

DIRECCION DE RELACIONES PUBLICAS	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	9. SECCION DE PROCEDIMIENTOS			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	Octubre, 2006	0	MOP-DGTM-04	1 de 23

9. SECCION DE PROCEDIMIENTOS



DIRECCION DE RELACIONES PUBLICAS	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	9.1 PROCEDIMIENTO PARA COMUNICACIÓN SOCIAL			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	Octubre, 2006	0	MOP-DGTM-04	2 de 23

PROCEDIMIENTO PARA COMUNICACIÓN SOCIAL

9.1.1 PROPÓSITO

Mantener informado a la comunidad en general acerca de los propósitos, principios, filosofía, política y logros de las metas establecidas por la Dirección General de Tránsito Municipal (DGTM)

9.1.2 ALCANCE

Este procedimiento es aplicable para el Área de Comunicación Social para proporcionar el enlace entre los medios de comunicación y la DGTM.

9.1.3 DEFINICIONES ESPECÍFICAS

Boletín: Documento oficial redactado por el área de comunicación social cuyo contenido refiere a datos e información relevante generada por el Director General para su entrega o circulación en los medios de comunicación masivos.

Ficha informativa: Documento oficial que se hace llegar a nivel interno de la DGTM y medios de comunicación con información y datos concentrados y resumidos como estadísticas que la dependencia ofrece.

9.1.4 POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. El jefe de Comunicación Social deberá proporcionar información a los medios de comunicación de los acontecimientos ocurridos en la ciudad por faltas al reglamento de tránsito u otros eventos de relevancia en la DGTM.

9.1.5 RESPONSABILIDADES:

DEL ÁREA DE COMUNICACIÓN SOCIAL

1. Revisar el informe de los acontecimientos más sobresalientes en operativos



DIRECCION DE RELACIONES PUBLICAS	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	9.1 PROCEDIMIENTO PARA COMUNICACIÓN SOCIAL			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	Octubre, 2006	0	MOP-DGTM-04	3 de 23

realizados en diferentes puntos de la ciudad y otras actividades o eventos relevantes.

2. Hacer invitación (Formato I) a medios de comunicación (radio, prensa y televisión) a la conferencia de prensa para informar lo más sobresaliente del operativo radar y otros, indicando lugar, hora y fecha.
3. Hacer Boletín o Ficha informativa cuando la DGTM desee informar a la ciudadanía de algún acontecimiento sobresaliente o aclaración sobre alguna noticia y enviarla a los medios de comunicación.

DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

1. Recibir la invitación por parte de la DGTM para la conferencia citada y asistir a la misma.

DEL DIRECTOR GENERAL

1. Presentar ante la prensa la información sobre los acontecimientos más importantes, estadísticas y demás que se le solicite.



DIRECCION DE RELACIONES PUBLICAS	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	9.1 PROCEDIMIENTO PARA COMUNICACIÓN SOCIAL			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	Octubre, 2006	0	MOP-DGTM-04	4 de 23

