



**GOBIERNO MUNICIPAL DE GUADALUPE, NUEVO LEÓN**  
**SECRETARÍA DE CONTRALORÍA Y DESARROLLO ADMINISTRATIVO**  
**DIRECCIÓN DE MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA**

**Manual de Políticas y  
Procedimientos**

**Dirección de Jueces  
Auxiliares**

## ÍNDICE

	<u>Página</u>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	2
<b>II. OBJETIVO, ALCANCE Y MARCO JURÍDICO</b>	3
<b>III. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS</b>	
1. Procedimiento para la Captación de Quejas y/o Peticiones Ciudadanas	5
Diagrama de Flujo	9
<b>IV. ANEXOS</b>	
1. Formato de Captación de Quejas y/o Peticiones	11
Instructivo de Llenado	12

DIRECTOR DE MODERNIZACIÓN  
ADMINISTRATIVA

DIRECTOR DE JUECES  
AUXILIARES

SECRETARIO DEL  
AYUNTAMIENTO

SECRETARIO DE CONTRALORÍA  
Y DEARROLLO  
ADMINISTRATIVO



**GOBIERNO MUNICIPAL DE GUADALUPE, NUEVO LEÓN**  
**SECRETARÍA DE CONTRALORÍA Y DESARROLLO ADMINISTRATIVO**  
**DIRECCIÓN DE MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA**

**Manual de Políticas y  
Procedimientos**

**Dirección de Jueces  
Auxiliares**

## **I. INTRODUCCIÓN**

La Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo en uso de las facultades que le confiere el Artículo 26, fracción III del Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Guadalupe, Nuevo León, expide el presente Manual de Políticas y Procedimientos Administrativos de la Dirección de Jueces Auxiliares.

Este Manual tiene como objetivo fundamental la definición y documentación de los Procedimientos que sustentan la operación de la Dirección de Jueces Auxiliares, las Políticas que norman a los mismos, así como también, señalar los puestos involucrados en la ejecución de las diversas funciones administrativas, a fin de establecer el control y funcionamiento más eficiente y transparente de la Unidad Administrativa en cuestión.

Un Procedimiento Administrativo es un instrumento básico de coordinación mediante el cual se ordenan y enlazan las diversas actividades de trabajo, de acuerdo a una secuencia de las operaciones realizadas por las distintas personas que en él intervienen. Así mismo, los Procedimientos se orientan hacia objetivos específicos, que se rigen por Políticas o lineamientos que además, describen la manera de lograr los objetivos establecidos.

Las Políticas son lineamientos que norman las operaciones que conforman los Procedimientos Administrativos para que éstos se lleven a cabo de acuerdo a criterios y controles establecidos, así como para facilitar el cumplimiento de las responsabilidades.

Toda modificación que se pretenda realizar al contenido del presente Manual, deberá notificarse por escrito a la Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo para su autorización, y bajo ningún concepto, salvo la autorización expresa del Secretario del Ayuntamiento y del Director de Jueces Auxiliares, el Manual podrá ser facilitado a personas ajenas a ésta Dirección.

DIRECTOR DE MODERNIZACIÓN  
ADMINISTRATIVA

DIRECTOR DE JUECES  
AUXILIARES

SECRETARIO DEL  
AYUNTAMIENTO

SECRETARIO DE CONTRALORÍA  
Y DEARROLLO  
ADMINISTRATIVO



**GOBIERNO MUNICIPAL DE GUADALUPE, NUEVO LEÓN**  
**SECRETARÍA DE CONTRALORÍA Y DESARROLLO ADMINISTRATIVO**  
**DIRECCIÓN DE MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA**

**Manual de Políticas y  
Procedimientos**

**Dirección de Jueces  
Auxiliares**

## **II. OBJETIVO, ALCANCE Y MARCO JURÍDICO**

### **OBJETIVO**

El presente Manual de Políticas y Procedimientos Administrativos tiene como objetivo fundamental la definición y documentación de los Procedimientos que sustentan la operación de la Dirección de Jueces Auxiliares y las Políticas que norman a los mismos, así como también, señalar al personal involucrado en la ejecución de diversas funciones administrativas a fin de establecer el control y funcionamiento más eficiente y transparente de la Unidad Administrativa en cuestión.

Así mismo, tiene como objetivos específicos los siguientes:

- Establecer un mecanismo de control que permita dirigir, supervisar y verificar las actividades que se llevan a cabo en la Dirección de Jueces Auxiliares cumpliendo con los principios de oportunidad, transparencia y eficiencia administrativa.
- Proporcionar una herramienta que facilite el proceso de inducción y capacitación del personal de nuevo ingreso.
- Proporcionar información que sirve de base para evaluar la eficiencia del personal en el cumplimiento de sus funciones específicas.
- Incorporar a los sistemas y procedimientos administrativos, la utilización de herramientas que ayuden a agilizar el flujo de información y de esta manera facilitar la toma de decisiones.

