



Manual de Organización, Políticas y Procedimientos de la Dirección de Quejas y Atención Ciudadana

Cuernavaca, Mor. a 30 de Septiembre del 2013.



CONTENIDO:

	Página
I. HOJA DE AUTORIZACIÓN	3
II. INTRODUCCIÓN	4
III. OBJETIVO	6
IV. MARCO JURÍDICO	7
V. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	8
VI. ORGANIGRAMA	9
VII. ESTRUCTURA ORGANICA	10
VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS	11
IX. POLÍTICAS	15
X. PROCEDIMIENTOS	16
01.Descripción del Procedimiento de Atención Ciudadana	16
	21
XI. DIRECTORIO	22
XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN	22
XIII. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN	23



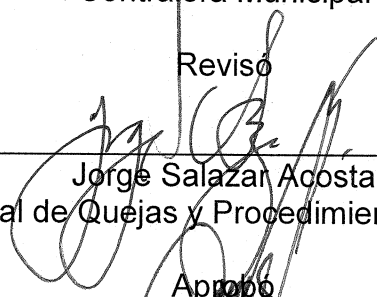
I. HOJA DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZÓ

Con fundamento en el Art. 52 fracciones III, XXXI y XXXIII, Artículo 188 fracción XII y 194 fracción XI del Reglamento del Gobierno y de la Administración Pública Municipal de Cuernavaca, publicado en el Periódico Oficial "Tierra y Libertad" número 5053, se expide el presente Manual de Organización, Políticas y Procedimientos de la Dirección de Quejas y Atención Ciudadana, el cual contiene la información referente a su estructura y funcionamiento, cuya función sustantiva es servir de instrumento de consulta e inducción para el personal.


Karla Aline Herrera Alonso
Contralora Municipal

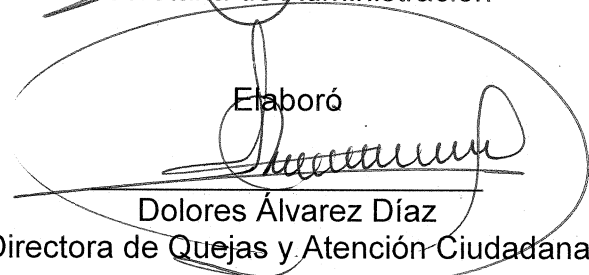
Revisó


Jorge Salazar Acosta
Director General de Quejas y Procedimientos Administrativos

Aprobó


María de la Luz Fernández Lugo
Secretaria de Administración

Elaboró


Dolores Álvarez Díaz
Directora de Quejas y Atención Ciudadana

Fecha de Autorización	Vó Bo Director General de Informática y Desarrollo Administrativo	VERSIÓN (año)	No. de paginas
30/Sept./2013	Roberto Rodolfo Soto Tapia	2013	23



II. INTRODUCCIÓN

El Manual de Organización, Políticas y Procedimiento de la Dirección de Quejas y Atención Ciudadana es un instrumento jurídico que contiene, en forma ordenada y sistemática, la información y/o las instrucciones sobre su marco jurídico administrativo, atribuciones, historia, organización, objetivo y funciones, constituyendo además un documento de apoyo administrativo, que describe las relaciones orgánicas y de funcionamiento, grados de autoridad y responsabilidad, sistemas de comunicación, descripción de puestos y niveles de mando al interior de dicha Unidad Administrativa.

El objetivo de este instrumento es proporcionar, en forma ordenada, la información básica de la organización y funcionamiento de la unidad responsable como una referencia obligada para lograr el aprovechamiento de los recursos y el desarrollo de las funciones encomendadas, para así coadyuvar en el cumplimiento y logro de objetivos de ésta, la Contraloría Municipal, la Dirección General y la Dirección de Quejas y Atención Ciudadana.

El diseño y difusión de este documento, obedecen a la intención de especificar, por escrito, su organización y con ello contribuir a fortalecer la coordinación del personal que la compone, ilustrar su identidad dentro del contexto general al que corresponde dentro de la Administración Pública Municipal, y ser útil como material de consulta y conocimiento al personal de nuevo ingreso, y/o a los integrantes de cualquier otra adscripción de la propia Contraloría Municipal e inclusive del Ayuntamiento de Cuernavaca.

