

2015-2018

MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS.

H. AYUNTAMIENTO EL ARENAL,
JALISCO.



El Arenal

Gobierno Municipal 2015-2018

ÍNDICE

I.- INTRODUCCIÓN.....	2
II.- OBJETIVO GENERAL.....	3
III.- POLÍTICAS DE OPERACIÓN.....	3
IV.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO.....	5
V.- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DEL BUZÓN.....	6
VI.- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DEL MEDIO VIRTUAL.....	7
VII.- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN PERSONALIZADA.....	8
VIII.- AUTORIZACIÓN.....	9

I.- INTRODUCCIÓN

El presente manual de procedimientos de la Coordinación de Atención Ciudadana, correspondientes a la Administración 2015-2018, tiene como objetivo que sirva como un instrumento de consulta y apoyo en el funcionamiento de esta dependencia. Su contenido ofrece información sobre objetivos, red de procesos del cual se determinan los procedimientos, la descripción de las actividades que deben seguirse en la realización de estas. Así mismo, este manual de procedimientos es un documento interno, el cual incluye las unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación. Con esta finalidad, se pone a disposición del personal que labora dentro, así como también a la ciudadanía en general, con la intención de transparentar la información, por parte de la Coordinación de Atención Ciudadana en este H. Ayuntamiento de El Arenal, Jal.

II.- OBJETIVO GENERAL

Establecer la metodología que permita atender las Quejas, sugerencias y denuncias de los/las ciudadanos del Municipio de El Arenal, Jalisco; 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 de El Arenal, Jalisco.

Promover permanentemente en todo el personal, actitudes de responsabilidad y vocación en el servicio.

III.- POLÍTICAS DE OPERACIÓN

A. Emisión de Quejas y/o sugerencias

La queja, sugerencia o denuncia deberá ser por escrito y colocada en el buzón físico, utilizando para ello un formato ó bien en el buzón virtual establecido en el portal institucional.

También se recibirán quejas por medio de la pagina de Facebook Atención Ciudadana el Arenal.

Se recibirán las quejas, sugerencias y denuncias que formulen la ciudadanía en relación con los servicios que les brinda durante su estancia en el H. Ayuntamiento el Arenal, Jalisco o a través de su portal web.

B. Apertura de Buzón Físico

El buzón físico de Quejas, sugerencias y denuncias será abierto los días miércoles al inicio de la jornada laboral, por la Responsable de Atención Ciudadana, Secretario General y Dir. De Transparencia, quienes levantarán el acta correspondiente utilizando el formato PMA/QYS/002 que muestre evidencia, con una periodicidad de 8 días naturales.

C. Registro de Quejas o sugerencias.

Los registros de las quejas, sugerencias y denuncias del buzón físico deben ser depositados en el formato proporcionado debidamente doblado. Se firma de conformidad por los responsables de abrir el buzón y contar las quejas, sugerencias y denuncias. Se le dará seguimiento a éstas siempre y cuando sean llenadas en el formato oficial proporcionado.

D. Apertura del sobre de quejas y sugerencias.

Si procede se deberá asegurarse de mantener el anonimato de la persona que interpone la queja, sugerencia o denuncia y éstas 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 ésta parte del formato.

E. 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.

F. Revisión virtual: del Buzón y página Facebook

Serán revisados al menos una vez por día.

G. Manejo de las quejas y sugerencias recibidas virtualmente

Las quejas y sugerencias del buzón virtual serán enviadas a un correo de control interno de uso exclusivo para tal fin. Utilizando el sistema Lotus Notes.

H. Comunicación de las quejas y sugerencias virtuales.

El responsable de comunicar la queja, sugerencia y/o denuncia a la Dirección correspondiente para su atención, manteniendo el anonimato de la persona que interpone la queja, sugerencia y/o denuncia.

I. Tiempo de respuesta al quejoso

La respuesta al quejoso no debe exceder a los 5 días hábiles, una vez que se recibe la queja, sugerencia y/o denuncia por el área responsable.

