



# PERIÓDICO OFICIAL

## DEL GOBIERNO CONSTITUCIONAL DEL ESTADO DE MICHOACÁN DE OCAMPO

Fundado en 1867

Las leyes y demás disposiciones son de observancia obligatoria por el solo hecho de publicarse en este periódico. Registrado como artículo de 2a. clase el 28 de noviembre de 1921.

Director: Lic. José Juárez Valdovinos

Tabachín # 107, Col. Nva. Jacarandas, C.P. 58099

SÉPTIMA SECCIÓN

Tels. y Fax: 3-12-32-28, 3-17-06-84

TOMO CLXVI

Morelia, Mich., Lunes 27 de Marzo de 2017

NUM. 93

Responsable de la Publicación  
Secretaría de Gobierno

### DIRECTORIO

Gobernador Constitucional del Estado  
de Michoacán de Ocampo  
Ing. Silvano Aureoles Conejo

Secretario de Gobierno  
Lic. Adrián López Solís

Director del Periódico Oficial  
Lic. José Juárez Valdovinos

Aparece ordinariamente de lunes a viernes.

Tiraje: 150 ejemplares

Esta sección consta de 18 páginas

Precio por ejemplar:

\$ 26.00 del día

\$ 34.00 atrasado

Para consulta en Internet:

[www.michoacan.gob.mx/noticias/p-oficial](http://www.michoacan.gob.mx/noticias/p-oficial)

[www.congresomich.gob.mx](http://www.congresomich.gob.mx)

Correo electrónico

[periodicooficial@michoacan.gob.mx](mailto:periodicooficial@michoacan.gob.mx)

## CONTENIDO

### H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TIQUICHEO, MICHOACÁN

MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS,  
DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

### DÉCIMA SEXTA SESIÓN ORDINARIA

ACTA No. 016

EN EL MUNICIPIO DE TIQUICHEO DE NICOLÁS ROMERO, ESTADO DE MICHOACÁN DE OCAMPO, SIENDO LAS 16:00 P.M (DIECISÉIS HORAS DE LA TARDE) DEL DÍA 20 (VEINTE) DE SEPTIEMBRE DE 2016 DOS MIL DIECISÉIS, REUNIDOS EN LA SALA DE SESIONES DEL H. AYUNTAMIENTO DE TIQUICHEO DE NICOLÁS ROMERO, MICHOACÁN, EN SESIÓN ORDINARIA, LOS INTEGRANTES DEL H. AYUNTAMIENTO LOS CC. DR. SALVADOR ORTEGA SANTANA, PRESIDENTE CONSTITUCIONAL, LIC. SÓCRATES BARBOZA ARELLANO SÍNDICO MUNICIPAL, ISALIA AGUILAR VILLAFUERTE, GUMERCINDO CERÓN ONTIVEROS, ITZEGUIRI ROSAS AVONCE, AMBROCIO SALINAS VILLA, AVEL PÉREZ NEGRÓN CÁRDENAS, OFELIA GÓMEZ SIERRA Y EDNA ROSALÍA SOLÓRZANO JOVE, REGIDORES DEL AYUNTAMIENTO, TODOS CON LA FINALIDAD DE DESARROLLAR LA DÉCIMA SEXTA SESIÓN ORDINARIA BAJO EL SIGUIENTE:

### ORDEN DEL DÍA

- 1.- ...
- 2.- ...
- 3.- ...
- 4.- REVISIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.
- 5.- ...
- 6.- ...
- 7.- ...

**ACUERDOS**

.....  
 .....  
 .....

**PUNTO NÚMERO CUATRO.-** EL PRESIDENTE MUNICIPAL DR. SALVADOR ORTEGA SANTANA PUSO EN LA MESA DE DEBATE LA NECESIDAD DE APROBAR UN MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS, EL CUAL FUE REALIZADO POR LA CONTRALOR MUNICIPAL CON LA FINALIDAD DE CREAR UN ENLACE CON LA CIUDADANÍA; EL CUAL, UNA VEZ QUE FUE ANALIZADO Y DISCUTIDO POR LOS INTEGRANTES DEL AYUNTAMIENTO LO APROBARON POR UNANIMIDAD DE VOTOS, PARA QUE POSTERIORMENTE SEA PUBLICADO EN EL PERIÓDICO OFICIAL DEL ESTADO.

.....  
 .....  
 .....

UNA VEZ AGOTADO EL ORDEN DEL DÍA Y SIENDO LAS 21:00 P.M (VEINTIUNA HORAS), EL PRESIDENTE CONSTITUCIONAL, DR. SALVADOR ORTEGA SANTANA, DECLARA TERMINADA LA SESIÓN ORDINARIA; FIRMANDO DE CONFORMIDAD LOS QUE EN ELLA INTERVINIERON PARA SU LEGAL Y DEBIDA CONSTANCIA. DOY FE.

DR. SALVADOR ORTEGA SANTANA, PRESIDENTE CONSTITUCIONAL.- LIC. SÓCRATES BARBOZA ARELLANO, SÍNDICO MUNICIPAL. (Firmados).

**REGIDORES**

C. ISALIA AGUILAR VILLAFUERTE.- C. GUMERCINDO CERÓN ONTIVEROS.- C. ITZEGUIRI ROSAS AVONCE.- C. AMBROCIO SALINAS VILLA.- C. AVEL PÉREZ NEGRÓN CÁRDENAS.- C. OFELIA GÓMEZ SIERRA.- C. EDNA ROSALÍA SOLÓRZANO JOVE. (Firmados).

LIC. J. SANTANA OSORIO SERRATO  
 SECRETARIO  
 (Firmado)

---

**MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS DENUNCIAS Y SUGERENCIAS**
**OBJETIVO GENERAL**

Disponer de un sistema interno de conocimiento, recepción,

atención, seguimiento y resolución de quejas, denuncias y sugerencias que la ciudadanía emita para que facilite a la Contraloría Municipal y a los servidores públicos municipales competentes la mejora continua de las áreas de oportunidad detectadas y en la calidad del servicio público municipal

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- I. Establecer la metodología y el procedimiento que permita a la ciudadanía en general, presentar sus quejas, dudas, comentarios, sugerencias y denuncias de manera física y/o virtual; así como, una amplia y oportuna información, mediante un trato digno a los usuarios en un ambiente de respeto y equidad;
- II. Sensibilizar al personal del Ayuntamiento sobre la relevancia de atender y prevenir conductas irregulares en el trato a la ciudadanía durante sus funciones en la Administración Pública Municipal 2015–2018;
- III. Establecer el protocolo que permita atender las quejas, dudas, comentarios, sugerencias y denuncias de los usuarios de manera efectiva, atendiendo los principios de la función pública como son: igualdad, moral, eficacia, imparcialidad, publicidad y solución inmediata. De tal forma que sean evaluadas y atendidas, con el propósito de establecer acciones correctivas y preventivas, para elevar la calidad del servicio público; y,
- IV. Lograr que la ciudadanía ejerza sus derechos, durante el periodo que reciben cualquier servicio que ofrezca la Administración Pública Municipal 2015–2018.

**RESPONSABILIDAD Y COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE QUEJAS.**

Será responsabilidad de la Contraloría Municipal el dar seguimiento y solución a las quejas, denuncias y sugerencias, en coordinación con el Comité de Gestión de la Calidad del Servicio Público, que estará integrado por el Presidente Municipal, el Contralor Municipal, el Síndico Municipal, el Secretario del Ayuntamiento y un Regidor Municipal.

