



Centro de Conciliación
Laboral del Estado de
Querétaro



Manual de Servicios al Público del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Querétaro.

Fecha de elaboración:	Noviembre de 2022
Número:	CCLEQ-MS-01

Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature and several smaller ones.



CONTENIDO

I.	Presentación	1
II.	Fundamento legal	2
III.	Inventario de Servicios al público	3
IV.	Introducción.	4
V.	Servicios al público.	8
V.1.	Procedimiento de Conciliación.	8
V.2.	Ratificación de Convenios.	11
V.3.	Presentación de Denuncias.	14
	Firmas de validación y autorización.	15
	Directorio Institucional.	16

[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature and several initials.]



Manual de Servicios al Público

I. PRESENTACIÓN

El Centro de Conciliación Laboral del Estado de Querétaro, es un organismo descentralizado, sectorizado a la Secretaría del Trabajo del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, cuyo objeto es sustanciar el procedimiento de conciliación que deberán agotar los trabajadores y patrones, en los asuntos de orden local, previo al juicio ante los tribunales locales, procurando el equilibrio entre los factores de producción, ofreciendo a éstos una instancia eficaz y expedita, conforme a las disposiciones legales aplicables.

En ese tenor, es indispensable contar con la coordinación entre las Unidades Administrativas responsables de otorgar los servicios a los usuarios de los mismos con la finalidad de garantizar que el servicio a prestarse realice de una manera adecuada.

El presente Manual de Servicios al Público es un instrumento de observancia general, de información y consulta para las Unidades Administrativas competentes y para los ciudadanos interesados en acceder a los servicios prestados por parte de este Ente Descentralizado.

Dicho documento facilita la descripción de los servicios al público que proporciona este organismo público, los requisitos para otorgarlos y el procedimiento a seguir por parte de los usuarios para poder acceder a los mismo.

Para la elaboración e integración del presente instrumento, agradecemos la participación de las Unidades Administrativas del Centro, las cuales aportaron y lo retroalimentaron; en aras de un eficiente y eficaz ejercicio en las acciones y políticas públicas de la Administración Estatal.

Atentamente
Licenciado Marco Antonio Sánchez Mandujano
Director General del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Querétaro.

Manual de Servicios al Público

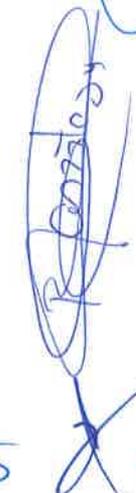
II. FUNDAMENTO LEGAL.

Con la emisión del presente Manual de Servicios al Público se da cumplimiento a lo dispuesto por los artículos 1, 2, 11 fracción IV; 49 fracción VIII de la Ley Orgánica del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Querétaro y 1, 2, 3, 5, 17 fracciones XXXIII y XXXVIII y 19 fracción XIV del Reglamento Interior del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Querétaro, en lo relativo a la existencia y objeto del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Querétaro; así como disponer de manual de servicios al público que regulen la operación y funcionamiento de los servicios proporcionados a los usuarios del Centro de Conciliación Laboral.

6
φ











III. INVENTARIO DE SERVICIOS AL PÚBLICO.

Los servicios que proporciona el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Querétaro a la ciudadanía, son los siguientes:

- Procedimiento de Conciliación.
- Ratificación de Convenios.
- Presentación de Denuncias.

IV. INTRODUCCIÓN.

Competencia y ubicación.

El Centro de Conciliación Laboral del Estado de Querétaro tiene por objeto sustanciar el procedimiento de conciliación que deberán agotar los trabajadores y patrones, en los asuntos de orden local, previo al juicio ante los tribunales locales, procurando el equilibrio entre los factores de producción, ofreciendo a éstos una instancia eficaz y expedita, conforme a las disposiciones legales aplicables.

