

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y DENUNCIAS

[Handwritten signatures]

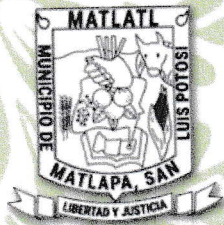
[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signatures]



1.- OBJETIVO GENERAL.

Promover permanentemente en todo el personal del Ayuntamiento actitudes de responsabilidad y vocación en el servicio, estableciendo una metodología que permita atender las Quejas, Sugerencias y Denuncias de los ciudadanos, para elevar la Calidad del Servicio Público, fomentando los valores para propiciar la calidad del servicio público, mediante un trato digno a la ciudadanía en un ambiente de respeto y equidad.

2.- OBJETIVO ESPECÍFICO.

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 público.

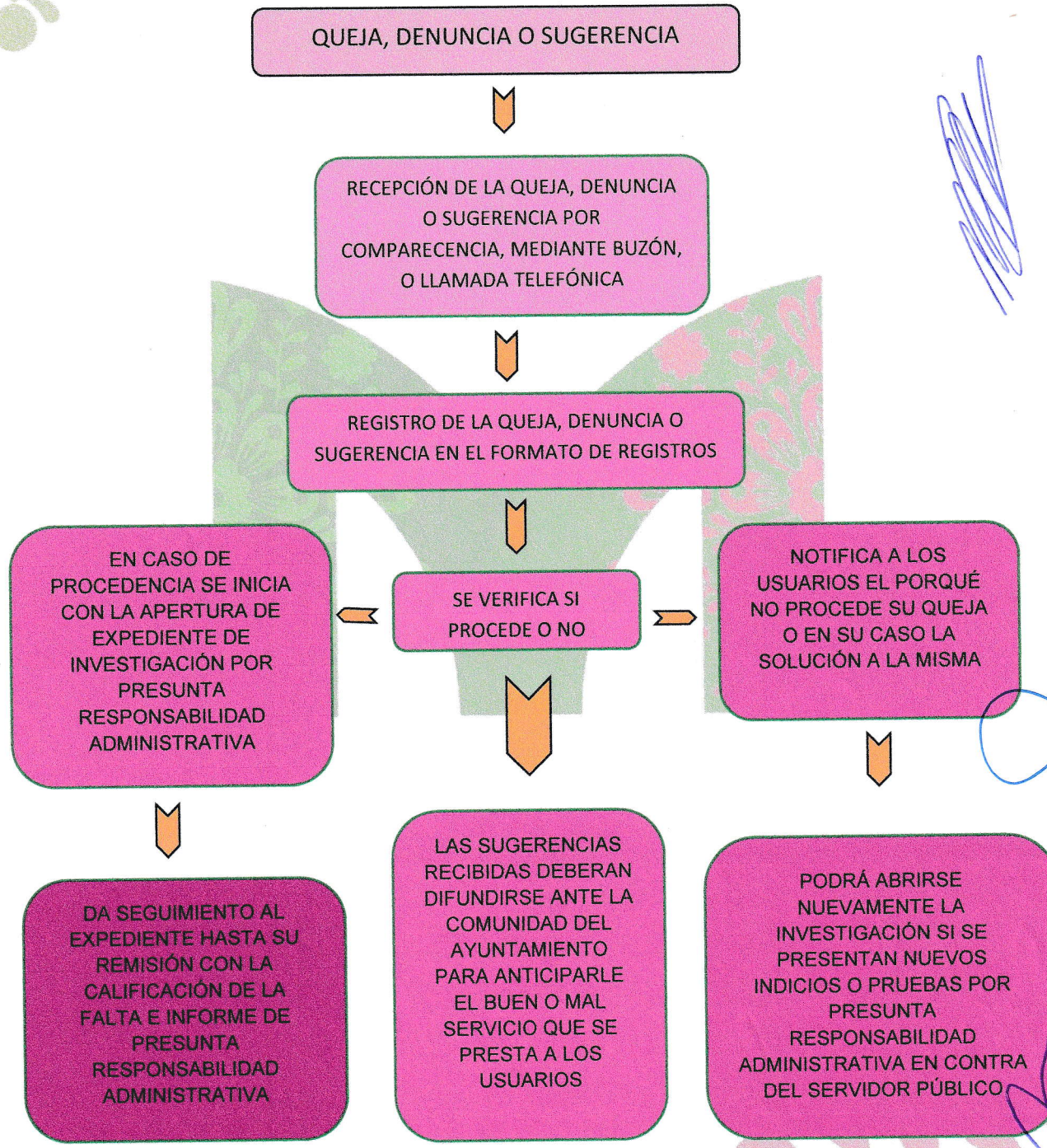
3.- ALCANCE.