**Estructura del Comité de Gestión de la Calidad del Servicio Público.**

Estará integrado por el Presidente Municipal, el Contralor Municipal, el Síndico Municipal, el Secretario del Ayuntamiento y un Regidor Municipal, siguiendo la siguiente estructura:

- |      |   |   |
|------|---|---|
| I.   | Presidente del Comité, representado por el Presidente Municipal;        | distintos puntos, el buzón virtual o personalmente en las oficinas de la Contraloría Municipal.   |
| II.  | Secretario del Comité, representado por el Secretario del Ayuntamiento; | <b><i>Instalación del Buzón de Quejas, Denuncias y Sugerencias.</i></b>   |
| III. | Primer Vocal, representado por el Síndico Municipal;                    | 1. El Buzón de Quejas, Denuncias y sugerencias deberá ser colocado en un lugar visible y protegido de las contingencias del clima.  |
| IV.  | Segundo Vocal, representado por un Regidor;                             | 2. Se instalará utilizando para ello el <b>FORMATO CONT / A / 001</b> , estando presente el Comité de Gestión de la Calidad del Servicio Público.   |
| V.   | Tercer Vocal, representado por el Contralor Municipal; y,               | 3. Se colocará textualmente las fracciones del Artículo 9 de la Ley de Responsabilidades y Registro Patrimonial de los Servidores Públicos del Estado de Michoacán y sus Municipios a fin de clarificar los motivos de quejas sobre el desempeño de los servidores públicos, así como la referencia a que una denuncia debe aplicarse cuando se considere cualquier acto de corrupción. |
| VI.  | Observador General, un ciudadano.                                       |   |

***Atribuciones del Comité de Gestión de la Calidad del Servicio Público.***

1. Proponer programas, campañas y/o actividades para dar a conocer a la ciudadanía el proceso, lugares y tiempo para presentar sus quejas, denuncias y sugerencias.
2. Instalar y clausurar Buzones de quejas, denuncias y sugerencias.
3. Recaudar en coordinación con la Contraloría Municipal las quejas, denuncias y sugerencias.
4. Proponer procesos y/o reglamentos para fomentar la mejora continua del servicio.
5. Realizar evaluaciones preventivas y/o correctivas.
6. Fungir como órgano ejecutor.

**ALCANCE**

Este procedimiento abarca las actividades que se realizan en las distintas áreas o departamentos que conforman la Administración Pública Municipal 2015–2018 de Tiquicheo de Nicolás Romero, que puedan originarse con la recepción de las quejas, dudas, comentarios, sugerencias y denuncias, hasta la implementación de acciones correctivas o preventivas que conduzcan a satisfacer los requerimientos de la ciudadanía.

**POLÍTICAS DE OPERACIÓN**

Se describen las reglas, normas o políticas aplicables al tratamiento de quejas, denuncias y sugerencias.

Las quejas, denuncias y sugerencias pueden presentarse de forma escrita mediante el buzón físico establecido en

***Políticas de operación para el tratamiento de quejas.***

1. La queja deberá ser por escrito, colocada en el buzón físico, en el buzón virtual establecido en el portal institucional del Municipio [www.tiquicheo.com.mx](http://www.tiquicheo.com.mx) utilizando para ello el formato **FORMATO CONT / C / 001** o bien, en el caso de que el usuario presente su queja de forma verbal se le invitará a llenar el formato indicado y si este no supiera leer y/o escribir, el Contralor Municipal levantará el acta en presencia de un testigo poniendo huella al pie de la misma por parte del quejoso y al mismo tiempo, la firma del testigo.
2. Las quejas son recabadas del buzón físico por el Contralor Municipal y el Comité de Gestión de la Calidad del Servicio Público cada primer miércoles de mes, al inicio de la jornada laboral, podrá invitarse a un ciudadano para el efecto, quienes levantarán el acta correspondiente utilizando el formato **FORMATO CONT / B / 001** que muestre evidencia.

El buzón virtual o correo electrónico vinculado será revisado, al menos, una vez por día.

En el caso de los buzones ubicados a una distancia mayor a 20 km de la cabecera municipal, se establecerá calendario para su recaudación invitando al Jefe de Tenencia correspondiente.

3. Los registros de las quejas del buzón físico deben

ser depositados en un sobre, debiendo cerrarse y sellarse con cinta adhesiva transparente, anotando la fecha, y el número de registros encontrados, firmando de conformidad por los responsables de abrir el buzón y contabilizar las quejas.

4. Todas las quejas realizadas acerca de la atención al usuario y los servicios que presta el municipio serán tratadas con estricta reserva, asegurando la exactitud e integridad de la información.
5. La contraloría Municipal llevará registro en el Libro de Gobierno (bitácora) sobre las quejas presentadas conteniendo: folio, fecha, antecedentes, datos generales del quejoso o denunciante, área a la que es turnada, estatus de atención, seguimiento y resolución.
6. El Contralor Municipal leerá la queja en presencia del Oficial Mayor; debiendo formular citatorio para el quejoso a efecto de que acuda a ratificar y/o ampliar su queja, asegurándose de mantener el anonimato de la persona que la interpone y omitiendo la información personal.
7. Si la queja fuese contra la Oficialía Mayor, su lectura se hará en presencia del Secretario del Comité de Gestión de la Calidad del Servicio.  
  
Si la queja fuese contra la Contraloría Municipal, su lectura se hará en presencia del Síndico Municipal.
8. Si desiste el quejoso, o no se presenta; se levanta el acta administrativa correspondiente, se elabora acuerdo y se archiva el asunto.
9. En caso de no proceder deberá notificar la causa de la improcedencia debidamente fundada y motivada a la persona que interpone la queja.
10. Si el quejoso acude a ratificar la queja, se continuará con el procedimiento de investigación. Después la queja será comunicada al área responsable o servidor público involucrado con la finalidad de que se sirva en enviar un informe preliminar detallado el asunto de la queja, el área contará con 24 horas para su elaboración a partir de tener conocimiento del mismo.
11. El servidor público involucrado en la queja, se citará para brindarle la garantía de audiencia, presentándose por sí mismo acompañado de un defensor o persona de su confianza si así lo desea, ante la Contraloría Municipal, en la fecha y hora

hábiles señaladas en el citatorio para su desahogo. Con la finalidad de presentar las pruebas a su favor, pasando en ese mismo acto a la etapa de admisión y desahogo de las mismas. Continuando con la fase de alegatos para proceder en levantar el acta circunstanciada correspondiente, señalando término que no deberá de ser menor a cinco días hábiles ni mayor a diez, para dictar la resolución que proceda sobre la responsabilidad y sanción administrativa que en derecho proceda. Además, se adecuará al requerimiento formulado, teniendo correspondencia e integridad con los hechos asentados en la queja para cumplir con los requisitos de fondo y las formalidades del caso. Si la queja es en contra de la Contraloría Municipal, el Comité de Gestión de la Calidad del Servicio Público deberá llevar el proceso.

12. En el caso de que se trate de una queja emitida que involucre toda un área o varias direcciones y que implique aspectos delicados; la Contraloría Municipal los citará, así como al Comité de Gestión de la Calidad del Servicio para informarles de la misma, con el pleno objetivo de desahogar la audiencia con los implicados. A la par se levanta el acta circunstanciada firmando los que en ella participan. Por último, se dicta la resolución en los mismos términos y circunstancias señaladas en el punto anterior entregándose copia a los asistentes.
13. Si la Contraloría Municipal determina en la resolución que no procede la sanción, se notificará a las partes involucradas dando fin al proceso.
14. Cuando la Contraloría Municipal determina en la resolución que si procede la sanción se notificará al quejoso sobre la responsabilidad que se le finca al servidor público, se hará de forma personal, no excediendo los tres días hábiles posteriores a la fecha en que se dictó la resolución por la Contraloría Municipal.
15. Si procedió la sanción al servidor público involucrado, el Comité de Gestión de la Calidad del Servicio será el encargado de ejecutarlas.
16. La suspensión, destitución o inhabilitación que se impongan a los servidores públicos de confianza, surtirán efectos al notificarse la resolución y se consideran de orden público.
17. Una vez que sean recabadas las quejas presentadas mediante el buzón virtual, seguirán el mismo procedimiento de atención y seguimiento para su resolución que las interpuestas en el buzón físico.

18. El contralor Municipal será el encargado de difundir mediante los diversos medios impresos y/o electrónicos con que se cuenten de manera bimestral, los resultados estadísticos de la atención, seguimiento, resolución y sanciones de las quejas presentadas ante la Presidencia Municipal.

#### ***Políticas de operación para el tratamiento de denuncias.***

1. La denuncia deberá ser por escrito y colocada en el buzón físico, utilizando para ello el formato **FORMATO CONT / C / 002** o bien en el buzón virtual establecido en el portal institucional del Municipio [www.tiquicheo.com.mx](http://www.tiquicheo.com.mx).