Se atiende, de manera gratuita, la función conciliatoria previa al juicio laboral, en los conflictos laborales individuales y/o colectivos en el estado de Querétaro, de conformidad con lo establecido en el apartado A del artículo 123, fracción XX de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en términos de lo establecido por la Ley Federal del Trabajo, con excepción de aquellos supuestos que estén eximidos de agotar la conciliación prejudicial.

El Centro de Conciliación Laboral del Estado de Querétaro cuenta con una sede en la Ciudad de Querétaro ubicada en Boulevard Bernardo Quintana número 329, piso 3 (atención al procedimiento de conciliación) y piso 4 (atención a denuncias y área administrativa), la cual conoce de conflictos laborales originados en los Municipios de Querétaro, Colón, El Marqués, Huimilpan, Corregidora y Pedro Escobedo.

Asimismo, se cuenta con una Delegación ubicada en el Municipio de San Juan del Río con domicilio en Avenida Panamericana número 99, interior 19-25 piso 2, Col. Lomas de Guadalupe, San Juan del Río, Qro., misma que conoce de los conflictos laborales originados en los Municipios de San Juan del Río, Jalpan de Serra, Landa de Matamoros, San Joaquín, Cadereyta de Montes, Ezequiel Montes, Tequisquiapan, Amealco de Bonfil, Peñamiller, Arroyo Seco, Pinal de Amoles y Tolimán.

Manual de Servicios al Público

Recepción de documentos.

El Centro de Conciliación Laboral del Estado de Querétaro cuenta con una oficialía de partes tanto en la Sede ubicada en el Municipio de Querétaro como en la correspondiente a la Delegación de San Juan del Río para la recepción de documentos emitidos por parte de autoridades administrativas y/o contenciosas; así como de cualquier persona física o moral que requiera algún asunto ante este organismo descentralizado, a excepción de las solicitudes de conciliación y/o ratificación de convenios laborales y/o denuncias ante el Órgano Interno de Control, las cuales tienen un trámite específico.

Para la recepción de documentos se debe atender lo siguiente:

- Deberán dirigirse al Director General del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Querétaro, salvo que se trate de un asunto dirigido de manera expresa a otro servidor público perteneciente a dicho Ente Descentralizado.
- Las promociones deberán hacerse por escrito debiendo contar con la firma original autógrafa del solicitante y adjuntando copia simple de la documental para el acuse de recibo.
- Adjuntar en su caso, las documentales que acrediten su argumento.
- En caso de que se actúe por medio de representante o apoderado legal, adjuntar el documento mediante el cual se acredite dicho cargo.

De conformidad con lo dispuesto por los artículos 13, 14, 20, 38 y demás relativos y aplicables de la Ley de Procedimientos Administrativos del Estado de Querétaro.

Horarios de atención al público.

- a) Para la recepción de documentos.

La oficialía de partes tanto de la Sede de Querétaro como de la Delegación de San Juan del Río recibirá documentos en un horario de 8:00 a 15:30 horas de lunes a viernes.



5







Manual de Servicios al Público

No se considerarán días hábiles los sábados, los domingos, los días de descanso contemplados en la Ley Federal del Trabajo y los periodos vacacionales, los que se harán del conocimiento del público mediante Acuerdo del titular de la dependencia publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro "La Sombra de Arteaga" y en su caso, en la página oficial del Centro.

b) Para la atención de solicitudes de conciliación y/o ratificación de convenios.
Se tendrá un horario de atención de 8:00 a 14:00 horas. Tanto en la Sede Querétaro como en la Delegación de San Juan del Río.

c) Para la atención presencial de denuncias.
Se tendrá un horario de atención de 8:00 a 15:00 horas.
Contando con horario extendido vía electrónica las 24 horas del día.

En caso de realizarse de manera posterior a las 15:00 horas deberá presentarse al día siguiente de manera personal para acusar la recepción del documento en la fecha y hora en que fue recibido electrónicamente.

d) Para la atención a proveedores.

