugerencia o denuncia.	3.1 Analizar y determinar si la queja, sugerencia o denuncia procede.	Responsable del Órgano de Control Interno.
4. Clasifica la queja, sugerencia o denuncia.	4.1 La queja, sugerencia o denuncia procede: Si, Enviar al área correspondiente. No, Informar por escrito al quejoso la causa por la que no procede.	Responsable del Órgano de Control Interno.
5. Recibe información de causas de improcedencia.	5.1 Recibe respuesta por escrito acerca de las causas por las que no procedió su queja, sugerencia o denuncia. 5.2 termina.	Ciudadano.
6. Determina acciones.	6.1 Recibe las quejas, sugerencias o denuncias que son de su competencia y dependiendo de la naturaleza de estas determina las acciones a implementar. 6.2 Aplica procedimiento para Acciones Correctivas o correcciones.	Área correspondiente.
7. Notifica al quejoso.	7.1 recibe informe de resultados de la atención a la queja, sugerencia o denuncia e informa por escrito al quejoso. NOTA: El único que conoce la identidad del quejoso es el Responsable del Órgano de Control Interno por lo cual es el encargado de dar respuesta por escrito.	Responsable del Órgano de Control Interno.
8. Recibe resultados por escrito.	8.21 Recibe resultados por escrito acerca de la solución a su queja o denuncia o atención a su sugerencia. 8.2 Término.	Ciudadano.

H. Ayuntamiento de Jilotlán de los Dolores Jal.

ADMINISTRACIÓN 2018-2021



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

x.- REGISTROS

REGISTRO	TIEMPO DE RETENCION	RESPONSABLE DE CONSERVARLO	DOGIGO DE RESGISTRO
Formato para Quejas o Sugerencia.	1 Año.	Director de Área y Titular de la Unidad de Información Pública Gubernamental.	
Requisición de acciones correctivas y/o correcciones.	1 Año.	Director de Área.	
Requisición de acción preventiva.	1 Año.	Director de Área.	