El documento escrito debe contener los siguientes elementos:

- Identificación del denunciante y domicilio o lugar de trabajo.
  - Narración circunstanciada de los hechos, actos u omisiones presuntamente irregulares o ilícitas.
  - Tiempo, modo y lugar de ocurrencia de los hechos.
  - Señalamiento del o los servidores públicos municipales que presuntamente los han cometido actos u omisiones presuntamente irregulares o ilícitas.
  - Que esté debidamente firmada.
2. Para el caso de que el denunciante acuda a presentarla verbalmente se invitará a que lo haga mediante el formato preestablecido para ello, si aun así insistiera o no supiera leer y/o escribir, el Contralor Municipal deberá, ante la presencia de cuando menos dos testigos (ciudadanos) a levantar la comparecencia del denunciante sobre los hechos narrados. Siendo diligente y objetivo al solicitar la información que contenga los requisitos mínimos para que proceda la denuncia. Así mismo, se le solicitará colocar su huella a la par de los testigos para firmarla a fin de que sea formalizada la misma. Para concretar se recibirá mediante sello oficial y entregando acuse al denunciante.
  3. Las denuncias que se presenten mediante el buzón físico, serán recabadas por el Contralor Municipal y el Comité de Gestión de la Calidad del Servicio Público cada primer miércoles de mes, al inicio de la jornada laboral, en presencia de un ciudadano previamente invitado para el efecto, quienes levantarán el acta correspondiente utilizando el formato **FORMATO CONT / B / 001** que muestre evidencia. El buzón virtual o correo electrónico

vinculado será revisado, al menos, una vez por día. En el caso de los buzones ubicados a una distancia mayor a 20 Km. de la cabecera municipal, se establecerá calendario para su recaudación invitando al Jefe de Tenencia correspondiente.

4. Las denuncias que se hagan de manera anónima o que no cuenten con los requisitos mínimos establecidos serán declaradas mediante acuerdo debidamente fundado y motivado de improcedencia, notificándose por los canales oficiales al denunciante, en un término que no exceda de 24 horas siguientes a la fecha en que se dictó el acuerdo.
5. El Contralor Municipal llevará registro en el Libro de Gobierno (bitácora) sobre las denuncias presentadas.
6. El Contralor Municipal es el responsable de elaborar el acuerdo de radicación. Si es procedente la denuncia se deberá formular el citatorio para que el denunciante acuda a ratificar y/o ampliarla en un plazo no mayor a dos días hábiles; asignando número de expediente y registro en el sistema o bitácora con los datos de identificación del asunto.
7. Si el denunciante acude a ratificarla se continuará con el procedimiento de investigación solicitándole en el acto, si contare con mayores elementos de prueba los remita a la Contraloría Municipal o en su caso si la denuncia no es clara u omisa, que haga una ampliación de la misma a efecto de aclararse.
8. Aún y cuando el denunciante se desista o no acuda a ampliar la denuncia; se asentará lo conducente, levantándose el acuerdo respectivo para archivar el asunto, sin perjuicio de que el Contralor Municipal apegado a sus facultades, prosiga de oficio a continuar con la investigación cuando este sea un asunto que cause perjuicio o daño directo a la Presidencia Municipal por ser de orden e interés social.
9. El Contralor Municipal hará del conocimiento al servidor público involucrado de la denuncia presentada, otorgándole copia simple de la misma y haciendo de su conocimiento quien la interpone. Respecto a los hechos motivo de la misma y la responsabilidad que se le imputa, se citará para llevar a cabo la garantía de audiencia en un plazo no menor a cinco y no mayor a diez días hábiles; fijando fecha y hora hábiles para su desahogo, presentándose por sí mismo o acompañado si así lo desea de un defensor o persona de su confianza, con la finalidad de brindar

su declaración de hechos y presentar las pruebas a su favor en la etapa de admisión y desahogo.

10. En lo que se refiere en la etapa de alegatos, se levantará acta circunstanciada de las actuaciones llevadas a cabo, señalando en un término que no deba exceder a tres días hábiles para pronunciarse mediante resolución fundada y motivada sobre la responsabilidad en que haya concurrido el servidor público municipal. Posteriormente se adecuará a las consideraciones de hecho y fundamento, debiendo tener correspondencia e integridad con los hechos asentados en la denuncia para dar cumplimiento con los requisitos de fondo de las formalidades del caso y una vez signada por las partes que actúan en ella. Para finalizar, se entregará copia respectiva del acta.
11. Si en la audiencia se adviertan elementos que impliquen nueva responsabilidad administrativa a cargo del presunto responsable o de otras personas, el Contralor Municipal podrá suspender el proceso, disponer de la práctica de investigaciones y citar para otra u otras audiencias.
12. Si de la audiencia se desprenden nuevos testigos sobre los hechos motivos de la denuncia, el Contralor Municipal deberá citarlos en día y hora hábil que no exceda a los dos días hábiles posteriores en que se celebró dicha audiencia, solo por razones de distancia se podrá duplicar el término, con el objeto de que proporcionen su testimonial.
13. El Contralor Municipal contará con un plazo máximo de hasta dos días hábiles posteriores a la fecha de la audiencia, para someter a consideración del Comité de Gestión de la Calidad del Servicio de la decisión para imponer la sanción que corresponda.  
  
Si la denuncia es en contra de la Contraloría Municipal, todo el proceso lo llevará el Comité de Gestión de la Calidad del Servicio.
14. La suspensión, destitución o inhabilitación que se impongan a los servidores públicos de confianza, surtirán efectos al notificarse la resolución y se consideran de orden público.
15. Si derivado del procedimiento administrativo se desprende la probable comisión de un delito que amerite investigación judicial de oficio, el Contralor Municipal turnará al Síndico quien

deberá interponer las denuncias correspondientes ante el Ministerio Público, generando copia de conocimiento respectiva al Presidente Municipal.

***Políticas de operación para el tratamiento de sugerencias.***

1. Las dudas, comentarios y sugerencias de oportunidad y mejora deberán ser por escrito y colocada en el buzón físico, utilizando para ello el formato **FORMATO CONT / C / 003** o bien en el buzón virtual establecido en el portal institucional del Municipio [www.tiquicheo.com.mx](http://www.tiquicheo.com.mx).
2. Serán recabadas del buzón físico por el Contralor Municipal y el Comité de Gestión de la Calidad del Servicio Público cada primer miércoles de mes, al inicio de la jornada laboral, en presencia del Presidente Municipal y un ciudadano previamente invitado para el efecto, quienes levantarán el acta correspondiente utilizando el formato **FORMATO CONT / B / 001** que muestre evidencia. El buzón virtual o correo electrónico vinculado será revisado, al menos, una vez por día.
3. El Contralor Municipal llevará registro en el Libro de Gobierno (bitácora) sobre las denuncias presentadas considerando: folio, fecha, propuesta, área de oportunidad y mejora, seguimiento y acción implementada.
4. Todas las dudas, comentarios y sugerencias de oportunidad y mejora realizadas acerca de los servicios o prestación de los mismos por el municipio, serán tratadas con estricta reserva, asegurando la exactitud e integridad del comentario. Así como los datos personales del ciudadano, si estos hubieran sido proporcionados.
5. El Contralor Municipal en reunión con jefes de área, hará de conocimiento de todos, las dudas, comentarios y sugerencias de oportunidad y mejora, a efecto de que se delibere, analice, evalúe y decida si es viable su implementación, contestación o respuesta. Posteriormente se levantará acta o minuta de acuerdos.
6. En el caso de que la decisión no esté dentro de sus atribuciones, el Contralor Municipal, considerará someterlo a la aprobación del Ayuntamiento.
7. El Contralor Municipal verificará la implantación de

la mejora por el área responsable.

- Una vez que las dudas, comentarios y sugerencias de oportunidad y mejora hayan sido implementadas deben difundirse entre el personal administrativo a través de los diversos medios electrónicos e impresos con que se cuente; manifestando que se derivaron gracias a la participación ciudadana.

**Clausura del Buzón de Quejas, Denuncias y sugerencias.**

- El Buzón de Quejas, Denuncias y sugerencias podrá ser clausurado o retirado cuando el Comité de Gestión de la Calidad del Servicio Público así lo considere, remitiendo informe y oficio a la Contraloría

Municipal.

- Se clausurará utilizando para ello el **FORMATO CONT / A / 001**, estando presente el Comité de Gestión de la Calidad del Servicio Público.
- El Contralor Municipal registra en el Libro de Gobierno (bitácora).
- Se instala el Buzón de Quejas, Denuncias y sugerencias en otro espacio.
- Se publica en los diferentes medios la clausura del Buzón en mención y su respectivo informe, así como la nueva instalación del Buzón de Quejas, Denuncias y sugerencias en otro espacio.

**DIAGRAMAS DE FLUJO Y DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS**

En los diagramas se exponen los pasos o momentos a seguir según sea el caso.