Para cualquier duda, el proveedor podrá dirigirse al correo electrónico proveedores@cclqueretaro.gob.mx o comunicarse al teléfono 4421954161 ext. 1033 en horario de 08:30 a 15:30 horas de lunes a viernes.

La recepción y/o entrega de documentos, se realizará de lunes a viernes con un horario de 8:30 horas a 15:00 horas en la Jefatura de Compras y Servicios Generales del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Querétaro, en el domicilio ubicado en Avenida Bernardo Quintana Arrijoja número 329, piso 4, Colonia Centro Sur, Querétaro, Querétaro.



Manual de Servicios al Público

La firma de contratos se realizará de lunes a viernes con un horario de 8:30 horas a 15:00 horas en la Jefatura de Compras y Servicios Generales del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Querétaro, en el domicilio ubicado en Avenida Bernardo Quintana Arriola número 329, piso 4, Colonia Centro Sur, Querétaro, Querétaro.

La entrega de bienes o servicios, se realizará exclusivamente los días Jueves con un horario de 8:30 horas a 14:00 horas en la Jefatura de Compras y Servicios Generales del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Querétaro, en el domicilio ubicado en Avenida Bernardo Quintana Arriola número 329, piso 4, Colonia Centro Sur, Querétaro, Querétaro.

No se considerarán días hábiles los sábados, los domingos, los días de descanso contemplados en la Ley Federal del Trabajo y los periodos vacacionales, los que se harán del conocimiento del público mediante Acuerdo del titular de la dependencia publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro "La Sombra de Arteaga" y en su caso, en la página oficial del Centro.

Manual de Servicios al Público

V. SERVICIOS AL PÚBLICO.

1.- Procedimiento de Conciliación.

UNIDAD ADMINISTRATIVA	
Subdirección de Conciliación y/o Delegación San Juan del Río.	
NOMBRE DEL SERVICIO	
Procedimiento de Conciliación.	
OBJETIVO	
Que las partes que tienen un conflicto laboral puedan llegar a un acuerdo conciliatorio	
QUIEN LO PUEDE SOLICITAR	
Aquellos trabajadores y/o Patrones y/o Sindicatos que consideren que tienen un conflicto laboral	
FUNDAMENTO LEGAL	
Artículos 123 apartado A fracciones XX y XXVII inciso h) de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y 33, 684- A, 684-B, 684-C, 684-D, 684-E, 684-F y 684-H, 926 y 927 de la Ley Federal del Trabajo.	
DIRECCIÓN Y TELÉFONO	HORARIO DE ATENCIÓN
<p>Sede del Centro de Conciliación Laboral: Bernardo Quintana número 329, 4to piso, Col. Centro Sur, C.P. 76090, Santiago de Querétaro, Qro. Tel. (442) 195 4161 ext. 1046 y 1063</p> <p>Delegación San Juan del Río: Av. Panamericana 99, Col. Lomas de Guadalupe, San Juan del Río, Qro., Int 19-25, piso 2, Col. Lomas de Guadalupe, San Juan del Río, C.P. 76067. Tel. (427) 101 2547 ext. 1046 y 1063</p>	<p>- Vía presencial: De 8:00 A 14:00 horas.</p>
TIEMPO DE ATENCIÓN	TARIFA
Hasta 45 días naturales	Sin costo.
REQUISITOS	
<p>1. Tener un conflicto de carácter laboral.</p> <p>Si el conflicto se origina en los municipios de Querétaro, Colón, El Marqués, Huimilpan, Corregidora, Pedro Escobedo se deberá realizar la solicitud ante la sede del Centro de Conciliación Laboral.</p> <p>Tratándose de conflictos originados en los Municipios de San Juan del Río, Jalpan de Serra, Landa de Matamoros, San Joaquín, Cadereyta de Montes, Ezequiel Montes, Tequisquiapan, Amealco de Bonfil, Peñamiller, Arroyo Seco, Pinal de Amoles o Tolimán se deberá de acudir a la Delegación de San Juan del Río.</p>	