Aplica para todos los servidores públicos de Ayuntamiento de Matlapa San Luis Potosí y Usuarios que reciban el servicio público.

[Handwritten signatures in blue ink]

[Handwritten signatures in blue ink]

4.- DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, DENUNCIAS O SUGERENCIAS



Handwritten signatures and initials in blue ink on the right side of the page, including a large signature at the top and several smaller ones below.



5.- POLÍTICAS DE OPERACIÓN

a. Emisión de Quejas, Denuncias o Sugerencias.

La Queja, Sugerencia o Denuncia serán recibidas en escrito libre, por comparecencia o mediante el buzón físico y en el mismo se describirá los hechos y deberá ser firmada por la persona interesada, además deberá mencionar datos a la cual se harán llegar las notificaciones en relación de la misma.

b. Apertura de Buzón Físico.

El Buzón físico de Quejas, Sugerencias y Denuncias será abierto cada diez días por la Autoridad Investigadora y se encargará de levantar el acta correspondiente para el inicio del procedimiento.

c. Registro de Quejas o sugerencias.

Los Registros de las Quejas, Sugerencias y Denuncias del buzón físico deben ser registrados por número consecutivo. Se firma de conformidad por los responsables de abrir el buzón y contar las Quejas, Sugerencias y Denuncias para darles el trámite correspondiente.

d. Confidencialidad de las quejas y sugerencias.

La Autoridad designada para dar respuesta a las quejas y sugerencias a partir de la apertura del buzón, deberá de actuar bajo la más absoluta reserva y confianza, sin divulgar asunto alguno sin la autorización expresa del denunciante.

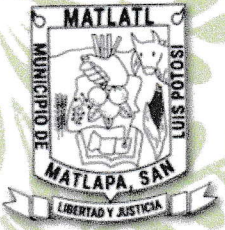
e. Notificación de no procedencia de quejas o sugerencias.

En caso de no proceder se deberá de resolver mediante acuerdo que deberá notificar las causas de la no procedencia a la persona que interpone la queja, sin perjuicio de que pueda abrirse nuevamente la investigación si se presentan nuevos indicios o pruebas y no hubiere prescrito la facultad para sancionar.

f. Notificación de la procedencia de quejas o sugerencias.

En caso de procedencia se inicia con la apertura de expediente de investigación por presunta responsabilidad administrativa, que deberá ser notificado a la persona que interpone la queja o denuncia.

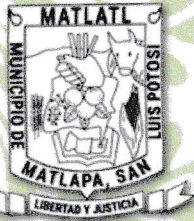
f. Difusión de las sugerencias implementadas.



Las sugerencias implementadas deben difundirse ante la Comunidad del Ayuntamiento para anticiparle el buen o mal servicio que se presta a los usuarios ya que esta información sirve de entrada.

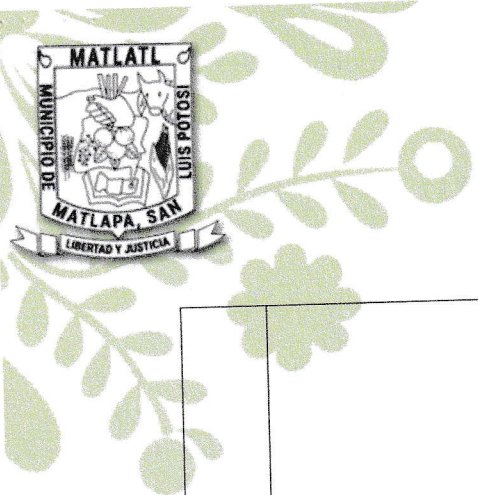
6.- DESARROLLO

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO DE TRABAJO
1	AUTORIDAD INVESTIGADORA	RECIBEN QUEJAS O SUGERENCIAS A TRAVÉS DE LAS SIGUIENTES VÍAS a) COMPARECENCIA b) BUZÓN DE QUEJAS c) TELÉFONICA	FORMATO DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y DENUNCIAS CIUDADANAS
2	AUTORIDAD INVESTIGADORA	DOCUMENTA Y REGISTRA LAS SUGERENCIAS, QUEJAS Y DENUNCIAS	FORMATO SUGERENCIAS, QUEJAS Y DENUNCIAS CIUDADANAS. ANEXO 1
3	AUTORIDAD INVESTIGADORA	ANALIZA SI LA QUEJA, DENUNCIA O SUGERENCIA PROCEDE, CUANDO NO PROCEDE SE LE NOTIFICA AL USUARIO.	FORMATO QUEJAS Y SUGERENCIAS
4	AUTORIDAD INVESTIGADORA	CUANDO SI PROCEDE SE INICIA CON LA APERTURA DE EXPEDIENTE DE INVESTIGACIÓN POR PRESUNTA RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA	LEY GENERAL DE RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS LEY DE RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS DEL ESTADO DE S.L.P.