Es necesario destacar que, en la elaboración de este manual, han colaborado los responsables de cada área que conforman la Unidad, y no obstante que su información es veraz, su contenido quedará sujeto a cambios, toda vez que esta estructura presenta cambios de desarrollo y evolución en su operación y planeación, a fin de que siga siendo un instrumento actualizado y eficaz.

Este Manual es de uso y aplicación interna, pero de impacto general y busca brindar un panorama desglosado de las funciones de la referida Dirección y de su personal adscrito, facilitando el logro de las metas y objetivos de la misma, así como de la Dirección General de Quejas y Procedimientos Administrativos y de la propia Contraloría Municipal y en general de la Administración Pública Municipal, permitiendo que realicen sus actividades de manera eficiente.

Oportuno resulta señalar que las funciones enunciadas en el presente Manual son enunciativas, mas no limitativas, ya que el quehacer fundamental de la Dirección de Quejas y Atención Ciudadana, como parte integrante de la Dirección General de Quejas y Procedimientos Administrativos, es colaborar y apoyar al cumplimiento de los



objetivos, metas y estrategias de la Dirección General y de la Contraloría Municipal; por tanto, el esfuerzo en este documento refleja el cúmulo de deberes y obligaciones hasta lo materialmente posible, sin que sea óbice que el no establecer de manera detallada determinada atribución sea impedimento para su materialización y cumplimiento, ello con independencia de los deberes adicionales o los establecidos en otros ordenamientos. En tal sentido, la Dirección de Quejas y Atención Ciudadana y su personal adscrito, deberá desempeñar las diversas atribuciones que se establezcan en las disposiciones jurídicas aplicables o que expresamente le encomiende la persona titular de la Dirección General de Quejas y Procedimientos Administrativos y/o la persona titular de la Contraloría Municipal y que por la naturaleza propia de las funciones del área encomendada deba ejecutar, para la consecución de los objetivos, leyes, programas, proyectos y presupuestos.

ANTECEDENTES HISTÓRICOS

Con fecha 26 de diciembre de 2012, se publicó en el Periódico Oficial "Tierra y Libertad" número 5053, Sección Cuarta, del Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal de Cuernavaca, Morelos, en cuyo artículo 115 da vida jurídica a la Dirección de Quejas y Atención Ciudadana como una Unidad Administrativa dependiente de la Dirección General de Quejas y Procedimientos Administrativos de la Contraloría Municipal, la cual tendrá las atribuciones y obligaciones que determine el Reglamento Interior de la Contraloría Municipal.

Por su parte, mediante publicación en el mismo órgano de difusión oficial, número 5113 de fecha 28 de Agosto del 2013, se publicó el Reglamento Interior de la Contraloría Municipal, estableciéndose en el artículo 13 las atribuciones que corresponden a la Dirección de Quejas y Atención Ciudadana.



IV. OBJETIVO

Dar claridad, certeza, legalidad y seguridad jurídica al actuar de los servidores públicos adscritos a la Dirección, favoreciendo el ejercicio responsable del poder público y siendo partícipe del esfuerzo conjunto de la Dirección General de Quejas y Procedimientos Administrativos y de la Contraloría Municipal para que la Administración Pública Municipal de Cuernavaca 2013-2015, recupere la confianza y credibilidad en sus instituciones, brindando el apoyo y asesoría necesarios para que los ciudadanos se encuentren en condiciones de acercarse a la autoridad de control interno a poner de su conocimiento hechos probablemente constitutivos de responsabilidad administrativa de algún servidor público, para que ésta a través del ejercicio responsable de la potestad sancionadora conferida por el poder público ante los actos u omisiones que en contravención a los valores constitucionales que rigen la función pública, se cometan por los servidores públicos o ex servidores públicos municipales.



V. MARCO JURÍDICO

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
2. Constitución Política del Estado Libre y Soberano del Estado de Morelos
3. Código Procesal Civil para el Estado de Morelos
4. Ley de Amparo
5. Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos.
6. Ley del Servicio Civil del Estado de Morelos
7. Ley de Justicia Administrativa del Estado de Morelos
8. Ley Estatal de Responsabilidades de los Servidores Públicos
9. Ley Estatal de Documentación y Archivos de Morelos.
10. Ley de Fiscalización Superior del Estado de Morelos
11. Ley de Entrega Recepción de la Administración Pública para el Estado de Morelos y sus Municipios
12. Ley de Información Pública, Estadística y Protección de Datos Personales del Estado de Morelos
13. Ley de Ingresos de Municipio de Cuernavaca para el Ejercicio Fiscal correspondiente
14. Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Morelos.
15. Presupuesto de Egresos del Municipio de Cuernavaca para el Ejercicio Fiscal correspondiente
16. Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Cuernavaca
17. Reglamento de Adquisiciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Ayuntamiento de Cuernavaca.
18. Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal de Cuernavaca, Morelos.
19. Reglamento Interior de la Contraloría Municipal del Ayuntamiento de Cuernavaca
20. Condiciones Generales del Trabajo para el Ayuntamiento Constitucional de Cuernavaca
21. Demás Leyes, Reglamentos, Circulares, Decretos y Otras disposiciones de carácter administrativo y de observación general en el ámbito de su competencia



MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

MISIÓN

Brindar la atención y asesoría a los ciudadanos del Municipio de Cuernavaca, en la formulación de sus quejas y/o denuncias en cuanto a los requisitos de procedencia se refiere, para facilitarles el acercamiento con la autoridad sancionadora, a efecto de que puedan hacer de su conocimiento hechos que pudieran derivar en responsabilidad administrativa contra de los servidores o ex servidores públicos municipales.

VISIÓN

Contribuir junto con las actividades de la Dirección General de Quejas y Procedimientos Administrativos a que el ejercicio público de la Administración Pública Municipal, se apegue a los principios de legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia que deben ser observados en el desempeño del empleo, cargo o comisión y cuyo incumplimiento da lugar a las responsabilidades administrativas correspondientes

VALORES

Legalidad.
Honradez.
Transparencia.
Imparcialidad.
Responsabilidad.
Justicia
Igualdad.
Respeto.
Integridad.



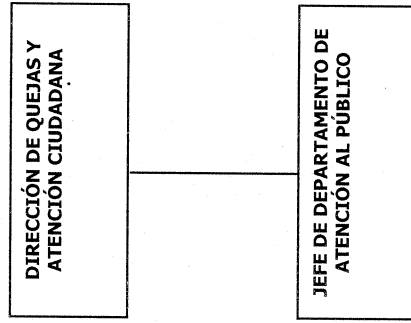
AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
CONTRALORIA MUNICIPAL
DIRECCIÓN GENERAL DE QUEJAS Y PROCEDIMIENTOS
ADMINISTRATIVOS
REFERENCIA: PR-SA-DGlyDA-03 Y IT-SA-DGlyDA-02

Clave: DT-CM-DQyAC-III-I

Revisión: 0

Página 9 de 23

VI.-ORGANIGRAMA



ELABORÓ
Dolores Álvarez Díaz
DIRECTORA DE QUEJAS Y ATENCIÓN CIUDADANA

REVISÓ
Jorge Salazar Acosta
DIRECTOR GENERAL DE QUEJAS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

AUTORIZÓ
Karla Amador Herrera Alonso
CONTRALORA MUNICIPAL

FECHA DE AUTORIZACIÓN:
30 DE SEPTIEMBRE DEL 2013

VII. ESTRUCTURA ORGANICA

Categoría Plaza	P u e s t o	Nombre	Subtotal	Total
CF02002	Directora de Quejas y Atención Ciudadana	Dolores Álvarez Díaz	1	
CF03002	Jefe de Departamento de Atención al Público	Daniel Nieto Delgado	1	
		TOTAL		2



VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

DIRECTOR DE QUEJÁS Y ATENCIÓN
CIUDADANA

JEFE INMEDIATO

DIRECTOR GENERAL DE QUEJAS
Y PROCEDIMIENTOS

PERSONAL A SU CARGO

JEFE DE DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

FUNCIONES PRINCIPALES

- I.- Diseñar y proponer al titular de la Contraloría Municipal por conducto del Director General de Quejas y Procedimientos Administrativos, los formatos de atención al público, para la presentación de quejas, denuncias, sugerencias y reconocimientos.
- II.- Verificar la adecuada asesoría a los ciudadanos para que la integración de documentación relativa a la presentación de quejas y denuncias, se realice de una manera sencilla y que cuente con los requisitos de la normatividad aplicable.
- III.- Promover mecanismos de coordinación con las diferentes unidades administrativas que integran la Contraloría Municipal.
- IV.- Proponer la instrumentación de medios de captación de quejas, denuncias, sugerencias y reconocimientos de fácil acceso para los ciudadanos.
- V.- Coordinar la atención a los ciudadanos y en su caso a los servidores públicos, con el objeto de que las quejas y denuncias cumplan con los requisitos señalados por la legislación aplicable.
- VI.- Proponer al titular de la Dirección General de Quejas y Procedimientos Administrativos, las recomendaciones que se deriven de las sugerencias y reconocimientos presentadas por los ciudadanos, para su firma y notificación respectiva.
- VII.- Informar al Titular de la Dirección General de Quejas y Procedimientos Administrativos, periódicamente sobre las quejas, denuncias, sugerencias y reconocimientos atendidos por esta Dirección.
- VIII.- Asistir a la persona titular de la Dirección General, en el dictado de acuerdos, diligencias, resoluciones y en general en la substanciación del procedimiento administrativo de responsabilidad o de cualquier otro procedimiento que dicha Dirección deba desahogar, incluyéndose la atribución de firmar estas diligencias de manera conjunta con el Director General y de la persona titular de la Dirección de Procedimientos y responsabilidades Administrativas. Esta función podrá realizarse de manera conjunta o indistinta según lo determine el Director General;

PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

DIRECTOR DE QUEJAS Y ATENCIÓN
CIUDADANA

ESCOLARIDAD

LICENCIADO EN DERECHO
CÉDULA PROFESIONAL

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- DERECHO ADMINISTRATIVO
- DERECHO CIVIL
- DERECHO MUNICIPAL
- DERECHO PROCESAL CIVIL
- DERECHO LABORAL
- COMPUTACIÓN
- ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

EXPERIENCIA LABORAL

DOS AÑOS EN EL AREA DE LA
IMPARTICIÓN DE JUSTICIA,
JURISDICCIONAL O SIMILARES
DOS AÑOS DE EXPERIENCIA EN
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

CONDICIONES DE TRABAJO

OFICINA
BAJO PRESIÓN

ACTITUD / PERSONALIDAD

PROPOSITIVA
DEDICADA
RESPONSABLE
COMPROMETIDA
HONESTA
ORDENADA

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

ALTO

ESFUERZO

MENTAL-FISICO



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

JEFE DE DEPARTAMENTO DE
ATENCIÓN AL PÚBLICO

JEFE INMEDIATO

DIRECTOR DE QUEJAS Y ATENCIÓN
CIUDADANA

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

FUNCIONES PRINCIPALES

- I.- Asesorar y apoyar al público, en la presentación de quejas, denuncias, sugerencias o reconocimientos relacionados con los servidores públicos municipales.
- II.- Proporcionar los formatos respectivos a la ciudadanía y a los funcionarios públicos municipales que así lo requieran, para la presentación y trámite de las quejas, denuncias, sugerencias o reconocimientos.
- III.- Auxiliar al ciudadano para la adecuada integración de la documentación requerida para la presentación de quejas o denuncias.
- IV.- Fungir como enlace de atención ciudadana en las tareas de coordinación con las diversas unidades administrativas del Ayuntamiento de Cuernavaca, así como al interior de la Contraloría Municipal
- V.- Cumplir con las labores de notificador en las condiciones y circunstancias que previamente determine el titular de la Dirección General o de la Contraloría Municipal;
- VI.- Elaborar los análisis jurídicos que le sean solicitados por el Director General de Quejas y Procedimientos Administrativos.
- VII.- Asesorar y Apoyar a los servidores públicos municipales, que así lo requieran, en relación al llenado y presentación de sus declaraciones patrimoniales;
- VIII.- Elaborar oportunamente los informes que les sean solicitados por sus superiores;
- IX.- Controlar y resguardar los libros de gobierno que por razón de atribuciones le sean encomendados a la Dirección;
- X.- Registrar y controlar la correspondencia decepcionada en la Dirección General y que por razón de auxilio en las labores ocupacionales de estructura;
- XI.- Elaborar proyectos de acuerdos, resoluciones y en general todo tipo de actuaciones y diligencias que se substancien ante la Dirección General;
- XII.- Las demás que por su naturaleza deriven de su función, y aquellas que le designe expresamente el titular de la Dirección, de la Dirección General de Quejas y Procedimientos Administrativos o la Contralora Municipal, así como las Leyes, Reglamento y ordenamientos aplicables.



PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

JEFE DE DEPARTAMENTO DE
ATENCIÓN AL PÚBLICO

ESCOLARIDAD

LICENCIADO EN DERECHO
CÉDULA PROFESIONAL

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- DERECHO ADMINISTRATIVO
- DERECHO MUNICIPAL
- DERECHO PROCESAL CIVIL
- DERECHO LABORAL
- COMPUTACIÓN

EXPERIENCIA LABORAL

DOS AÑOS EN EL AREA DE LA
IMPARTICIÓN DE JUSTICIA,
JURISDICCIONAL O SIMILARES

CONDICIONES DE TRABAJO

OFICINA
BAJO PRESIÓN

ACTITUD / PERSONALIDAD

PROPOSITIVA
DEDICADA
RESPONSABLE
COMPROMETIDA
HONESTA
ORDENADA

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

MEDIO

ESFUERZO

MENTAL-FISICO

X. POLITICAS

PROCEDIMIENTO: De Atención ciudadana

1. La Dirección de Quejas y Atención Ciudadana de la Dirección General de Quejas y Procedimientos Administrativos, debe brindar a la ciudadanía cuernavacense, la asesoría y atención debidas para que cualquier persona se encuentre en posibilidades de presentar una queja, inconformidad o reconocimiento respecto a los servidores públicos del Ayuntamiento de Cuernavaca, con la finalidad de que se mejore, eficiente y preste un mejor servicio.



XI. PROCEDIMIENTOS

Procedimiento de Atención Ciudadana

1.- Propósito:

Atender y asesorar a todas y cada una de las personas que así lo soliciten de manera personal o telefónicamente, en la elaboración y presentación de quejas, inconformidades y reconocimientos respecto a los servidores públicos del Ayuntamiento de Cuernavaca, con la finalidad de que se mejore, eficiente y preste un mejor servicio.

2.- Alcance:

Puede aplicarse a todos los ciudadanos del Municipio de Cuernavaca.

3.-Referencia:

Basado en:

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos.

Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos.

Ley Estatal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.

Ley del Procedimiento Administrativo para el Estado de Morelos.

Código Procesal Civil para el Estado Libre y Soberano de Morelos.

Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal del Ayuntamiento de Cuernavaca, Morelos.

Reglamento Interior de la Contraloría Municipal del Ayuntamiento de Cuernavaca.

4.- Responsabilidad:

Es responsabilidad de la persona titular de la Contraloría Municipal la autorización de este procedimiento.

La persona titular de la Dirección General de Quejas y Procedimientos Administrativos revisará que se desahogue y cumpla este procedimiento.

Es responsabilidad de la persona titular de la Dirección de Quejas y Atención Ciudadana, cumplir con este procedimiento, para lo cual será asistido del Jefe de Departamento de Atención al Público o bien, del personal que le sea asignado por el Director General de Quejas y Procedimientos Administrativos o la persona titular de la Contraloría Municipal.

Es responsabilidad del Jefe de Departamento de Atención al Público o del personal asignado para auxiliar a la persona titular de la Dirección de Quejas y Atención Ciudadana, cumplir con este procedimiento.

En casos de cargas de trabajo y a fin de equilibrar las mismas, la persona titular de la Dirección General podrá instruir diversas actividades del mismo procedimiento, en el personal adscrito de la Dirección e incluso, la Dirección de Procedimientos y Responsabilidades Administrativas y su personal adscrito, con la finalidad del equilibrio de trabajo y eficiencia y agilización podrá asistir al Director General en el cumplimiento de este procedimiento.

5.- Definiciones:

Queja Administrativa.- Acto verbal o escrito mediante el cual se pone en conocimiento de la autoridad sancionadora hechos susceptibles de responsabilidad política o administrativa,



cometidos por algún servidor público en el ejercicio de sus funciones, y que por su naturaleza y efectos, trascienden a la esfera jurídica del quejoso.

Denuncia.- Acto verbal o escrito mediante el cual se pone en conocimiento de la autoridad sancionadora hechos susceptibles de responsabilidad política o administrativa, cometidos por algún servidor público en el ejercicio de sus funciones.

Inconformidad.- Acto verbal o escrito mediante el cual los ciudadanos del Municipio de Cuernavaca, solicitan, protestan, critican, reclaman con respecto a los servicios prestados por funcionarios públicos del Ayuntamiento de Cuernavaca.

Reconocimiento.- Manifestación verbal o escrita efectuada por un ciudadano o servidor público, para expresar la gratitud que se experimenta como consecuencia en la prestación de un servicio público por parte de algún funcionario de la Administración Pública Municipal.