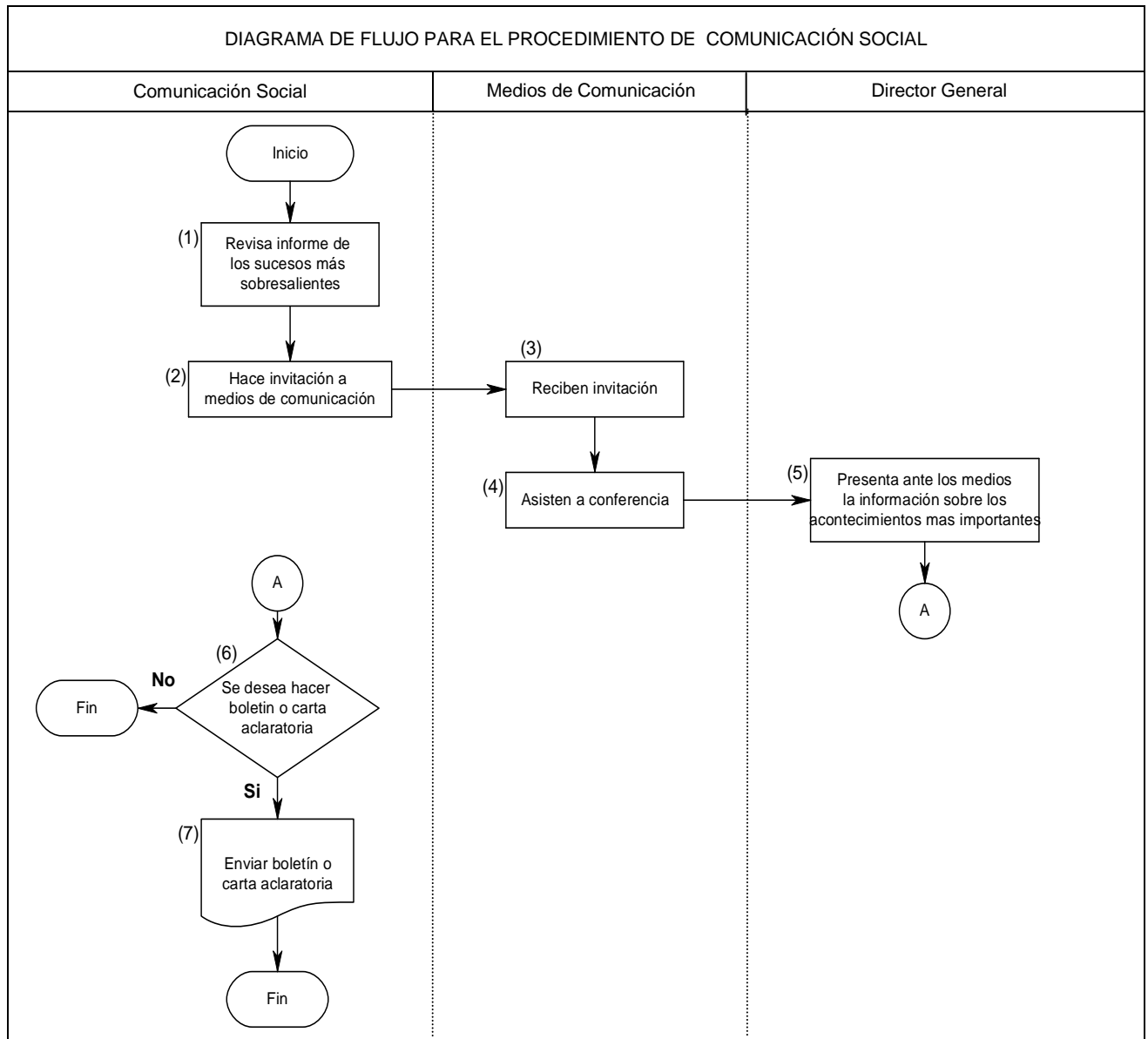
DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO:

ACT. No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
		Inicio del procedimiento
1	Comunicación Social	Revisa informe de los sucesos más sobresalientes en los operativos y demás actividades de la DGTM para presentarlos en conferencia.
2	Comunicación Social	Hace invitación por escrito a los medios de comunicación a la conferencia.
3	Medios de Comunicación	Reciben invitación por parte de la DGTM para asistir a la conferencia.
4	Medios de Comunicación	Asisten a la conferencia antes citada.
5	Director General	Presenta la información sobre los acontecimientos más importantes y otra que se le solicite ante los medios de comunicación.
6	Comunicación Social	Analiza si se requiere hacer boletín o ficha informativa.
7	Comunicación Social	En caso necesario, envía boletín o ficha informativa a los medios de comunicación para resaltar, aclarar alguna actividad, o presentar estadísticas importantes de la DGTM.
		Fin del procedimiento



DIRECCION DE RELACIONES PUBLICAS	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS		
	9.1 PROCEDIMIENTO PARA COMUNICACIÓN SOCIAL		
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual
	Octubre, 2006	0	MOP-DGTM-04
		No. de Página	5 de 23

9.1.6 DIAGRAMA DE FLUJO



DIRECCION DE RELACIONES PUBLICAS	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	9.1 PROCEDIMIENTO PARA COMUNICACIÓN SOCIAL			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	Octubre, 2006	0	MOP-DGTM-04	6 de 23

9.1.7 FORMATOS APLICABLES Y ANEXOS

N/A



DIRECCION DE RELACIONES PUBLICAS	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	9.2 PROCEDIMIENTO DE ATENCION CIUDADANA PARA QUEJAS DE CIUDADANO A AGENTE			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	Octubre, 2006	0	MOP-DGTM-04	7 de 23

PROCEDIMIENTO DE ATENCION CIUDADANA PARA QUEJAS DE CIUDADANO A AGENTE

9.2.1 PROPÓSITO

La Dirección de Relaciones Públicas por medio del Área de Atención Ciudadana deberá de orientar y atender al ciudadano que así lo desee.

9.2.2 ALCANCE

El siguiente procedimiento es para el área de Atención Ciudadana para atender y orientar al ciudadano.

