

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

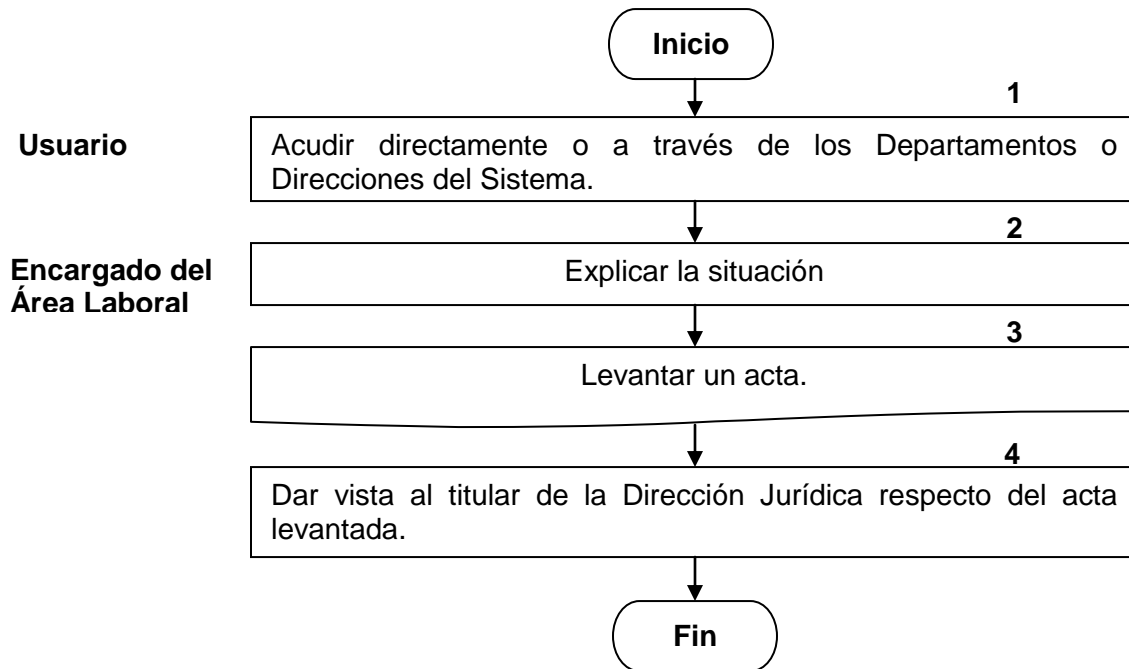
Usuario

- 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