

**MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA
ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS O
DENUNCIAS**

I.- OBJETIVO GENERAL

Establecer la metodología que permita atender las Quejas, Sugerencias y Denuncias de los/las ciudadanos del Municipio de Totolapan, Morelos; 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 a la ciudadanía durante su estancia en el H. Ayuntamiento Municipal Totolapan Morelos.

Promover permanentemente en todo el personal del H. Ayuntamiento de Totolapan, actitudes de responsabilidad 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 Totolapan, Morelos.

II.- OBJETIVO ESPECÍFICO DEL BUZÓN

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.

III.- RESPONSABILIDAD Y COORDINACIÓN DEL BUZÓN

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.

IV.- ALCANCE

Aplica al H. Ayuntamiento de Totolapan, Estado de Morelos.

V.- POLÍTICAS 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 denominado MTCM/QSD/001 de la Contraloría del Estado de Morelos.

b. Apertura de Buzón Físico.

El Buzón físico de Quejas, Sugerencias y Denuncias será abierto esporádicamente por la Contraloría Social del Estado de Morelos, designando a su personal y por el/la Responsable del Órgano de Control Interno del Ayuntamiento de Totolapan, quienes levantarán el acta correspondiente utilizando el formato MTCM/QSD/002 que muestre evidencia.

c. Registro de Quejas o sugerencias.

Los Registros de las Quejas, Sugerencias y Denuncias del buzón físico deben ser depositados en un sobre anotando la fecha, el número de Registros 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.

d. 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 de la Contraloría del de Gestión de la Calidad del Servicio Público, 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 Interno 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 las Quejas, Sugerencias y Denuncias sean comunicadas a cada una de las áreas operativas a las que corresponda vía memorando anexando la parte inferior del formato después de registrar el folio y separar esta parte del formato.

f. Notificación de no procedencia de quejas o sugerencias.

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.

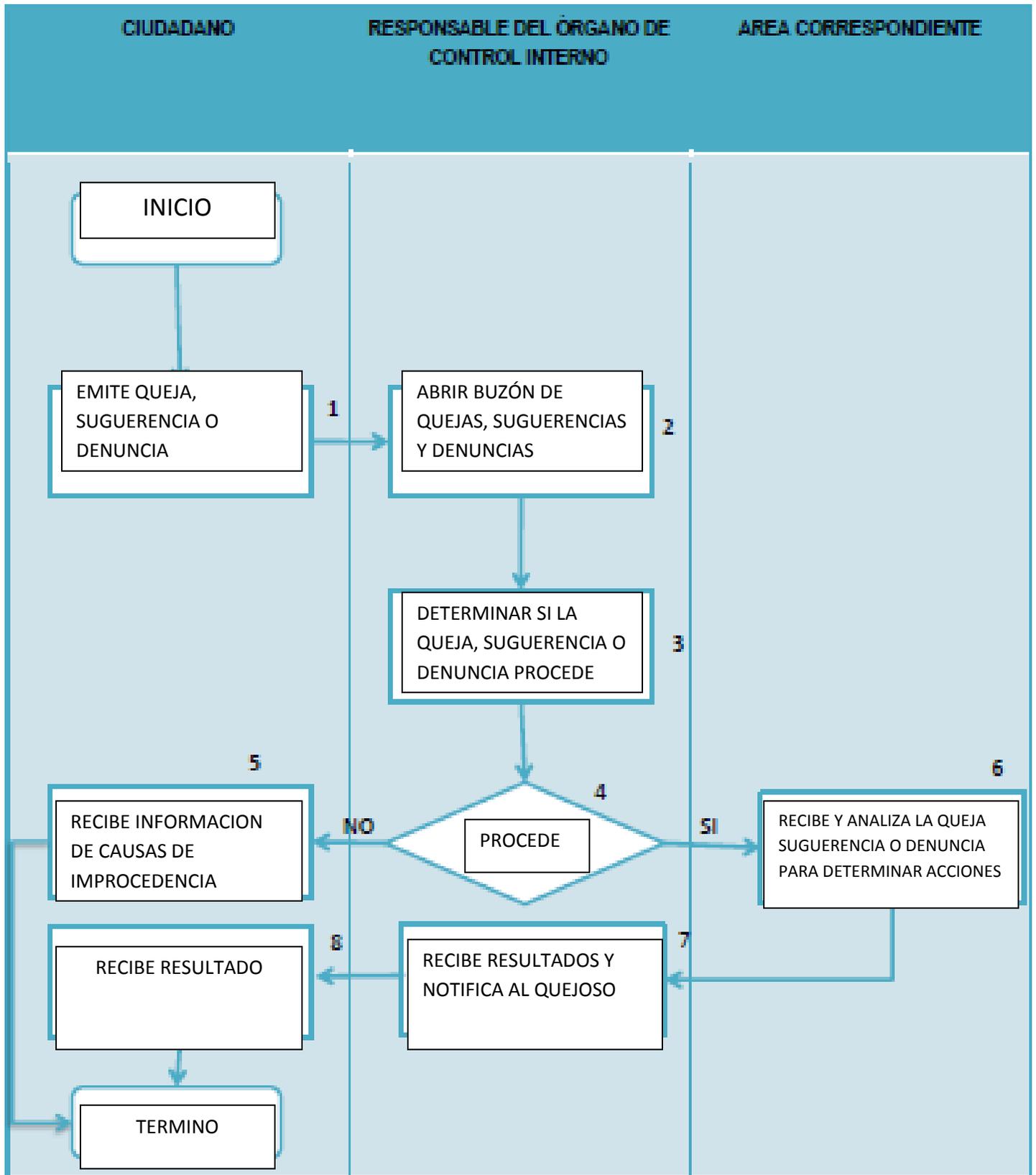
h. Difusión de las sugerencias implementadas.

Las sugerencias implementadas deben difundirse ante la Comunidad del H. Ayuntamiento de Totolapan y el Responsable del Órgano de Control para anticipar le buen o mal servicio que se presta a los usuarios previo a la Reunión de Revisión, ya que esta 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 de Gestión de la Calidad del Servicio Público, 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.

VII.- DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO BUZÓN



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 MTCM/QSD/001	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 XXX-001o Acciones Preventivas XXX-002	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

x.- REGISTROS

REGISTROS	TIEMPO DE RETENCIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVARLO	CÓDIGO DE REGISTRO
Formato para Quejas o sugerencias.	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	

XI.GLOSARIO

Calidad: Propiedad o conjunto de propiedades inherentes al H. Ayuntamiento de Totolapan que permiten apreciarlo con respecto a las restantes Ayuntamientos.

Queja: Disgusto o inconformidad ante una situación anómala acerca del Servicio Público.

Servicio Público: Prestación concreta que tiende a satisfacer las necesidades de la colectividad y que se realiza directamente por el H. Ayuntamiento de Totolapan, Estado de Morelos a fin de asegurar eficiencia y eficacia.

Solución: Resolver el problema.

Sugerencia: Propuesta de mejora realizada por el ciudadano.

Improcedencia: Falta de conformidad