(Handwritten signatures and initials in blue ink)



Manual de Servicios al Público

2. Elaborar solicitud de conciliación en línea o en las instalaciones de la sede del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Querétaro o en la Delegación de San Juan del Río. En el supuesto de realizarse en línea, darle seguimiento a la solicitud presentándose en la sede correspondiente dentro de los próximos 3 días hábiles a la fecha de elaboración de la solicitud.
3. El usuario (tanto persona física como moral) para la realización del trámite deberá contar con la siguiente información y/o documentación:
 - a) CURP.
 - b) Identificación oficial del solicitante. Tratándose de personal moral, deberá presentar testimonio notarial en original y copia mediante el que se acredite la personalidad en carácter de representante o apoderado legal (en caso de que le deleguen poder, anexar carta poder y las facultades deberán señalarse expresamente).
 - c) Correo electrónico y/o teléfono de contacto.
 - d) Nombre de la persona física o moral a quien se citará para el procedimiento de conciliación.
 - e) Domicilio para notificar a la persona a citarse; así como el motivo de la conciliación.

Aunado a lo anterior, el usuario deberá conocer y proporcionar lo siguiente:

- * Puesto que desempeñaba o se desempeña.
- * Salario percibido o que se percibe.
- * Fecha de ingreso al centro laboral.
- * fecha del suceso de conflicto.
- * Jornada laboral.

Nota: Si el solicitante fuera un Sindicato:

Adicionalmente a lo manifestado se deberá proporcionar con la documentación que acredite su personalidad, toma de nota, pliego petitorio; así como el número del contrato colectivo de que se trate.

PROCEDIMIENTO A SEGUIR POR EL SOLICITANTE

1. Una vez que el solicitante se presente ante la sede del Centro o Delegación competente a dar seguimiento, se le señalará día y hora para el desahogo de la Audiencia de Conciliación Prejudicial.
 - Para acceder a la fecha de desahogo de la Audiencia mencionada, se requiere que se acredite su personalidad.
 - Para el caso de persona física a través de la presentación de su identificación personal con fotografía.
 - En caso persona moral acreditando su personalidad a través del instrumento notarial correspondiente.
2. Las partes deberán presentarse a la(s) Audiencia(s) Conciliatoria(s) en el domicilio de la sede del Centro o Delegación exhibiendo aquellos documentos mediante los cuales se acredite su personalidad (antes mencionados).



Manual de Servicios al Público

3. Ambas partes deberán exhibir dentro del desahogo de la Audiencia Conciliatoria, una propuesta de las prestaciones con las que buscan llegar a un acuerdo.
4. En caso de que ambas partes convengan llegar a un acuerdo, se celebrará un Convenio Conciliatorio.
5. Para el caso contrario, se procederá a emitir una Constancia de no conciliación para lo que a su derecho convenga, al haber agotado el procedimiento conciliatorio, entregando copia de dicha constancia a las partes. (expidiendo copias certificadas a las partes).

**** Para el caso de solicitar una conciliación en materia colectiva, si las partes llega a un Convenio, el/la Conciliador (a) lo remitirá al Centro Federal de Conciliación y Registro Laboral para su conocimiento y el Sindicato se Comprometerá de igual manera a subirlo a la plataforma del Centro Federal de Conciliación y Registro Laboral (en el plazo que indique en el convenio).

Nota: En caso de que el convenio establezca un pago posterior a la firma del mismo, deberán presentarse las partes en las instalaciones del Centro o Delegación a realizar la entrega y recepción de la cantidad convenida.

DOCUMENTO DE REFERENCIA

Formato de denuncia que se encuentra en nuestra página web, en el link <https://www.cclqueretaro.gob.mx/index.php/transparencia/buzon-de-quejas-y-denuncias>. O en los que se encuentran en los buzones ya mencionado.

Manual de Servicios al Público

2.- Ratificación de Convenios.