**Explicación de la simbología utilizada**




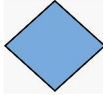



Símbolo	Significado
	Inicio o fin del proceso
	Indica la dirección en la continuidad del proceso
	Actividad concreta
	Desviación o múltiples opciones
	La acción genera un documento en formato libre
	Archivo
	Continúa el proceso en la siguiente página

Diagrama de Flujo para el tratamiento de una Queja.

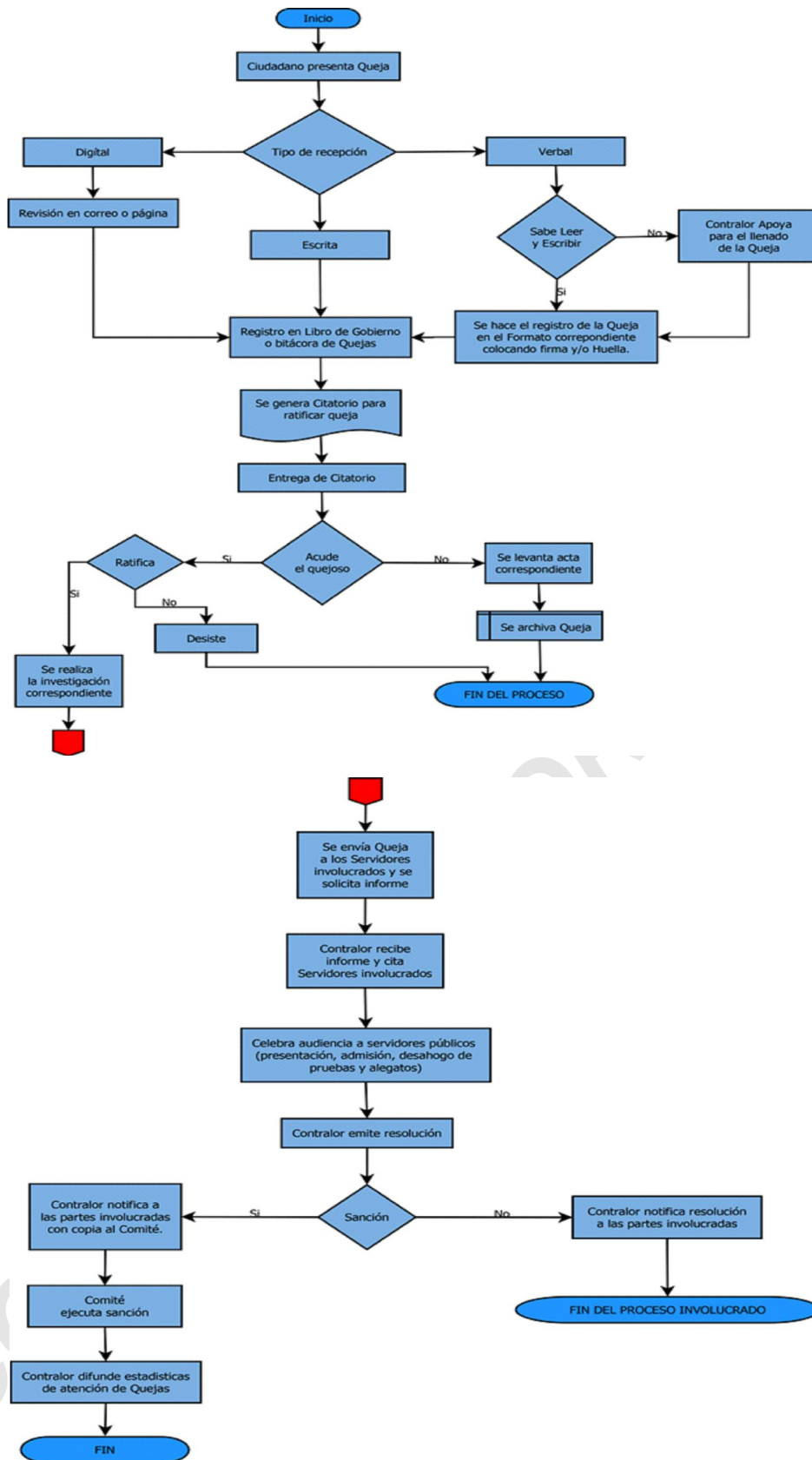
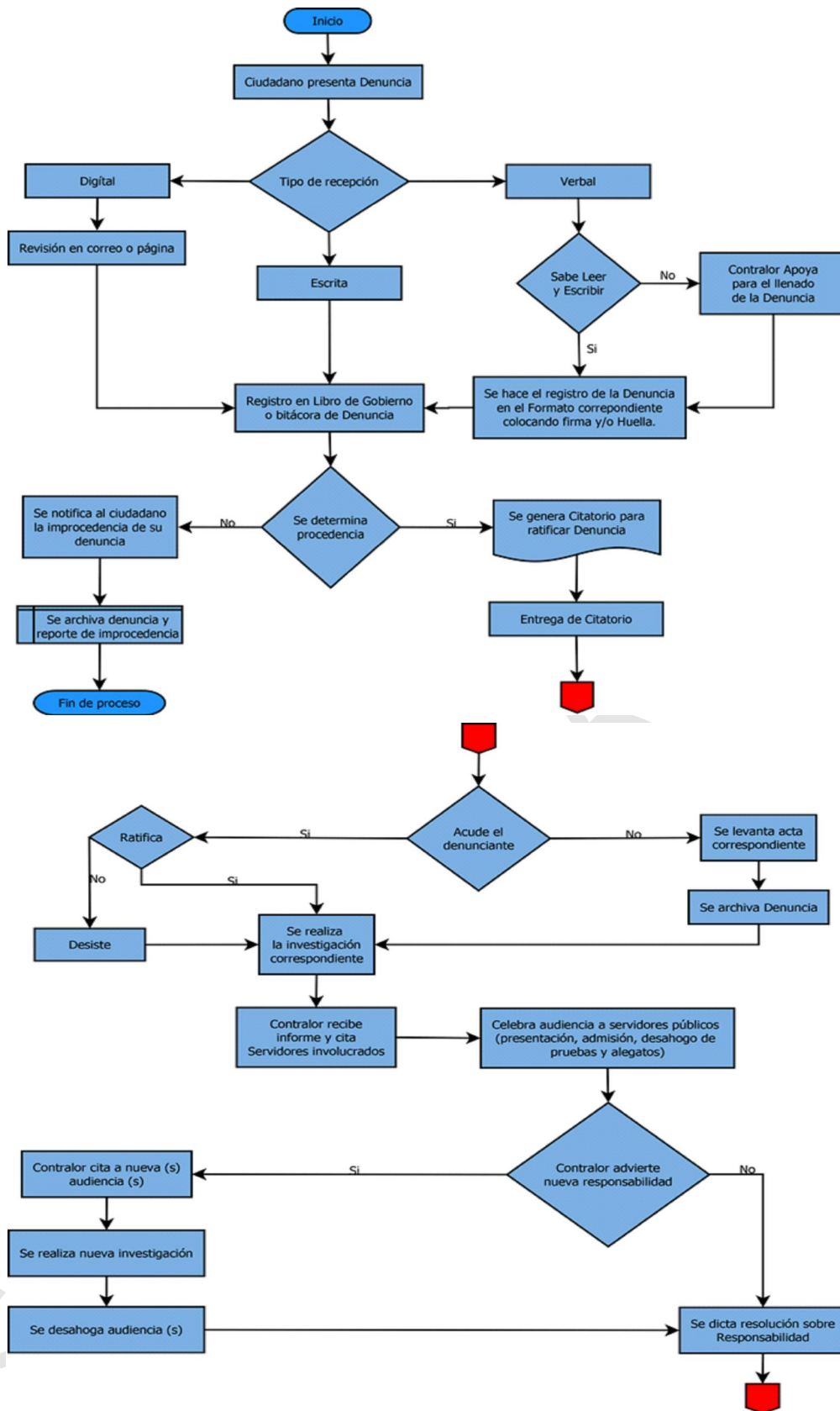




Diagrama de Flujo para el tratamiento de una Denuncia.