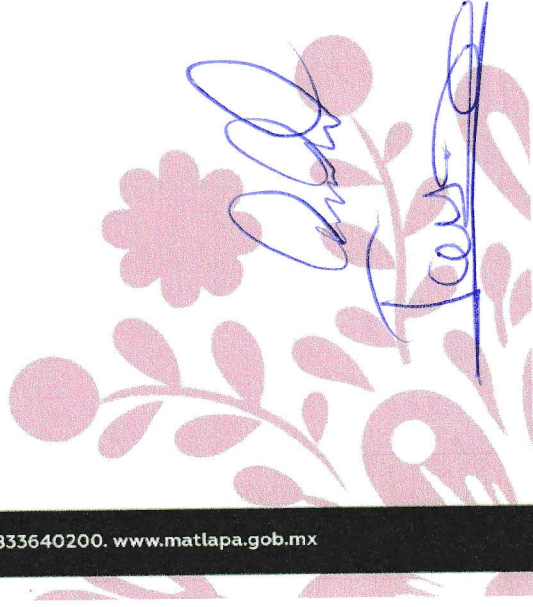
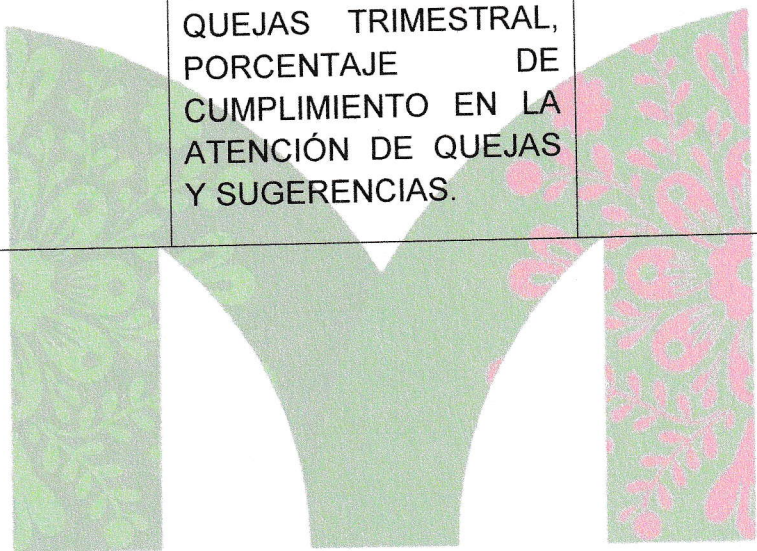
		SEGÚN LO ESTABLECIDO EN LA LEY GENERAL DE RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS. CUMPLIENDO CON LOS SIGUIENTES REQUISITOS: POR ESCRITO Y/O COMPARECENCIA, RATIFICACIÓN, PRUEBAS.	LEY ORGANICA DEL MUNICIPIO LIBRE DEL REGLAMENTO INTERNO DEL MUNICIPIO MATLAPA S.L.P.
5	AUTORIDAD INVESTIGADORA	VERIFICA E INFORMA AL USUARIO EL TRÁMITE DE SU QUEJA O DENUNCIA HASTA SU RESOLUCIÓN	NO APLICA
6	AUTORIDAD INVESTIGADORA	ELABORA UN REPORTE TRIMESTRAL DE QUEJAS SUGERENCIAS RECIBIDAS Y LO PRESENTA EN REVISIÓN DIRECTIVA	FORMATO REPORTE TRIMESTRAL DE QUEJAS Y DENUNCIAS. ANEXO 2
7	COMITÉ DE CONTROL INTERNO	REvisa LA INFORMACION SOBRE LAS QUEJAS Y/O SUGERENCIAS A TRAVÉS DE LAS REVISIONES DIRECTIVAS	REVISIÓN DIRECTIVA
8	AUTORIDAD INVESTIGADORA	MANTIENE Y RESGUARDA LOS REGISTROS DERIVADOS DE ESTE	CONTROL DE REGISTROS

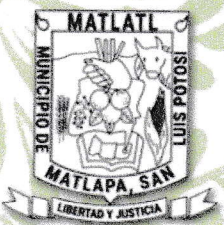
[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature and several initials.]