Servidor Público.- Integrante del Ayuntamiento, de sus entidades paramunicipales y en general los funcionarios o empleados públicos que desempeñan un cargo, empleo o comisión de cualquier naturaleza en la Administración Pública Municipal.

Probable Responsable: Servidor público o ex servidor público del Ayuntamiento de Cuernavaca, Morelos, al que se le sigue un procedimiento administrativo de responsabilidad por el posible incumplimiento a sus deberes del cargo conferido.

6.- Método de Trabajo:

6.1 Diagrama de Flujo.

6.2 Descripción de Actividades.

6.3 Registro de Calidad y Anexos.



6.1. DIAGRAMA DE FLUJO

Titular de la Unidad

Personal Adscrito a la Dirección

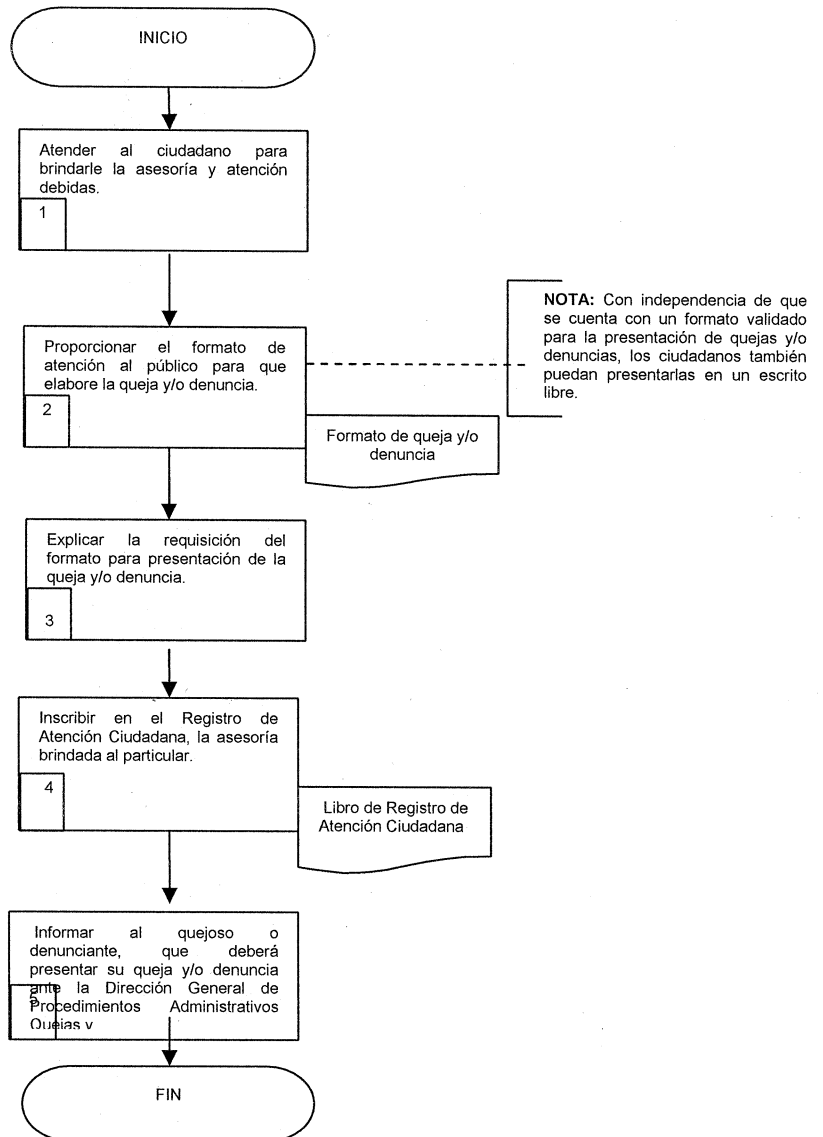


Ilustración 1



DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CIUDADANA

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Persona titular de la Dirección de Quejas y Atención Ciudadana (DQAC)	Atiende al ciudadano de manera directa o bien por conducto del Jefe de Departamento de Atención al Público. (JDAC)	Formato de Queja o Denuncia, o bien escrito libre. (QoD)
2	(DQAC)	Proporciona el formato de queja y/o denuncia según sea el caso, de manera directa o por conducto del (JDAC)	QoD
3	(DQAC)	<p>Revisa, por si o por medio del (JDAC) el formato de queja y denuncia o bien el escrito libre elaborado por el ciudadano, para verificar que cuente con los requisitos exigidos por la normatividad aplicable, así como que se adjunte la documentación respectiva.</p> <p>NOTA: La asesoría que se brinda al ciudadano sólo es respecto a cuestiones de forma de su formato de queja y/o denuncia, esto es por cuanto a los requisitos que deben reunir y la documentación que se debe anexar conforme a la legislación aplicable, no así por cuanto a aspectos de fondo del asunto de que se trate.</p>	QoD
4	(JDAC)	Inscribe en el Registro de Atención Ciudadana la atención y asesoría brindada al ciudadano.	Libro de Registro de Atención Ciudadana
5	(JDAC)	Informa al ciudadano que la queja y/o denuncia deberá presentarse ante la Dirección de Quejas y Procedimientos Administrativos	



REGISTROS DE CALIDAD

No.	Documento (Clave)	Responsable de su custodia	Tiempo de Retención