"Versión digital de consulta, carece de valor legal (artículo 8 de la Ley del Periódico Oficial)"

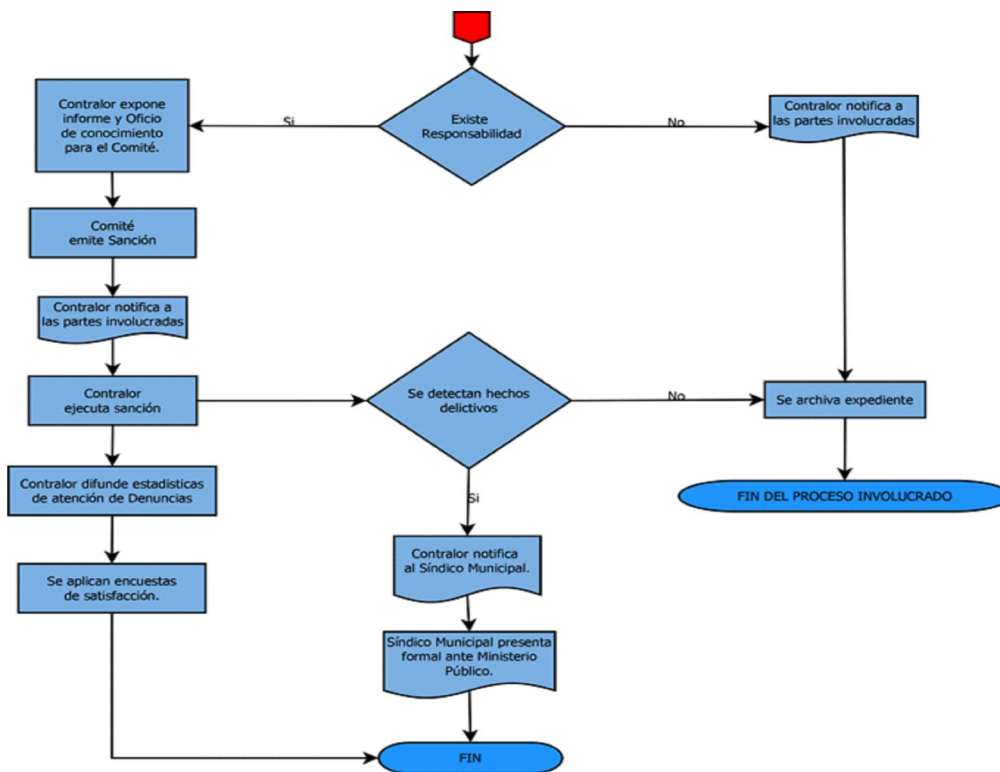
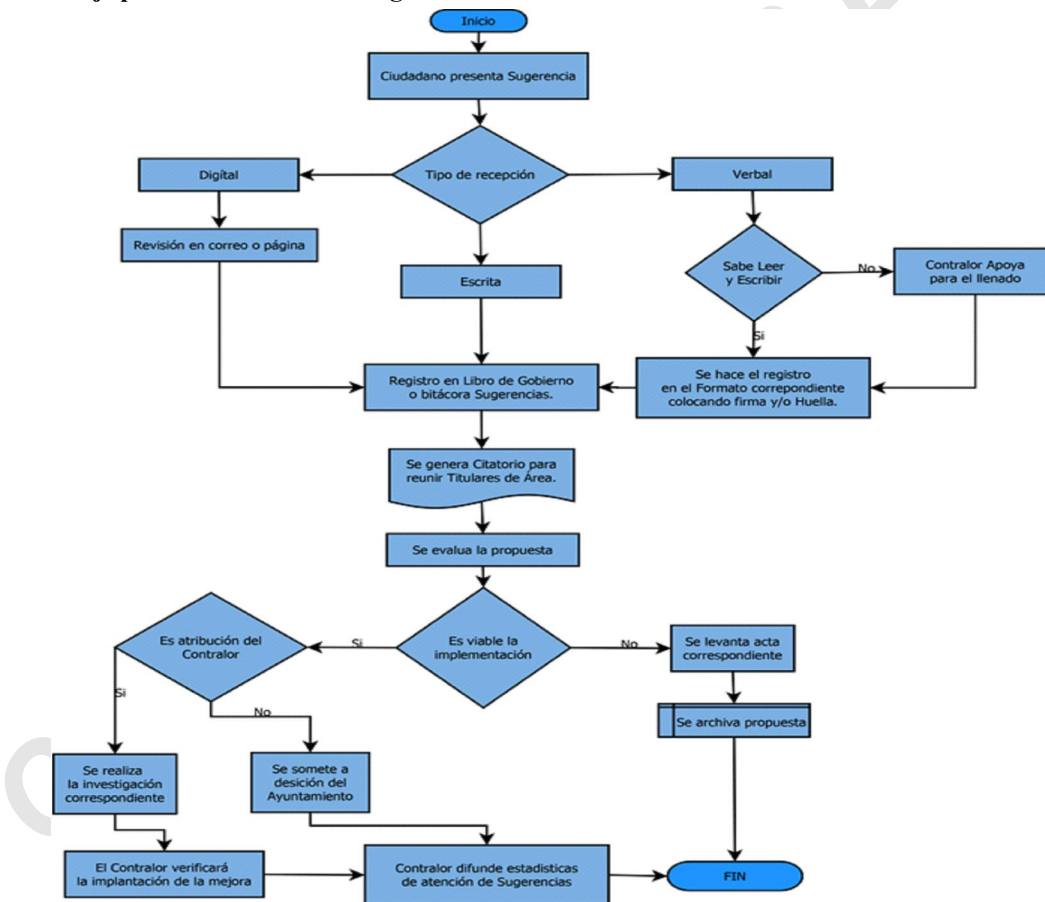


Diagrama de Flujo para el tratamiento de sugerencias



## REGISTROS

REGISTRO	TIEMPO DE RETENCIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVACIÓN	CLAVE FORMATO
ACTA DE INSTALACIÓN / CLAUSURA DEL BUZÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS	1 AÑO	CONTRALOR MUNICIPAL	CONT / A / 001
ACTA DE LA APERTURA DEL BUZÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS	1 AÑO	CONTRALOR MUNICIPAL	CONT / B / 001
FORMATO PARA QUEJAS	1 AÑO	CONTRALOR MUNICIPAL	CONT / C / 001
FORMATO PARA DENUNCIAS	1 AÑO	CONTRALOR MUNICIPAL	CONT / C / 002
FORMATO PARA SUGERENCIAS	1 AÑO	CONTRALOR MUNICIPAL	CONT / C / 003
FORMATO NOTIFICACIÓN DE RESOLUCIÓN	1 AÑO	CONTRALOR MUNICIPAL	CONT / D / 001
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO	1 AÑO	CONTRALOR MUNICIPAL	CONT / E / 001

### JUSTIFICACIÓN PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS.

La gestión de trámites de quejas, denuncias y sugerencias en los municipios genera una gran cantidad de actividades y resultados, los cuales deben ser interpretados de manera útil y correcta para la mejora continua y la consideración de áreas de oportunidad. Para ello, se requiere la realización constante de una evaluación integral, considerando por una parte la evaluación desde el punto de vista de los usuarios, y por la otra parte, tener contemplado el punto de vista de los servidores públicos en funciones de atención al público.

Se pretende medir de manera sistemática la satisfacción ciudadana en cuanto a la atención, con el fin de que haya una mejora continua en la calidad del servicio en las áreas de oportunidad que se identifiquen. Los aspectos que se observarán, se refieren a las facilidades, calidez en el trato, tiempos de atención y respuesta de las quejas, dudas o denuncias a través de encuestas de salida presenciales mediante la aplicación de «ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO».

### Beneficios esperados

- Detectar de áreas de oportunidad para establecer acciones, políticas y compromisos de mejora en las áreas de atención ciudadana.
- Beneficiar a los ciudadanos que realizan sus quejas, sugerencias o denuncias
- Identificar las necesidades y prioridades de la ciudadanía

### ANEXOS

1. Acta de instalación / clausura del buzón de quejas, denuncias y sugerencias
2. Acta de la apertura del buzón de quejas, denuncias y sugerencias
3. Formato para quejas
4. Formato para denuncias
5. Formato para sugerencias
6. Formato notificación de resolución
7. Encuesta de satisfacción al ciudadano

**ACTA DE INSTALACIÓN / CLAUSURA DEL BUZÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.**

En Lugar específico, comunidad, Tenencia, etc. \_\_\_\_\_ del  
 Mu \_\_\_\_\_ ) las \_\_\_\_\_ horas del día \_\_\_\_\_ del  
 me \_\_\_\_\_ Presidente Municipal, el Contralor Municipal, el  
 Se \_\_\_\_\_ or con la comisión de \_\_\_\_\_,  
 par \_\_\_\_\_ en un lugar público, visible y accesible a los  
 usuarios el **"Buzón de Quejas, Denuncias y Sugerencias del H. Ayuntamiento de Tiquicheo de Nicolás  
 Romero, Michoacán"**-----

Secretario del Ayuntamiento

Presidente Municipal

Síndico Municipal

Contralor Municipal

Regidor

"Versión digital de consulta, carece de valor legal (artículo 8 de la Ley del Periódico Oficial)"

COPIA SIN VALOR LEGAL

**ACTA DE LA APERTURA DEL BUZÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.**

En \_\_\_\_\_ del Municipio de Tiquicheo de Nicolás Romero, Michoacán, siendo las \_\_\_\_\_ horas del día \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ del año 20\_\_\_\_, y estando presentes el Contralor Municipal, el Oficial Mayor, el Síndico Municipal, el Regidor con la comisión de \_\_\_\_\_ y dos testigos quienes son el Presidente Municipal y un Ciudadano Invitado, cerciorados de no existir ninguna violación a la cerradura, como lo observamos y nos consta a los que participamos, por lo que establecemos y damos cumplimiento al siguiente orden del día -----.