9.2.3 DEFINICIONES ESPECÍFICAS

Ciudadano: Habitante de la ciudad

Queja: Acusación en justicia

9.2.4 POLÍTICAS DE OPERACIÓN

De la atención

1. Se deberá atender a todo ciudadano que solicite un servicio en el departamento de Atención Ciudadana.

De los requisitos que deberá presentar el ciudadano

1. Identificación oficial con fotografía
2. Copia de la boleta de Infracción (en caso que se le haya realizado)

De la vigencia para presentar la queja

1. No existe un límite de tiempo para presentar una queja o inconformidad en general ante el departamento de Atención Ciudadana y dependiendo del tipo de queja esta deberá ser canalizada al área correspondiente.



DIRECCION DE RELACIONES PUBLICAS	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	9.2 PROCEDIMIENTO DE ATENCION CIUDADANA PARA QUEJAS DE CIUDADANO A AGENTE			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	Octubre, 2006	0	MOP-DGTM-04	8 de 23

9.2.5 RESPONSABILIDADES:

DEL CIUDADANO

1. Acudir a las oficinas de la DGTM al departamento de Atención ciudadana a presentar una queja, reconocimiento u otra situación referente a un elemento de tránsito
2. Exponer su situación en forma verbal ante el personal de Atención Ciudadana y llenar el formato correspondiente que se le indique.

DEL PERSONAL DE ATENCION CIUDADANA

1. Atender a todo ciudadano que se presente en el departamento a exponer una queja o inconformidad en contra de un agente de tránsito.
2. Determinar si en base a la información proporcionada por el ciudadano puede considerarse inconsistente la actuación del agente de tránsito hacia el ciudadano.
3. Informar al ciudadano si la sanción aplicada por el agente esta de acuerdo a la Ley de Tránsito Estatal y al Reglamento de Tránsito Municipal e informarle que puede acudir ante el juez para exponer su situación.
4. Citar al agente para registrar su versión de los hechos de encontrar elementos de inconsistencia en la aplicación de la sanción al ciudadano.
5. Informar al Director General por medio de un reporte en caso de considerar la inconsistencia del agente una falta grave.
6. Archivar copia de la queja y de la sanción administrativa aplicada al agente en su caso.

DEL DIRECTOR GENERAL

1. Establecer la sanción administrativa al agente de tránsito según amerite el caso.



DIRECCION DE RELACIONES PUBLICAS	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS		
	9.2 PROCEDIMIENTO DE ATENCION CIUDADANA PARA QUEJAS DE CIUDADANO A AGENTE		
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual
	Octubre, 2006	0	MOP-DGTM-04
		No. de Página	9 de 23

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO:

ACT. No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
		Inicio del procedimiento
1	Ciudadano	Acude a las oficinas de la DGTM al departamento de Atención ciudadana a presentar una queja, reconocimiento u otra situación referente a un elemento de tránsito.
2	Ciudadano	Expone su queja, reconocimiento u otra en forma verbal ante el personal de Atención Ciudadana.
3	Ciudadano	Llena el formato correspondiente (Formato 1)
4	Personal de Atención Ciudadana	Determina si en base a la información proporcionada por el ciudadano puede considerarse una actuación inconsistente del agente de tránsito.
5	Personal de Atención Ciudadana	Informa al ciudadano que la sanción aplicada por el agente esta de acuerdo a la Ley de Tránsito Estatal y al Reglamento de Tránsito Municipal y que puede acudir ante el juez para exponer su situación.
6	Personal de Atención Ciudadana	De encontrar elementos de inconsistencia en la aplicación de la sanción, cita al agente para registrar su versión de los hechos.
7	Personal de Atención Ciudadana	Analiza las versiones de ambas partes para establecer la veracidad de lo ocurrido y si la falta cometida por el agente es grave (Si: pasa a la actividad #9, No: pasa a la actividad #8)
8	Personal de Atención Ciudadana	Archiva una copia de la queja en el expediente del agente.



