

<b>Título:</b> Procedimiento para la presentación de quejas o inconformidades de usuarios de los servicios que brinda el Sistema DIF Zapopan.		
<b>Clave:</b> P-DJ-06	<b>Revisión No:</b> 01	<b>Fecha de última revisión:</b> Octubre 2011
<b>Fecha de publicación:</b> Mayo 2011		
<b>Autor:</b> Lic. Linda del Carmen Cabrera Ubieta		<b>Reviso y autorizó:</b> Lic. Victoria Valeria Vila Velázquez
<b>Puesto/firma:</b> Encargada del Área Jurídico Laboral		<b>Puesto/firma:</b> Directora Jurídica

**Objetivo**

Establecer el procedimiento para la presentación de quejas o inconformidades de usuarios de los servicios que brinda el Sistema.

**Alcance**

Aplica para el personal de la Dirección Jurídica que elabora convenios y/o contratos así como a las diferentes Área del Sistema que soliciten la elaboración de dichos documentos.

**Responsabilidad**

**Encargado del Área Jurídico Laboral:** Levantar las actas correspondientes cuando los usuarios de los servicios del Sistema presenten alguna inconformidad.

**Referencias**

Clave	Nombre
-------	--------

**Formatos**

Clave	Nombre
-------	--------

**Definiciones:**

## **Procedimiento**

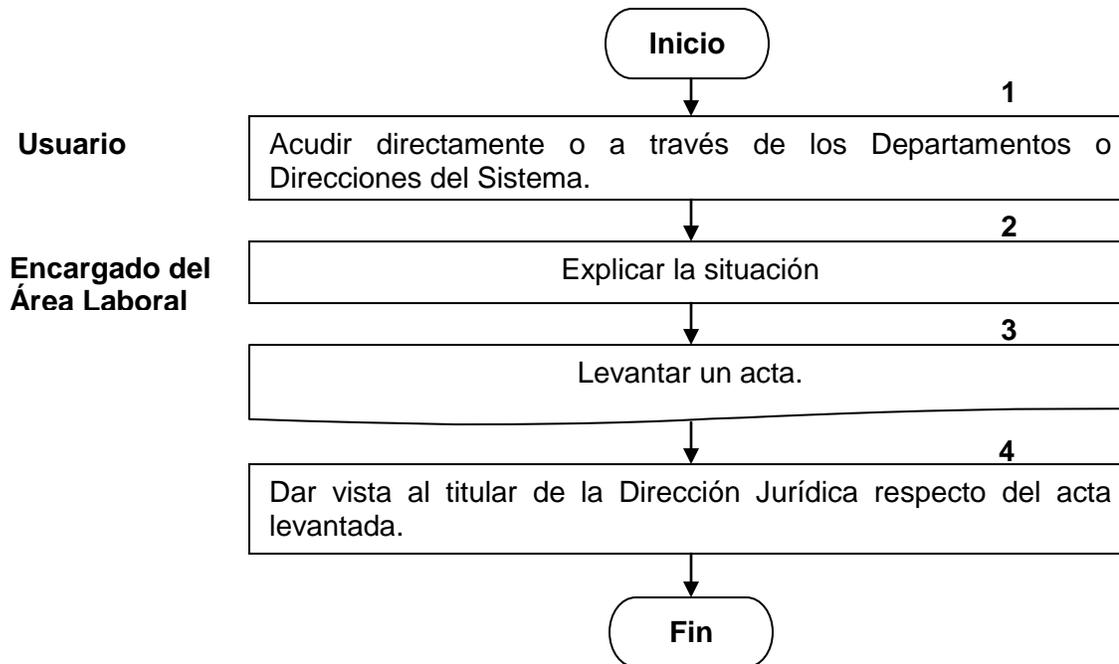
### **Usuario**

- 1- Acudir directamente o a través de los Departamentos o Direcciones del Sistema
- 2- Explicar la situación

### **Encargado del Área Jurídico Laboral**

- 3- Levantar un acta respecto a la inconformidad presentada por el usuario una vez explicado el motivo de su comparecencia mismo que firma y ratifica en todas sus partes.
- 4- Dar vista al titular de la Dirección Jurídica respecto del acta levantada y en caso de proceder se ordena un procedimiento administrativo en contra del trabajador señalado por el usuario, siguiendo las etapas del procedimiento administrativo de responsabilidad laboral.

**Flujograma**



**Hoja de Registro de Cambios**

Número	Fecha	Descripción	Responsable