- I. Apertura del Buzón de Quejas, denuncias y sugerencias.
- II. Revisión de las Quejas, denuncias y sugerencias aportadas en el periodo correspondiente del \_\_\_\_\_ al \_\_\_\_\_ del año 20\_\_\_\_.
- III. Clasificación de las Quejas, denuncias y sugerencias.
- IV. Firma de constancia de los participantes.

Presidente Municipal

Síndico Municipal

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Contralor Municipal

Regidor

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

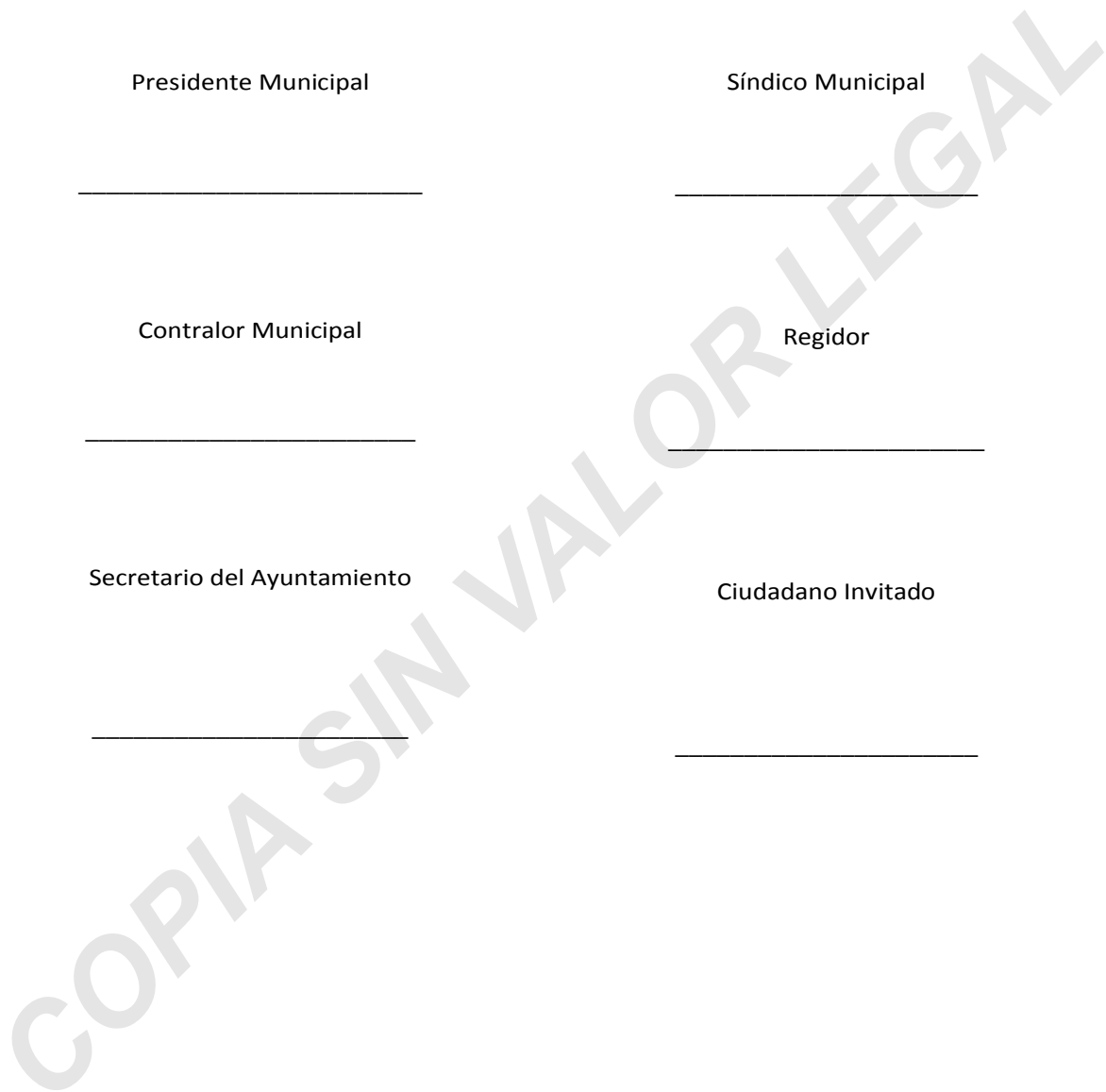
Secretario del Ayuntamiento

Ciudadano Invitado

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

"Versión digital de consulta, carece de valor legal (artículo 8 de la Ley del Periódico Oficial)"



**QUEJAS**

I. Datos personales.

<b>Nombre</b>	
<b>Domicilio</b>	
<b>Teléfono y/o email</b>	

II. Trámite o Servicio que Origina su Queja.

<b>Área o servidor involucrado</b>		
	<b>Hechos</b>	<b>Fecha de los hechos</b>
<b>Describe la situación ocurrida.</b>		

**Fecha:** \_\_\_\_\_

**Firma:** \_\_\_\_\_

\* Este formato puede ser depositado en cualquier BUZÓN DE QUEJAS ubicado en las distintas dependencias u oficinas del Ayuntamiento de Tiquicheo de Nicolás Romero, o directamente a la oficina de la CONTRALORÍA MUNICIPAL.

LA INFORMACIÓN AQUÍ PROPORCIONADA TIENE EL CARÁCTER DE CONFIDENCIAL DE CONFORMIDAD AL ARTÍCULO 33 DE LA LEY DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DEL ESTADO DE MICHOACÁN DE OCAMPO, Y SOLO PODRÁ SER PROPORCIONADA SEGÚN LO ESTABLECE EL ARTÍCULO 35 Y 36 DE LA MISMA LEY.

LOS DATOS PERSONALES RECABADOS SERÁN PROTEGIDOS Y TRATADOS CON FUNDAMENTO EN EL ARTÍCULO 33 DE LA LEY EN MENCIÓN Y CUYA FINALIDAD ES, DE CONTAR CON UNA BASE DE DATOS CON INFORMACIÓN ESTADÍSTICA QUE PERMITA IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEJORAS Y PODRÁN REALIZARSE TRANSMISIONES DE INFORMACIÓN DE CONFORMIDAD A LO ESTABLECIDO EN LA MISMA LEY.




**DENUNCIAS**

I. Datos personales.

<b>Nombre</b>	
<b>Domicilio</b>	
<b>Teléfono y/o email</b>	

II. Información sobre su Denuncia.

<b>Área o servidor involucrado</b>		
	<b>Hechos</b>	<b>Fecha de los hechos</b>
<b>Describe tiempo, modo y lugar de ocurrencia de los hechos.</b>		

En determinado momento será llamado para proporcionar todas las pruebas necesarias.