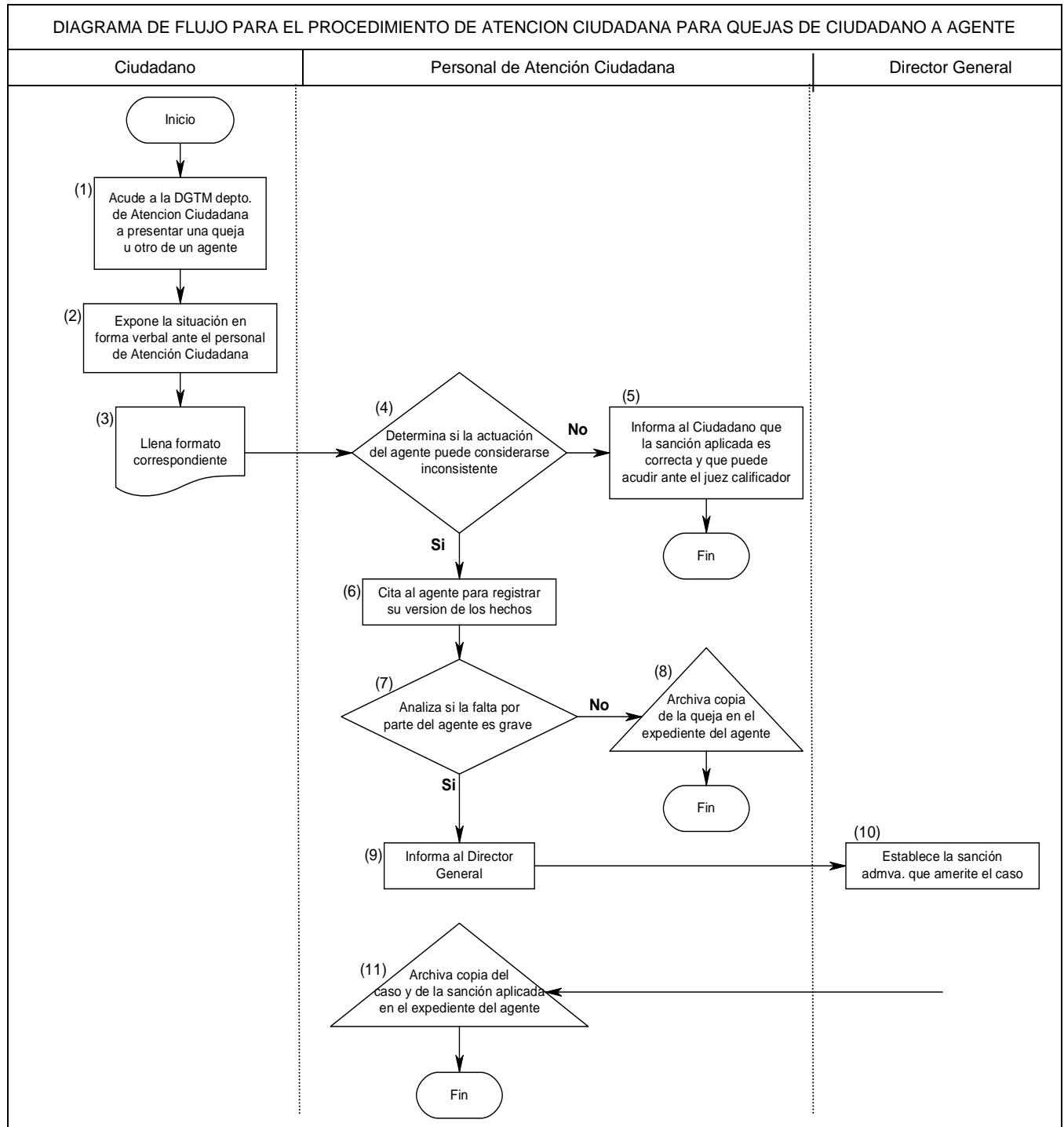
DIRECCION DE RELACIONES PUBLICAS	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	9.2 PROCEDIMIENTO DE ATENCION CIUDADANA PARA QUEJAS DE CIUDADANO A AGENTE			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	Octubre, 2006	0	MOP-DGTM-04	10 de 23

9	Personal de Atención Ciudadana	De considerar la inconsistencia una falta grave informa al Director General por medio de un reporte.
10	Director General	Establece la sanción administrativa que amerite el caso
11	Personal de Atención Ciudadana	Archiva copia del caso y de la sanción administrativa aplicada al agente en su respectivo expediente.
		Fin del procedimiento



DIRECCION DE RELACIONES PUBLICAS	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS		
	9.2 PROCEDIMIENTO DE ATENCION CIUDADANA PARA QUEJAS DE CIUDADANO A AGENTE		
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual
	Octubre, 2006	0	MOP-DGTM-04
		No. de Página	11 de 23

9.2.6 DIAGRAMA DE FLUJO



DIRECCION DE RELACIONES PUBLICAS	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	9.2 PROCEDIMIENTO DE ATENCION CIUDADANA PARA QUEJAS DE CIUDADANO A AGENTE			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	Octubre, 2006	0	MOP-DGTM-04	12 de 23

9.2.7 FORMATOS APLICABLES Y ANEXOS

FORMATO I

ATENCIÓN CIUDADANA PARA QUEJAS DE CIUDADANO A AGENTE



DIRECCION DE TRANSITO
DPTO. DE ATENCION CIUDADANA

ATENCIÓN CIUDADANA

Fecha ___/___/___

Nombre: _____

Dirección: _____

Teléfono: _____ Celular _____ Ocupación: _____

MOTIVO DE LA ATENCION

Queja...() Reconocimiento...() Otros.....()