UNIDAD ADMINISTRATIVA	
Subdirección de Conciliación y/o Delegación San Juan del Río.	
NOMBRE DEL SERVICIO	
Ratificación de Convenios.	
OBJETIVO	
Que las partes que generen de manera privada y directa un convenio laboral, lo ratifiquen ante la autoridad laboral.	
QUIEN LO PUEDE SOLICITAR	
Aquellos trabajadores y/o Patrones y/o Sindicatos que al tener un conflicto laboral lo llegan a resolver mediante la generación de un acuerdo.	
FUNDAMENTO LEGAL	
Artículos 123 apartado A fracciones XX y XXVII inciso h) de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y 987 de la Ley Federal del Trabajo.	
DIRECCIÓN Y TELÉFONO	HORARIO DE ATENCIÓN
Sede del Centro de Conciliación Laboral: Bernardo Quintana número 329, 4to piso, Col. Centro Sur, C.P. 76090, Santiago de Querétaro, Qro. Tel. (442) 195 4161 ext. 1046 y 1063 Delegación San Juan del Río: Av. Panamericana 99, Col. Lomas de Guadalupe, San Juan del Río, Qro., Int 19-25, piso 2, Col. Lomas de Guadalupe, San Juan del Río, C.P. 76067. Tel. (427) 101 2547 ext. 1046 y 1063	- Vía presencial: De 8:00 A 14:00 horas.
TIEMPO DE ATENCIÓN	TARIFA
El mismo día en que se da la cita	Sin costo.
REQUISITOS	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar solicitud de conciliación en línea o en las instalaciones de la sede del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Querétaro o en la Delegación de San Juan del Río. En el supuesto de realizarse en línea, darle seguimiento a la solicitud presentándose en la sede en la fecha que le sea agendada la cita. 2. El usuario (tanto persona física como moral) para la realización del trámite deberá contar con la siguiente información y/o documentación: 	





Manual de Servicios al Público

- a) CURP.
- b) Identificación oficial del solicitante. Tratándose de personal moral, deberá presentar testimonio notarial en original y copia mediante el que se acredite la personalidad en carácter de representante o apoderado legal (en caso de que le deleguen poder, anexar carta poder y las facultades deberán señalarse expresamente).
- c) Correo electrónico y/o teléfono de contacto.
- d) Nombre de la persona física o moral a quien se citará para el procedimiento de conciliación.
- e) Domicilio para notificar a la persona a citarse; así como el motivo de la conciliación.

Aunado a lo anterior, el usuario deberá conocer y proporcionar lo siguiente:

- * Puesto que desempeñaba o se desempeña.
- * Salario percibido o que se percibe.
- * Fecha de ingreso al centro laboral.
- * fecha del suceso de conflicto.
- * Jornada laboral.

Nota: Si el solicitante fuera un Sindicato:

Adicionalmente a lo manifestado se deberá proporcionar con la documentación que acredite su personalidad, toma de nota, pliego petitorio; así como el número del contrato colectivo de que se trate.

- ❖ Competencia de la Sede del Centro de Conciliación Laboral: Tratándose de los municipios de Querétaro, Colón, El Marqués, Huimilpan, Corregidora, Pedro Escobedo se deberá realizar la solicitud ante la sede del Centro de Conciliación Laboral.
- ❖ Competencia de la Delegación de San Juan del Río: Tratándose de los municipios de San Juan del Río, Jalpan de Serra, Landa de Matamoros, San Joaquín, Cadereyta de Montes, Ezequiel Montes, Tequisquiapan, Amealco de Bonfil, Peñamiller, Arroyo Seco, Pinal de Amoles o Tolimán se deberá de acudir a la Delegación de San Juan del Río.

PROCEDIMIENTO A SEGUIR POR EL SOLICITANTE

1.- Para generar cita:

- a) En la sede del Centro de Conciliación Laboral:

Se deberá realizar cita a través de la página oficial <https://www.cclqueretaro.gob.mx> o a través del correo electrónico ratificaciones@cclqueretaro.gob.mx.