J. Difusión de las sugerencias implementadas

Las sugerencias implementadas deben difundirse a las áreas correspondientes por medio electrónico.

IV.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Disponer de un sistema de información interna que facilite la gestión y calidad del servicio público, el conocimiento de las quejas, sugerencias y denuncias que la ciudadanía emita, y la retroalimentación que éstas proporcionen para la toma de decisiones en el mejoramiento continuo de a calidad del servicio público.

V.- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DEL 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.	Ciudadano
2. Abre buzón de quejas, sugerencias y denuncias.	1.2 Escribir su queja, sugerencia o denuncia. 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.	Atención Ciudadana
3. Determinar si procede la queja, sugerencia o denuncia.	3.1 Analizar y determinar si la queja, sugerencia o denuncia procede	Atención Ciudadana
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.	Atención Ciudadana
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.	Ciudadano
6. Determina acciones	5.2 Termina. 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 6.3 Informa al Titular de la Unidad de Información Pública Gubernamental sobre las acciones establecidas para solucionar o atender la queja, sugerencia o denuncia.	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.	Atención Ciudadana
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

VI.- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DEL MEDIO VIRTUAL

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, a través del buzón virtual de la Contraloría Municipal	Ciudadano
2. Revisión del buzón virtual.	2.1 Revisión del buzón virtual de quejas, sugerencias y denuncias, una vez por semana.	Atención Ciudadana
3. Determinar si procede la queja, sugerencia o denuncia	3.1 Analizar y determinar si la queja, sugerencia o denuncia procede.	Atención Ciudadana
4. Clasifica 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.	Atención Ciudadana
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. 6.3 Informa al Órgano de Control Interno sobre las acciones establecidas para solucionar o atender la queja, sugerencia o denuncia.	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 de Atención Ciudadana por lo cual es el encargado de dar respuesta por escrito.	Atención Ciudadana
8. Recibe resultados por correo electrónico institucional de la Contraloría Municipal	8.1 Recibe resultados por medio del Correo electrónico institucional de la Contraloría Municipal acerca de la solución a su queja o denuncia o bien atención a su sugerencia. 8.2 Término.	Ciudadano

VII.- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN PERSONALIZADA

SECUENCIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1.Emite queja, sugerencia o denuncia.	1.1Recibe la solicitud del ciudadano.	Ciudadano
2.Analiza y canaliza	2.1Registra y canaliza a las diferentes direcciones de este H. Ayuntamiento.	Atención ciudadana y área correspondiente
3.Notifica al quejoso	3.1Se entrega informe de resultados, ya sea favorable o no. NOTA: El único que conoce la identidad del quejoso es el Responsable de Atención Ciudadana por lo cual es el encargado de dar respuesta por escrito.	Atención ciudadana
4.Recibe respuesta	4.1Se le entrega la respuesta en físico o informe de actividades.	Ciudadano

VIII.- AUTORIZACIÓN

ELABORÓ Y PRESENTÓ

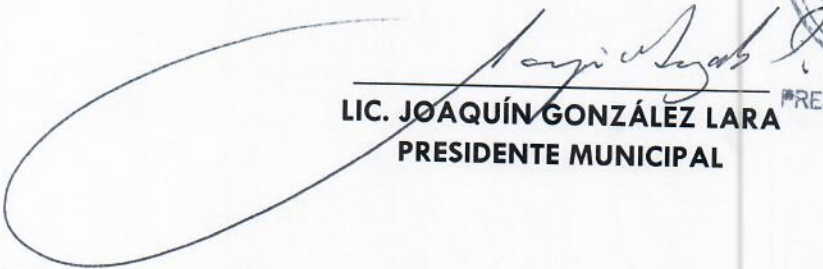


LIC. MÓNICA SAGRARIO REYES ALCALÁ
COORDINADOR DE ATENCIÓN CIUDADANA



RESIDENCIA MUNICIPAL

AUTORIZÓ



LIC. JOAQUÍN GONZÁLEZ LARA
PRESIDENTE MUNICIPAL



RESIDENCIA MUNICIPAL