DATOS DEL SERVIDOR PUBLICO

Nombre del Elemento _____

Nombre del Comandante: _____ Folio de Boleta: _____

Vehículo oficial No. _____, Tipo vehículo...() Motocicleta...() Pedestre...()

RELATO DE LOS HECHOS:

Que el día ___ del mes de _____ del presente año, siendo aproximadamente las
: ___ horas, en el cruce de las calles _____ y _____

NOMBRE Y FIRMA DEL CIUDADANO

NOMBRE Y FIRMA QUIEN ATENDIÓ



DIRECCION DE RELACIONES PUBLICAS	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	9.3 PROCEDIMIENTO DE ATENCION CIUDADANA PARA QUEJAS DE AGENTE A CIUDADANO			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	Octubre, 2006	0	MOP-DGTM-04	13 de 23

PROCEDIMIENTO PARA ATENCION CIUDADANA DE QUEJAS DE AGENTE A CIUDADANO

9.3.1 PROPÓSITO

La Dirección de Relaciones Públicas por medio del Área de Atención Ciudadana deberá de orientar y atender al agente de tránsito que así lo desee.

9.3.2 ALCANCE

El siguiente procedimiento aplica para el área de Atención Ciudadana para atender y orientar a los agentes de tránsito.

9.3.3 DEFINICIONES ESPECÍFICAS

Ciudadano: Habitante de la ciudad

Queja: Acusación en justicia

Petición: Cosa que se pide por escrito a una autoridad

9.3.4 POLÍTICAS DE OPERACIÓN

De la atención

1. Se deberá atender al agente de tránsito que solicite un servicio en el departamento de Atención Ciudadana.

De los requisitos que deberá presentar el agente

1. Identificación oficial con fotografía
2. Numero de empleado

De la vigencia para presentar la queja

1. No existe un límite de tiempo para presentar una queja ante el departamento de Atención Ciudadana y dependiendo del tipo de queja esta deberá ser canalizada al área correspondiente.



DIRECCION DE RELACIONES PUBLICAS	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	9.3 PROCEDIMIENTO DE ATENCION CIUDADANA PARA QUEJAS DE AGENTE A CIUDADANO			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	Octubre, 2006	0	MOP-DGTM-04	14 de 23

9.3.5 RESPONSABILIDADES:

DEL AGENTE

1. Acudir al departamento de Atención Ciudadana para presentar o documentar una queja o inconformidad en contra de un ciudadano al cual le levantó un boleta de infracción y genero alguna discrepancia.
2. Exponer su queja en forma verbal ante el personal de Atención Ciudadana.
3. Llenar el formato correspondiente (Formato 1)

DEL PERSONAL DE ATENCIÓN CIUDADANA

1. Atender la queja del agente y archivarla en el expediente del mismo.



DIRECCION DE RELACIONES PUBLICAS	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS		
	9.3 PROCEDIMIENTO DE ATENCION CIUDADANA PARA QUEJAS DE AGENTE A CIUDADANO		
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual
	Octubre, 2006	0	MOP-DGTM-04
		No. de Página	15 de 23