- b) En la Delegación de San Juan del Río:

Se deberá solicitar de manera telefónica al número 427 101 25 47.

Manual de Servicios al Público

2.- Una vez, proporcionada la fecha para la cita de ratificación de convenio tanto la persona física como moral deberá acudir a la misma, proporcionando la información y/o documentación siguiente:

- a) Identificación oficial del solicitante. Tratándose de personal moral, deberá presentar testimonio notarial en original y copia mediante el que se acredite la personalidad en carácter de representante o apoderado legal (en caso de que le deleguen poder, anexar carta poder y las facultades deberán señalarse expresamente).
- b) Exhibir el desglose de las prestaciones que se asentarán en el convenio.
- c) En caso de que se pague en el momento de la cita de ratificación, exhibir el efectivo o el cheque correspondiente a la cantidad acordada.

Tratándose del título de crédito mencionado, éste no deberá contar con la leyenda de abono en cuenta y se deberá entregar de dicho cheque de pago con copia.

Nota: En caso de que el convenio establezca un pago posterior a la firma del mismo, deberán presentarse las partes en las instalaciones del Centro o Delegación a realizar la entrega y recepción de la cantidad convenida en los términos mencionados anteriormente.

DOCUMENTO DE REFERENCIA

Formato de denuncia que se encuentra en nuestra página web, en el link <https://www.cclqueretaro.gob.mx/index.php/transparencia/buzon-de-quejas-y-denuncias>. O en los que se encuentran en los buzones ya mencionado.

Manual de Servicios al Público

3.- Presentación de Denuncias.

UNIDAD ADMINISTRATIVA	
Órgano Interno de Control	
NOMBRE DEL SERVICIO	
Presentación de Denuncias	
OBJETIVO	
Establecer los criterios y procedimientos para la recepción, análisis, seguimiento y resolución de las denuncias presentadas ante el Órgano Interno de Control.	
QUIEN LO PUEDE SOLICITAR	
Aquellos que acrediten un interés legítimo en contra de algún(os) servidores públicos del Centro de Conciliación Laboral; así como en contra de particulares.	
FUNDAMENTO LEGAL	
Artículos 10, 91-97, 100, 101, 194-197, 200 y 208 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas; 56 y 57 de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Querétaro y 38 del Reglamento Interior de la Secretaría de la Contraloría del Estado de Querétaro.	
DIRECCIÓN Y TELÉFONO	HORARIO DE ATENCIÓN
Sede del Centro de Conciliación Laboral: Bernardo Quintana número 329, 4to piso, Col. Centro Sur, C.P. 76090, Santiago de Querétaro, Qro. Tel. (442) 195 4161 ext. 1046 y 1063 Delegación San Juan del Río: Av. Panamericana 99, Col. Lomas de Guadalupe, San Juan del Río, Qro., C.P. 76067 Tel. (447) 101 2547 ext. 1046 y 1063	- Vía presencial: De 8:00 A 15:00 horas. Contando con horario extendido vía electrónica las 24 horas del día. En caso de realizarse de manera posterior a las 15:00 horas, deberá de presentarse al día siguiente de manera personal para acusar la recepción del documento en la hora y día en la que fue recibido electrónicamente.
TIEMPO DE ATENCIÓN	TARIFA
Máximo 30 días naturales contados a partir de la recepción a efecto de que sean presentadas ante la instancia correspondiente.	Sin costo.
REQUISITOS	
La denuncia deberá contener por lo menos: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre, domicilio, teléfono y correo electrónico para localizarlo en caso de que se requiera. • Relato pormenorizado de los hechos como ocurrieron, señalando circunstancias de tiempo, modo y lugar. 	

Manual de Servicios al Público

- El nombre y/o media filiación que pueda hacer posible la identificación del servidor público del Centro de Conciliación Laboral, que considera sus acciones u omisiones pudieran incurrir en una probable responsabilidad administrativa.
- Anexar, en su caso, las pruebas o datos de identificación de los posibles testigos, dando nombre, dirección, teléfono y email donde se les pueda localizar.