### **ALCANCE**

Las políticas, procedimientos, flujos de información, reportes y responsabilidades, descritos en el presente Manual de Políticas y Procedimientos Administrativos de la Dirección de Jueces Auxiliares, son aplicables al personal adscrito a esta Dirección y en su caso a otras Dependencias del Municipio, cuando impliquen su interacción, siendo el enlace con éstas el Responsable Administrativo de cada Dependencia.

### **MARCO JURÍDICO**

- Reglamento Orgánico de la Administración Pública del Municipio de Guadalupe, Nuevo León.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios de Nuevo León.
- Reglamento para la Entrega – Recepción de la Administración Pública de Guadalupe Nuevo León.

DIRECTOR DE MODERNIZACIÓN  
ADMINISTRATIVA

DIRECTOR DE JUECES  
AUXILIARES

SECRETARIO DEL  
AYUNTAMIENTO

SECRETARIO DE CONTRALORÍA  
Y DEARROLLO  
ADMINISTRATIVO



**Gobierno Municipal de Guadalupe, Nuevo León**  
**SECRETARÍA DE CONTRALORÍA Y DESARROLLO ADMINISTRATIVO**  
**DIRECCIÓN DE MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA**

**Manual de Políticas y  
Procedimientos**

**Dirección de Jueces  
Auxiliares**

- Ley de Acceso a la Información Pública.
- Reglamento de Jueces Auxiliares.

DIRECTOR DE MODERNIZACIÓN  
ADMINISTRATIVA

DIRECTOR DE JUECES  
AUXILIARES

SECRETARIO DEL  
AYUNTAMIENTO

SECRETARIO DE CONTRALORÍA  
Y DEARROLLO  
ADMINISTRATIVO



**GOBIERNO MUNICIPAL DE GUADALUPE, NUEVO LEÓN**  
**SECRETARÍA DE CONTRALORÍA Y DESARROLLO ADMINISTRATIVO**  
**DIRECCIÓN DE MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA**

**Manual de Políticas y  
Procedimientos**

**Dirección de Jueces  
Auxiliares**

### **III. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS**

#### **1. PROCEDIMIENTO PARA LA CAPTACIÓN DE QUEJAS Y/O PETICIONES CIUDADANAS**

SECRETARIA DE LA DIRECCIÓN DE JUECES AUXILIARES Y/O PROMOTOR

1. Recibe la queja y/o petición que presenta el Ciudadano, elabora el Formato de Captación de Quejas y/o Peticiones (Anexo 1) y le entrega una copia del mismo al Ciudadano.

**“En caso de que la Secretaria de la Dirección de Jueces Auxiliares reciba una queja y/o petición vía telefónica, deberá registrarla en el diario correspondiente, además de elaborar el Formato Captación de Quejas y/o Peticiones y entregárselo al Promotor para su inspección física”.**

**“El Promotor deberá realizar una inspección física del área donde se esta generando la queja para verificar si procede; en caso de que no proceda, deberá notificarle al Ciudadano o al Juez Auxiliar el motivo por el cual no procede la queja, así mismo deberá anotar la leyenda de CANCELADO en el Formato”.**

2. Entrega los Formatos de Captación de Quejas y/o Peticiones (original y dos copias), incluyendo los cancelados, al Coordinador Operativo para su trámite correspondiente.

COORDINADOR OPERATIVO

3. Recibe los Formatos de Captación de Quejas y/o Peticiones, verificando que contengan todos los datos que se requieren para su seguimiento y separa los Formatos cancelados, en su caso.

**“En caso de que el Formato de Captación Quejas y/o Peticiones no esté completo, deberá devolverlo a la Secretaria de la Dirección de Jueces Auxiliares y/o Promotor para que recabe los datos que se requieren”.**

4. Anota los datos de la Dependencia y Unidad Administrativa en el Formato de Captación de Quejas y/o Peticiones y los turna al Director de Jueces Auxiliares para su firma de autorización y Vo.Bo.