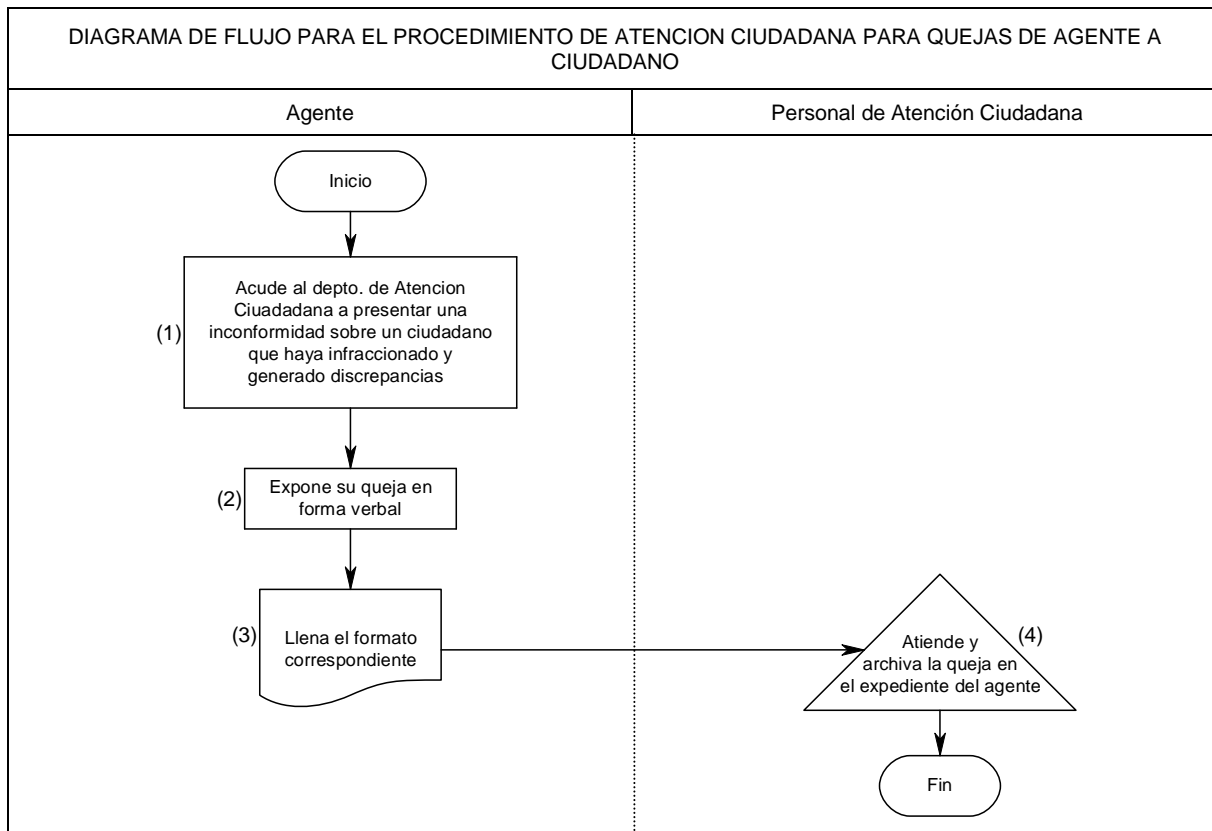
DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO:

ACT. No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
		Inicio del procedimiento
1	Agente	Acude al departamento de Atención Ciudadana para presentar o documentar una queja o inconformidad en contra de un ciudadano al cual le levantó un boleta de infracción y genero alguna discrepancia.
2	Agente	Expone su queja en forma verbal ante el personal de Atención Ciudadana.
3	Agente	Llena el formato correspondiente (Formato 1)
4	Personal de Atención Ciudadana	Atiende y archiva la queja en el expediente del agente.
		Fin del procedimiento



DIRECCION DE RELACIONES PUBLICAS	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS		
	9.3 PROCEDIMIENTO DE ATENCION CIUDADANA PARA QUEJAS DE AGENTE A CIUDADANO		
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual
	Octubre, 2006	0	MOP-DGTM-04
		No. de Página	16 de 23

9.3.6 DIAGRAMA DE FLUJO



DIRECCION DE RELACIONES PUBLICAS	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	9. 4 PROCEDIMIENTO DE ATENCION CIUDADANA PARA QUEJAS VIA TELEFONICA			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	Octubre, 2006	0	MOP-DGTM-04	18 de 23

PROCEDIMIENTO DE ATENCION CIUDADANA PARA QUEJAS VIA TELEFONICA

9.4.1 PROPÓSITO

La Dirección de Relaciones Públicas por medio del Área de Atención Ciudadana deberá de orientar y atender vía telefónica a la ciudadanía que así lo desee.

9.4.2 ALCANCE

El siguiente procedimiento es para el área de Atención Ciudadana para atender y orientar a la ciudadanía que se comuniquen vía telefónica a este departamento.

9.4.3 DEFINICIONES ESPECÍFICAS

Ciudadano: Habitante de la ciudad

Queja: Acusación en justicia

9.4.4 POLÍTICAS DE OPERACIÓN

De la atención

1. Se deberá atender al ciudadano que solicite un servicio vía telefónica en el departamento de Atención Ciudadana.

De los requisitos que deberá dar el ciudadano vía telefónica

1. Proporcionar datos personales para registro de la queja correspondiente

De la vigencia para presentar la queja

1. No existe un límite de tiempo para presentar una queja vía telefónica en el departamento de Atención Ciudadana y dependiendo del tipo de queja esta deberá ser canalizada al área correspondiente.