PROCEDIMIENTO A SEGUIR POR EL SOLICITANTE

- Vía electrónica:
 1. Acceder través de la página web del Centro de Conciliación Laboral en el link <https://www.cclqueretaro.gob.mx/index.php/transparencia/buzon-de-quejas-y-denuncias>.
 2. Llenar el formato que se encuentra en el link.
- Vía presencial:
 - a) De manera escrita.
Mediante los buzones que se encuentran en el 3° y 4° piso del Centro de Conciliación Laboral ubicado en Bernardo Quintana número 329, Col. Centro Sur, C.P. 76090 Santiago de Querétaro, Qro., así como en la Delegación de San Juan del Río, Qro.
 - b) De manera personal.
Acudir personalmente a las oficinas del Órgano Interno de Control del Centro de Conciliación Laboral ubicado en Bernardo Quintana número 329, piso 4, Col. Centro Sur, C.P. 76090 Santiago de Querétaro, Qro.

DOCUMENTO DE REFERENCIA

Formato de denuncia que se encuentra en nuestra página web, en el link <https://www.cclqueretaro.gob.mx/index.php/transparencia/buzon-de-quejas-y-denuncias>. O en los que se encuentran en los buzones ya mencionado.

REALIZÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
		
C. Dulce Penélope Sierra Márquez Jefe de Área de Recursos Humanos	C. Rosa Ma. González Ramírez Subdirector Administrativo	Lic. Marco Antonio Sánchez Mandujano Director General

Fecha de revisión: Noviembre 2022.



Manual de Servicios al Público

Directorio Institucional

Lic. Marco Antonio Sánchez Mandujano
Director General

C. Rosa María González Ramírez
Subdirectora Administrativa

Lic. Lucía Meza Arana
Subdirectora de Conciliación

Lic. Elvira Norma de Santiago de Santiago
Subdirectora Jurídica

Lic. Marissa Vega Trejo
Subdirectora de Planeación y Evaluación

Lic. Patricia López Ruíz
Subdirectora de Tecnologías de la
Información

Titular de Órgano Interno de Control
C. P. Óscar Mario Hernández Sánchez

Lic. Óscar Rafael Reyes Pedraza
Asistente Técnico de la Dirección General

Lic. Israel Chávez Pozas
Jefe de Formación y Capacitación

Lic. Fernando Espinoza Morales
Jefe de Comunicación Social

C. Dulce Penélope Sierra Márquez
Jefa de Área de Recursos Humanos

C. Diana Martínez Díaz
Jefa de Área de Contabilidad y Presupuesto

C. Ivonne Santacruz La Bergere
Jefa de Área de Compras y Servicios
Generales

Handwritten signature in blue ink, possibly of Oscar Mario Hernández Sánchez, with initials 'O M H S' written above it.

Handwritten signature in blue ink, possibly of Oscar Mario Hernández Sánchez, with initials 'O M H S' written above it.

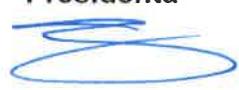
Handwritten signatures and initials in blue ink at the bottom of the page.

Manual de Servicios al Público

**Manual de Servicios al Público
del Centro de Conciliación Laboral del Estado aprobado en la Tercera Sesión
Extraordinaria celebrada en fecha 06 de diciembre de 2022.**

Miembros de la Junta de Gobierno.


Licda. Ma. Azusena Hernández Hernández
Presidenta


Licdo. Marco Antonio Sánchez Mandujano
Secretario Técnico


C.P. Adi Reyes Martínez
Vocal


Mtro. Javier Marra Olea
Vocal


L. C. Oliver Edmundo Soto Bárcena
Comisario


C.P. Carolina González Escobedo
Representante de la Secretaría de la Contraloría