DIRECTOR DE MODERNIZACIÓN  
ADMINISTRATIVA

DIRECTOR DE JUECES  
AUXILIARES

SECRETARIO DEL  
AYUNTAMIENTO

SECRETARIO DE CONTRALORÍA  
Y DEARROLLO  
ADMINISTRATIVO



**GOBIERNO MUNICIPAL DE GUADALUPE, NUEVO LEÓN**  
**SECRETARÍA DE CONTRALORÍA Y DESARROLLO ADMINISTRATIVO**  
**DIRECCIÓN DE MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA**

**Manual de Políticas y  
Procedimientos**

**Dirección de Jueces  
Auxiliares**

COORDINADOR OPERATIVO

**“El Coordinador Operativo, deberá entregarle los Formatos cancelados al Director de Jueces Auxiliares para su conocimiento”.**

DIRECTOR DE JUECES AUXILIARES

5. Recibe los Formatos de Captación de Quejas y/o Peticiones, analiza la información y plasma su firma de Vo.Bo.
6. Entrega los Formatos autorizados al Coordinador Operativo junto con los Formatos cancelados para su seguimiento.

COORDINADOR OPERATIVO

7. Verifica que todos los Formatos cuenten con la firma de Vo.Bo. del Director de Jueces Auxiliares y los turna al Chofer para su entrega en la Dependencia y/o Unidad Administrativa correspondiente.

**“Los Formatos de Captación de Quejas y/o Peticiones cancelados, deberá turnarlos a la Secretaria de la Coordinación Operativa para su archivo correspondiente.”**

CHOFER

8. Acude a la Dependencia y/o Unidad Administrativa, entrega los Formatos de Captación de Quejas y/o Peticiones.

DEPENDENCIA Y/O UNIDAD ADMINISTRATIVA

9. Recibe los Formatos de Captación de Quejas y/o Peticiones, los sella y firma de recibido y desprende las copias de archivo entregándosela al Chofer de la Dirección de Jueces Auxiliares para su consecutivo.

CHOFER

10. Recibe las copias de los Formatos de Captación de Quejas y/o Peticiones, verifica que estén debidamente selladas y firmadas de recibido y se las entrega al Coordinador Operativo para su trámite correspondiente.

DIRECTOR DE MODERNIZACIÓN  
ADMINISTRATIVA

DIRECTOR DE JUECES  
AUXILIARES

SECRETARIO DEL  
AYUNTAMIENTO

SECRETARIO DE CONTRALORÍA  
Y DEARROLLO  
ADMINISTRATIVO



**GOBIERNO MUNICIPAL DE GUADALUPE, NUEVO LEÓN**  
**SECRETARÍA DE CONTRALORÍA Y DESARROLLO ADMINISTRATIVO**  
**DIRECCIÓN DE MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA**

**Manual de Políticas y  
Procedimientos**

**Dirección de Jueces  
Auxiliares**

COORDINADOR OPERATIVO

11. Recibe y revisa que las copias de los Formatos de Captación de Quejas y/o Peticiones estén debidamente selladas y firmadas de recibido y se las envía al Capturista para su registro en el Sistema.

CAPTURISTA

12. Realiza la captura por orden consecutivo, especificando el estado en que se encuentra la queja y/o petición y plasma su antefirma al calce del Formato para confirmar su registro en el sistema.
13. Entrega los Formatos capturados a la Secretaria de la Coordinación Operativa para su archivo correspondiente.

SECRETARIA DE LA COORDINACIÓN OPERATIVA

14. Revisa que los Formatos de Captación de Quejas y/o Peticiones cuenten con la antefirma del Capturista, confirmando su captura en el sistema y los archiva por orden consecutivo.

**“En caso de que algún Formato no cuente con la antefirma, la Secretaria de la Coordinación Operativa, deberá devolverlo al Capturista para su verificación”.**

UNA VEZ QUE LA DEPENDENCIA Y/O UNIDAD ADMINISTRATIVA ATENDIÓ LA QUEJA Y/O PETICIÓN

DEPENDENCIA Y/O UNIDAD ADMINISTRATIVA

15. Envía a la Dirección de Jueces Auxiliares las copias del Formato de Captación de Quejas y/o Peticiones con la resolución del caso, para su trámite correspondiente.

**“La Dependencia y/o Unidad Administrativa en cuestión, deberá anotar en el espacio correspondiente la resolución de la queja y/o petición, así mismo deberá plasmar el Nombre completo y la firma del Titular de la Unidad Administrativa que resolvió el caso”.**

DIRECTOR DE MODERNIZACIÓN  
ADMINISTRATIVA

DIRECTOR DE JUECES  
AUXILIARES

SECRETARIO DEL  
AYUNTAMIENTO

SECRETARIO DE CONTRALORÍA  
Y DEARROLLO  
ADMINISTRATIVO



**GOBIERNO MUNICIPAL DE GUADALUPE, NUEVO LEÓN**  
**SECRETARÍA DE CONTRALORÍA Y DESARROLLO ADMINISTRATIVO**  
**DIRECCIÓN DE MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA**

**Manual de Políticas y  
Procedimientos**

**Dirección de Jueces  
Auxiliares**

**COORDINADOR OPERATIVO**

16. Recibe las copias del Formato de Captación de Quejas y/o Peticiones, verifica que en el espacio correspondiente esté descrita la resolución de la queja y/o petición y se la envía al Capturista para su registro en el Sistema.