9.4.5 RESPONSABILIDADES:

DEL CIUDADANO

1. Comunicarse vía telefónica a la DGTM al departamento de Atención Ciudadana y exponer su queja o inconformidad.



DIRECCION DE RELACIONES PUBLICAS	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	9. 4 PROCEDIMIENTO DE ATENCION CIUDADANA PARA QUEJAS VIA TELEFONICA			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	Octubre, 2006	0	MOP-DGTM-04	19 de 23

DEL PERSONAL DE ATENCION CIUDADANA

1. Atender las llamadas telefónicas de ciudadanos que requieren presentar una inconformidad o queja.
2. Registrar los datos y la información correspondiente proporcionada por el ciudadano en el formato correspondiente.
3. Canalizar el caso al Departamento Técnico de la DGTM en caso de tratarse de una queja en contra de otro ciudadano.
4. Informar al ciudadano si la sanción aplicada por el agente esta de acuerdo a la Ley de Tránsito Estatal y al Reglamento de Tránsito Municipal e informarle que puede acudir ante el juez para exponer su situación.
5. Citar al agente para registrar su versión de los hechos de encontrar elementos de inconsistencia en la aplicación de la sanción al ciudadano.
6. Informar al Director General por medio de un reporte en caso de considerar la inconsistencia del agente una falta grave.
7. Archivar copia de la queja y de la sanción administrativa aplicada al agente en su caso.

DEL DIRECTOR GENERAL

1. Establecer la sanción administrativa al agente de tránsito según amerite el caso.



DIRECCION DE RELACIONES PUBLICAS	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS		
	9.4 PROCEDIMIENTO DE ATENCION CIUDADANA PARA QUEJAS VIA TELEFONICA		
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual
	Octubre, 2006	0	MOP-DGTM-04
		No. de Página	20 de 23

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO:

ACT. No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
		Inicio del procedimiento
1	Ciudadano	Se comunica vía telefónica a la DGTM al departamento de Atención Ciudadana.
2	Ciudadano	Expone su queja y explica su situación al personal de Atención Ciudadana.
3	Personal de Atención Ciudadana	Registra los datos y la información correspondiente proporcionada por el ciudadano en el formato correspondiente (Formato I)
4	Personal de Atención Ciudadana	Determina si se trata de una queja o inconformidad interpuesta en contra de un agente de tránsito.
5	Personal de Atención Ciudadana	Si se trata de una queja en contra de otro ciudadano se canaliza al Departamento Técnico de la DGTM.
6	Personal de Atención Ciudadana	Si la queja es en contra de un agente de tránsito determina si en base a la información proporcionada por el ciudadano puede considerarse una actuación inconsistente del agente de tránsito.
7	Personal de Atención Ciudadana	Informa al ciudadano que la sanción aplicada por el agente esta de acuerdo a la Ley de Tránsito Estatal y al Reglamento de Tránsito Municipal y que puede acudir ante el juez para exponer su situación.
8	Personal de Atención Ciudadana	De encontrar elementos de inconsistencia en la aplicación de la sanción, cita al agente para registrar su versión de los hechos.