1	Libro de Registro de Atención Ciudadana	Dirección de Quejas y Atención Ciudadana	3 años
2	Formato de queja y/o denuncia	Dirección de Quejas y Atención Ciudadana	3 años

ANEXOS

No.	Documento (Clave)	Responsable de su custodia	Tiempo de Retención
1	Libro de Registro de Atención Ciudadana	Dirección de Quejas y Atención Ciudadana	3 años
2	Formato de queja y/o denuncia	Dirección de Quejas y Atención Ciudadana	3 años



MUNICIPIO DE
CUERNAVACA
Todos le damos valor



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
CONTRALORIA MUNICIPAL
DIRECCIÓN DE QUEJAS Y ATENCIÓN
CIUDADANA

REFERENCIA: PR-SA-DGlyDA-03 Y IT-SA-DGlyDA-02

Clave: DT-CM-DQyAC-III-I

Revisión: 0

Página 21 de 23

XI. DIRECTORIO

Nombre Y Puesto	Teléfonos Oficiales	Domicilio Oficial
Dolores Álvarez Díaz Directora de Quejas y Atención Ciudadana	3295500 EXT. 54-42	Motolinia #2 Colonia Centro, Cuernavaca, Morelos
Daniel Nieto Delgado Jefe de Departamento de Atención Ciudadana.	3295500 EXT. 54-42	Motolinia #2 Colonia Centro, Cuernavaca, Morelos




XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN

FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN
08 de Abril del 2013	30 de Septiembre del 2013

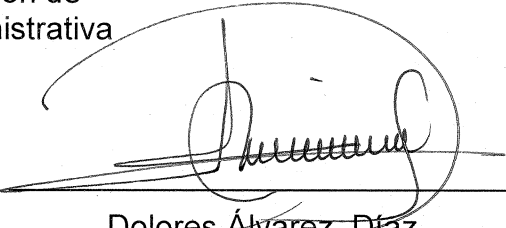
PARTICIPANTES	PUESTO
Dolores Álvarez Díaz	Directora de Quejas y Atención Ciudadana
Ricardo Díaz Vázquez	Director de Modernización Administrativa
Marcela Torres Bello	Técnico Informático



Ricardo Díaz Vázquez
Titular de la Dirección de
Modernización Administrativa



Marcela Torres Bello
Asesor Designado de la
Dirección General de
Informática y Desarrollo
Administrativo

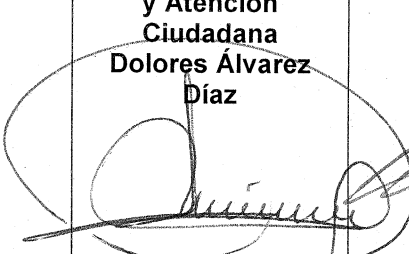


Dolores Álvarez Díaz
Directora de Quejas y Atención Ciudadana
Responsable de la Organización del
Manual de Organización, Políticas y
Procedimientos



XIII. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

ÁREA: DIRECCIÓN DE QUEJAS Y ATENCIÓN CIUDADANA

Apartado	Motivo Del Cambio	Fecha De Vigencia	Puesto Nombre Y Firma	Vo Bo de la Dirección General de Informática y Desarrollo Administrativo
Todos	Elaboración del Manual versión 2013	30/Sept./2013	Dirección de Quejas y Atención Ciudadana Dolores Álvarez Díaz 	Roberto Rodolfo Soto Tapia 