		PROCESO EN EL ARCHIVO ACTIVO DURANTE UN AÑO, VENCIDO ESTE PLAZO LOS TURNA AL ARCHIVO MUERTO	
9	COMITÉ DE ÉTICA Y CONTROL	MIDE LA EFECTIVIDAD DE ESTE PROCEDIMIENTO LA CUAL ES: NÚMERO DE QUEJAS TRIMESTRAL, PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO EN LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS.	REPORTE TRIMESTRAL DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

[Handwritten signatures and initials in blue ink, including names like 'Eduardo', 'F...', and 'D...']





PARA LO CUAL SE USARÍA EL SIGUIENTE FORMATO. –



FORMATO DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y DENUNCIAS CIUDADANAS



FECHA: _____
CONSECUTIVO: _____

NOMBRE: _____

DOMICILIO Y TELEFONO: _____

NOMBRE DEL SERVIDOR PÚBLICO A QUIÉN DENUNCIA: _____

CARGO: _____

DESCRIPCION DE LAS SUGERENCIAS, QUEJAS Y DENUNCIAS CIUDADANAS

¿DÓNDE OCURRIERON LOS HECHOS?

¿CUÁNDO OCURRIERON LOS HECHOS?

¿QUIÉNES INTERVINIERON EN LOS HECHOS?

ELEMENTOS DE PRUEBA:

PARA USO EXCLUSIVO DE LA CONTRALORÍA

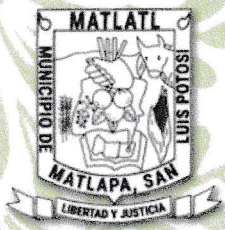
SEGUIMIENTO:

FIRMA DEL DENUNCIANTE: _____

FECHA: _____

Av. Francisco I. Madero Sur, número 150. Col. 20 de noviembre, Matlapa, S.L.P. Tel: 4833640200. www.matlapa.gob.mx

[Handwritten signatures in blue ink]



ASI MISMO, LA AUTORIDAD INVESTIGADORA DE LA CONTRALORÍA MUNICIPAL LLEVARA EL CONTROL MENSUAL MEDIANTE EL SIGUIENTE FORMATO.



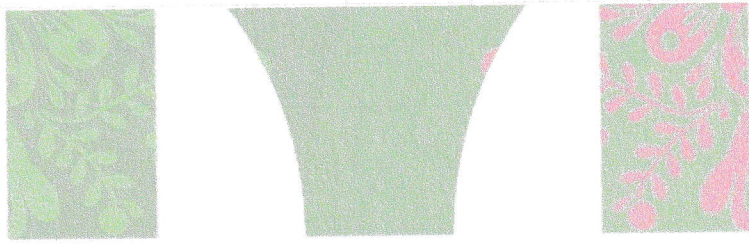
REGISTRO MENSUAL DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y DENUNCIAS



NÚMERO CONSECUTIVO	FECHA DE RECEPCIÓN DE LA QUEJA	SERVIDOR PÚBLICO O PERSONA QUE EMITE LA QUEJA	SERVIDOR PÚBLICO A QUIEN DENUNCIA	MOTIVO DE LA QUEJA	SEGUIMIENTO Y CONTROL	CIERRE DE LA QUEJA

[Handwritten signatures in blue ink]

FECHA DE REGISTRO: _____
AUTORIDAD INVESTIGADORA: LIC. ROSAURA ROSALINDO GONZÁLEZ.
Vo. Bo. CONTRALORA MUNICIPAL: LIC. ESMERALDA MARTINEZ OTERO.





AUTORIZACIÓN

RESPONSABLE DE LA FORMULACIÓN DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN:

ESMERALDA MARTINEZ OTERO CONTRALOR MUNICIPAL	
--	--

REVISAN:

CRISTOBAL GONZALEZ LAZARO SECRETARIO GENERAL	
RUBEN ADOLFO FLORES MORALES DIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES	

AUTORIZAN: CABILDO MUNICIPAL

PRESIDENTE MUNICIPAL MARIA DE JESUS RIVERA ROSALES	
SINDICO MUNICIPAL MIRIAM ESTELA GUTIERREZ GALEANA	
PRIMER REGIDOR MAYORIA RELATIVA SEBASTIAN PLACIDO CRUZ	
PRIMER REGIDOR DE REPRESENTACION PROPORCIONAL BRAYAN ROLDAN RIVERA BERRIDI	
SEGUNDO REGIDOR DE REPRESENTACION PROPORCIONAL ESTHER GONZALEZ PEREZ	
TERCER REGIDOR DE REPRESENTACION PROPORCIONAL LETICIA ALEJO CAMACHO	
CUARTO REGIDOR DE REPRESENTACION PROPORCIONAL LUIS ALBERTO ECHAVARRIA CAMPOS	
QUINTO REGIDOR DE REPRESENTACION PROPORCIONAL JUSTINO PEREZ PEREZ	