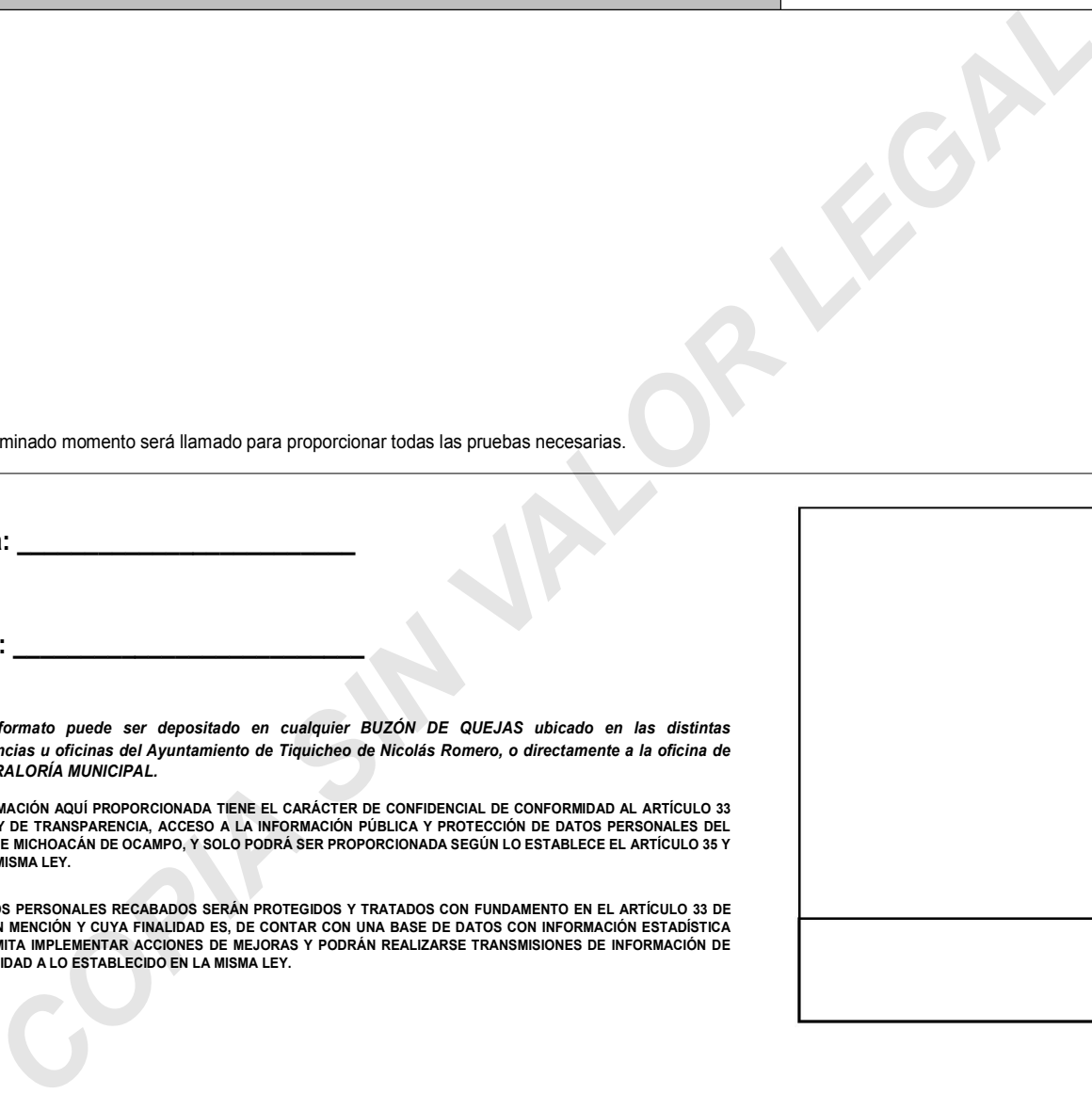
**Fecha:** \_\_\_\_\_

**Firma:** \_\_\_\_\_

*\* Este formato puede ser depositado en cualquier BUZÓN DE QUEJAS ubicado en las distintas dependencias u oficinas del Ayuntamiento de Tiquicheo de Nicolás Romero, o directamente a la oficina de la CONTRALORÍA MUNICIPAL.*

LA INFORMACIÓN AQUÍ PROPORCIONADA TIENE EL CARÁCTER DE CONFIDENCIAL DE CONFORMIDAD AL ARTÍCULO 33 DE LA LEY DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DEL ESTADO DE MICHOACÁN DE OCAMPO, Y SOLO PODRÁ SER PROPORCIONADA SEGÚN LO ESTABLECE EL ARTÍCULO 35 Y 36 DE LA MISMA LEY.

LOS DATOS PERSONALES RECABADOS SERÁN PROTEGIDOS Y TRATADOS CON FUNDAMENTO EN EL ARTÍCULO 33 DE LA LEY EN MENCIÓN Y CUYA FINALIDAD ES, DE CONTAR CON UNA BASE DE DATOS CON INFORMACIÓN ESTADÍSTICA QUE PERMITA IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEJORAS Y PODRÁN REALIZARSE TRANSMISIONES DE INFORMACIÓN DE CONFORMIDAD A LO ESTABLECIDO EN LA MISMA LEY.



SUGERENCIAS

I. Datos personales.

<b>Nombre</b>	
<b>Domicilio</b>	
<b>Teléfono y/o email</b>	

II. Trámite o Servicio que Origina sus Sugerencias.

<b>Área o servidor involucrado</b>	
<b>Hechos</b>	
<b>Describe sus Sugerencias.</b>	

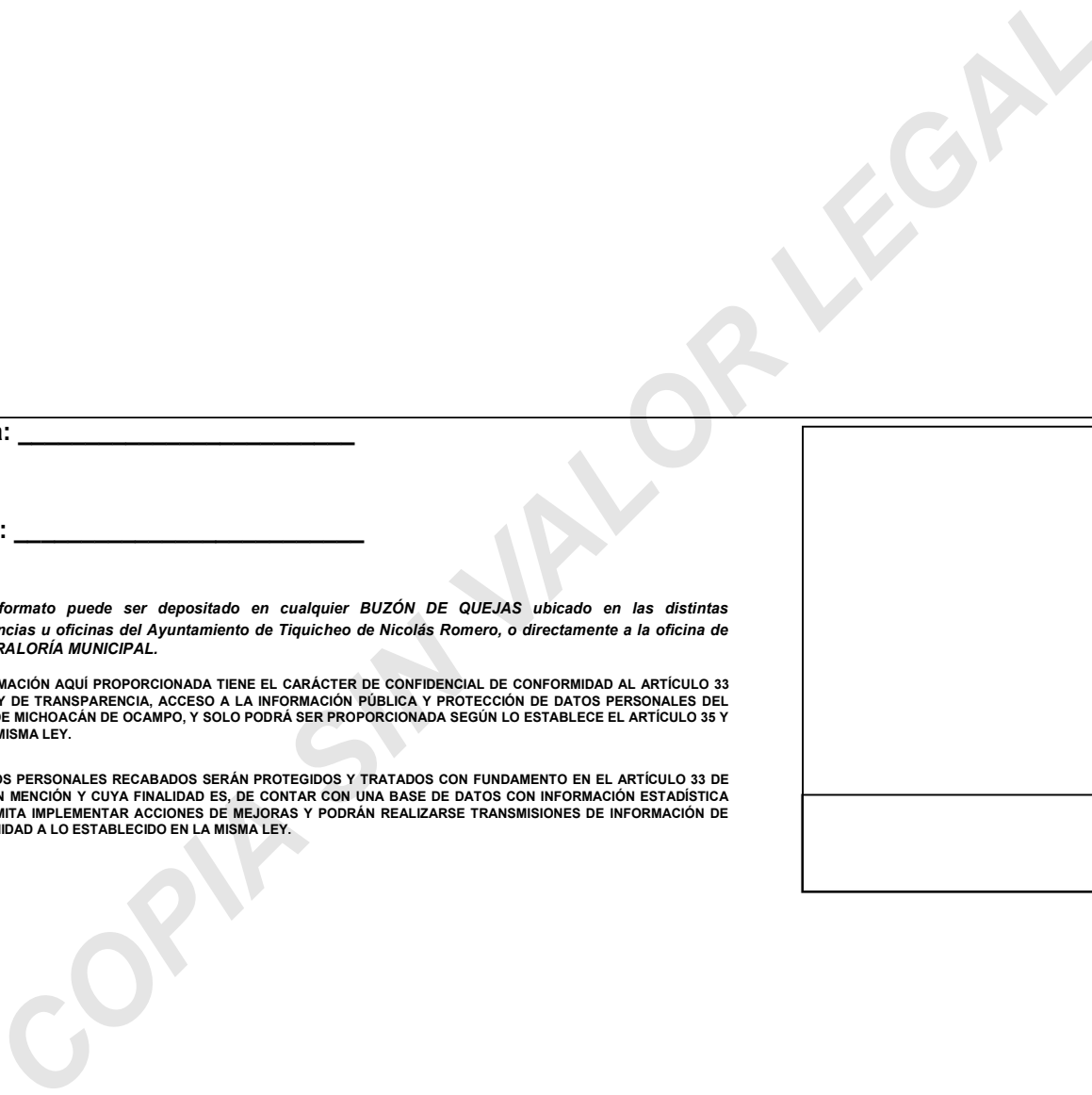
Fecha: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

\* Este formato puede ser depositado en cualquier BUZÓN DE QUEJAS ubicado en las distintas dependencias u oficinas del Ayuntamiento de Tiquicheo de Nicolás Romero, o directamente a la oficina de la CONTRALORÍA MUNICIPAL.