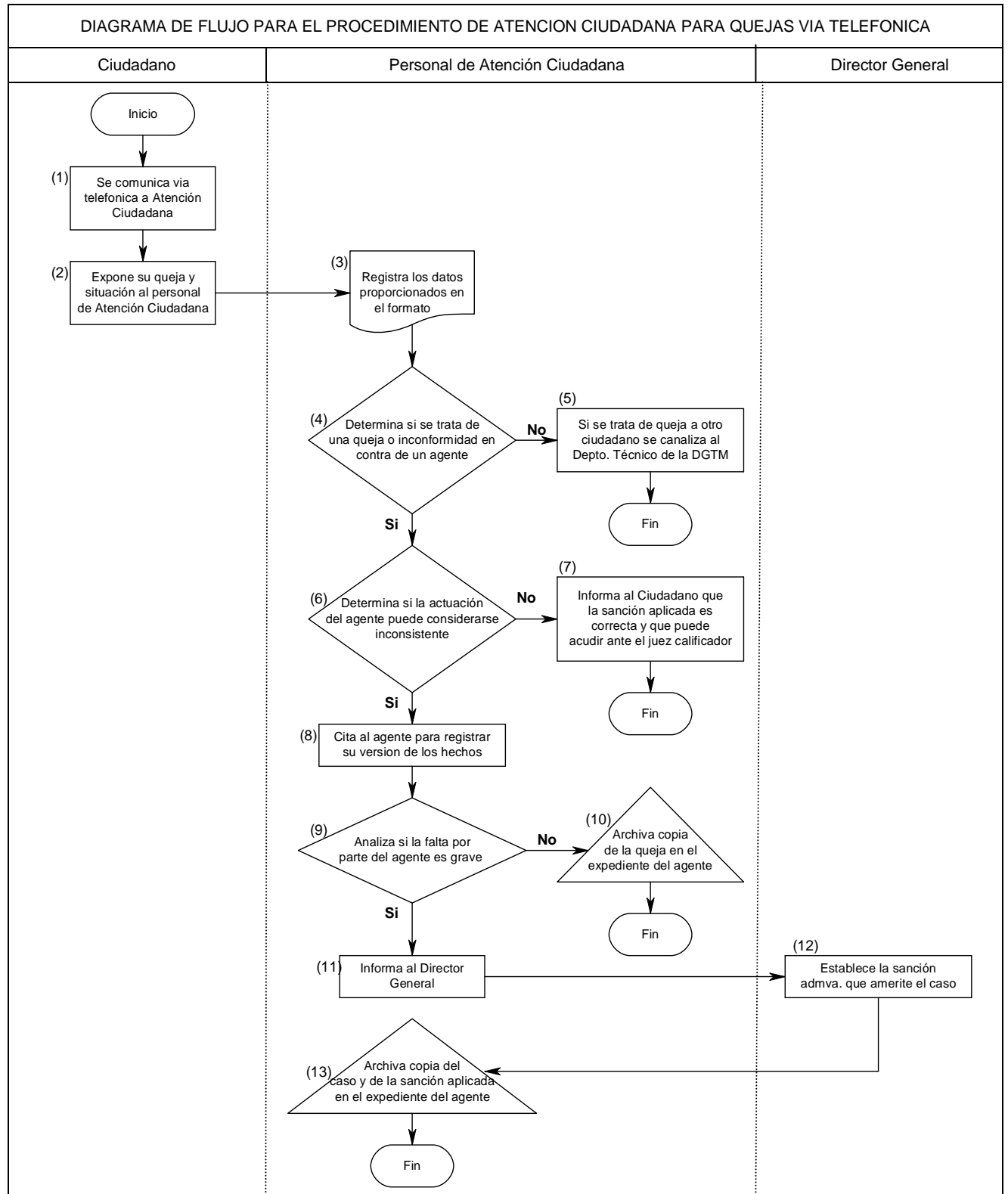
DIRECCION DE RELACIONES PUBLICAS	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS			
	9.4 PROCEDIMIENTO DE ATENCION CIUDADANA PARA QUEJAS VIA TELEFONICA			
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual	No. de Página
	Octubre, 2006	0	MOP-DGTM-04	21 de 23

9	Personal de Atención Ciudadana	Analiza las versiones de ambas partes para establecer la veracidad de lo ocurrido y si la falta cometida por el agente es grave.
10	Personal de Atención Ciudadana	Archiva una copia de la queja en el expediente del agente.
11	Personal de Atención Ciudadana	De considerar la inconsistencia una falta grave informa al Director General por medio de un reporte.
12	Director General	Establece la sanción administrativa que amerite el caso
13	Personal de Atención Ciudadana	Archiva copia del caso y de la sanción administrativa aplicada al agente en su respectivo expediente.
		Fin del procedimiento



DIRECCION DE RELACIONES PUBLICAS	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS		
	9.4 PROCEDIMIENTO DE ATENCION CIUDADANA PARA QUEJAS VIA TELEFONICA		
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual
	Octubre, 2006	0	MOP-DGTM-04
		No. de Página	22 de 23

9.4.6 DIAGRAMA DE FLUJO




DIRECCION DE RELACIONES PUBLICAS	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS		
	9.4 PROCEDIMIENTO DE ATENCION CIUDADANA PARA QUEJAS VIA TELEFONICA		
	Fecha de Revisión	No. Revisión	Clave Manual
	Octubre, 2006	0	MOP-DGTM-04
			No. de Página
			23 de 23

9.3.7 FORMATOS APLICABLES Y ANEXOS

FORMATO I

ATENCIÓN CIUDADANA PARA QUEJAS VIA TELEFONICA



**DIRECCION DE TRANSITO
DPTO. DE ATENCION CIUDADANA**

REGISTRO DE ATENCIÓN TELEFONICA.

Fecha ___ / ___ / ___

DATOS DE LA LLAMADA

Hora de la llamada _____:

Nombre de la persona que llama _____

Domicilio _____ Tel. _____

MOTIVO DE LA LLAMADA

Sugerencia () Queja () Otro ()

No. Vehículo oficial _____ Tipo: Vehículo() Motocicleta() Pedestre()

Día de los hechos _____ del mes de _____ del año 200 _____.

Hora de los hechos _____: _____ cruce de las calles _____

que ocurrió?: _____

Nombre del Servidor Publico que recibió llamada: _____

FIRMA DE ATENCION CIUDADANA

VO. BO. JEFE DPTO.