LA INFORMACIÓN AQUÍ PROPORCIONADA TIENE EL CARÁCTER DE CONFIDENCIAL DE CONFORMIDAD AL ARTÍCULO 33 DE LA LEY DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DEL ESTADO DE MICHOACÁN DE OCAMPO, Y SOLO PODRÁ SER PROPORCIONADA SEGÚN LO ESTABLECE EL ARTICULO 35 Y 36 DE LA MISMA LEY.

LOS DATOS PERSONALES RECABADOS SERÁN PROTEGIDOS Y TRATADOS CON FUNDAMENTO EN EL ARTÍCULO 33 DE LA LEY EN MENCIÓN Y CUYA FINALIDAD ES, DE CONTAR CON UNA BASE DE DATOS CON INFORMACIÓN ESTADÍSTICA QUE PERMITA IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEJORAS Y PODRÁN REALIZARSE TRANSMISIONES DE INFORMACIÓN DE CONFORMIDAD A LO ESTABLECIDO EN LA MISMA LEY.



NOTIFICACIÓN RESOLUCIÓN DE \_\_\_\_\_

Tiquicheo de Nicolás Romero a \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20 \_\_\_\_

C. \_\_\_\_\_

**PRESENTE**

Por este medio la Contraloría Municipal de Tiquicheo de Nicolás romero, le informa que su documento depositado en el "Buzón" exponiendo un (a) \_\_\_\_\_, mismo que cumplió con los requisitos marcados en el Instructivo que lo rige, ha sido atendida, dándole la siguiente resolución:

---



---



---



---



---



---



---



---



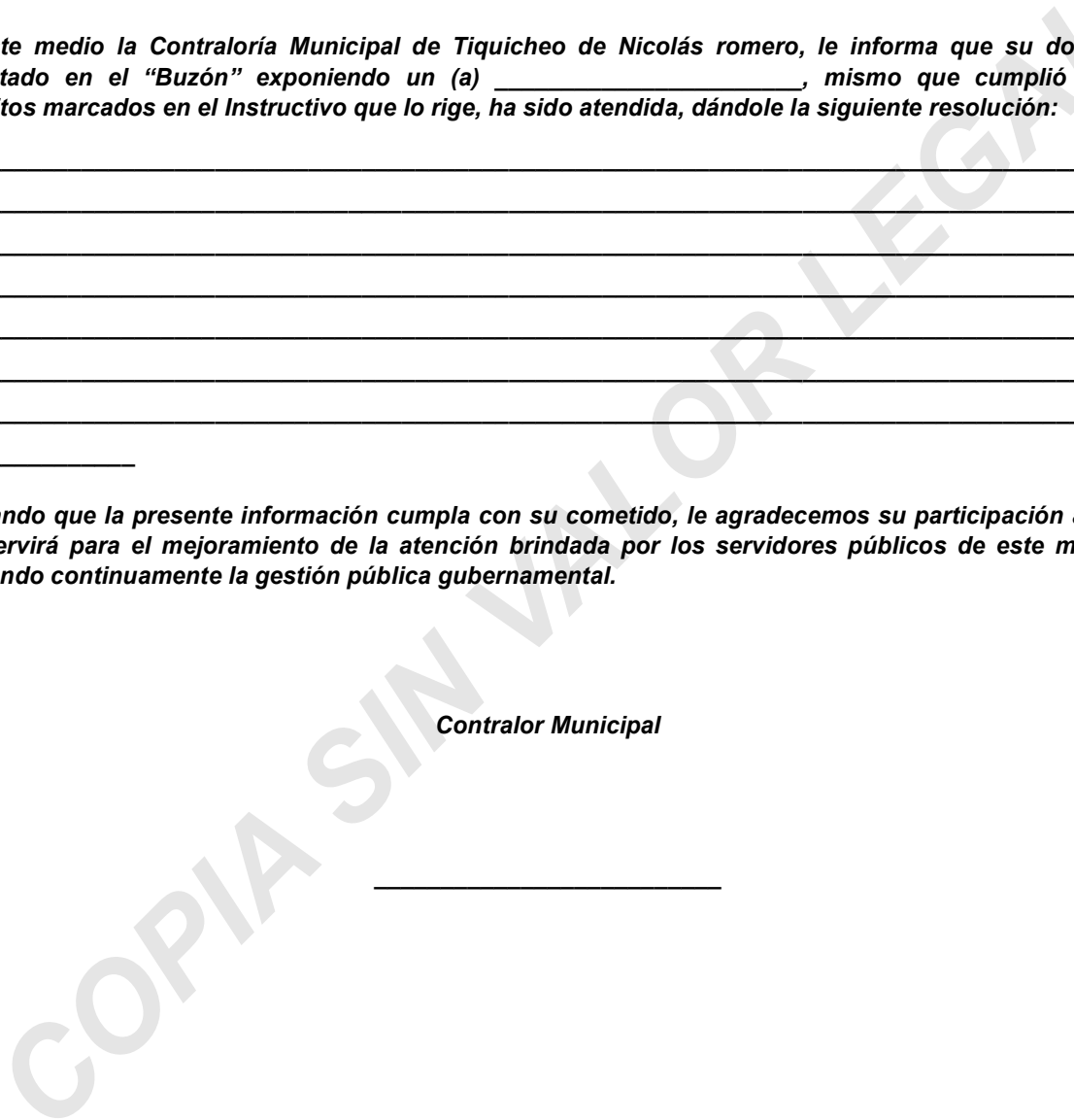
---

Esperando que la presente información cumpla con su cometido, le agradecemos su participación activa, la cual servirá para el mejoramiento de la atención brindada por los servidores públicos de este municipio, mejorando continuamente la gestión pública gubernamental.

**Contralor Municipal**

\_\_\_\_\_

"Versión digital de consulta, carece de valor legal (artículo 8 de la Ley del Periódico Oficial)"



FORMATO CONT / E / 001

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO RESPECTO A LA ATENCIÓN BRINDADA A QUEJAS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.**

**AYÚDENOS A MEJORAR**

Le invitamos a enriquecer la atención de quejas, dudas, comentarios, sugerencias y denuncias, mediante el llenado de una breve encuesta; el objetivo de la misma es satisfacer las necesidades ciudadanas en la materia; los datos se manejarán, únicamente para aumentar la efectividad del servicio, generando datos estadísticos.

**Gracias por ejercer la Acción Ciudadana.**

Folio: \_\_\_\_\_

Fecha de elaboración: \_\_\_\_\_

1. Su trámite fue para formular una:

Queja

Denuncia

Sugerencia

2. Área a la que dirigió su queja, denuncia y sugerencia:

\_\_\_\_\_

3. ¿Se le informo adecuadamente respecto de la competencia del Contralor Municipal en la atención de quejas, denuncias y sugerencias?

SI

NO

4. ¿En caso de que la queja, duda, comentario, sugerencia y denuncia, no sea del ámbito de competencia del Municipio, se le informo a dónde acudir?

SI

NO

5. ¿De acuerdo al trámite formulado, se le informo adecuadamente los requisitos para presentarlo?

SI

NO

6. Como califica usted la atención recibida por parte del servidor público que recibió su queja, denuncia y sugerencia:

Muy buena

Buena

Regular

Mala

Muy mala

7. Comentario, sugerencia o conclusión

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

LA INFORMACIÓN AQUÍ PROPORCIONADA TIENE EL CARÁCTER DE CONFIDENCIAL DE CONFORMIDAD AL ARTÍCULO 33 DE LA LEY DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DEL ESTADO DE MICHOACÁN DE OCAMPO, Y SOLO PODRÁ SER PROPORCIONADA SEGÚN LO ESTABLECE EL ARTÍCULO 35 Y 36 DE LA MISMA LEY.

"Versión digital de consulta, carece de valor legal (artículo 8 de la Ley del Periódico Oficial)"