**CAPTURISTA**

17. Recibe las copias de los Formatos de Captación de Quejas y/o Peticiones, captura en el Sistema la Resolución de la misma y se las entrega a la Secretaria de la Coordinación Operativa para su archivo.

**SECRETARIA DE LA COORDINACIÓN OPERATIVA**

18. Recibe las copias de los Formatos de Captación de Quejas y/o Peticiones y las integra al archivo en el orden correspondiente, para futuras consultas y/o aclaraciones.

DIRECTOR DE MODERNIZACIÓN  
ADMINISTRATIVA

DIRECTOR DE JUECES  
AUXILIARES

SECRETARIO DEL  
AYUNTAMIENTO

SECRETARIO DE CONTRALORÍA  
Y DEARROLLO  
ADMINISTRATIVO



# GOBIERNO MUNICIPAL DE GUADALUPE, NUEVO LEÓN

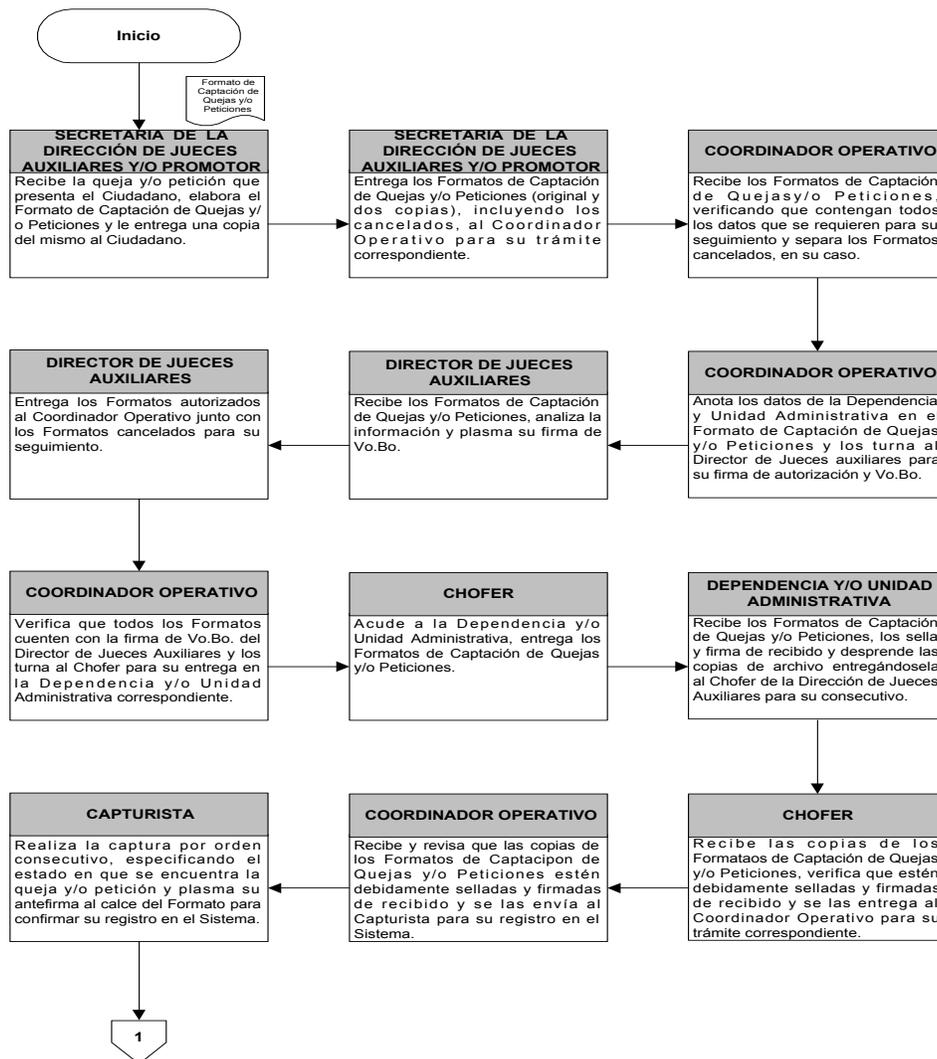
## SECRETARÍA DE CONTRALORÍA Y DESARROLLO ADMINISTRATIVO

### DIRECCIÓN DE MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA

**Manual de Políticas y  
Procedimientos**

**Dirección de Jueces  
Auxiliares**

### DIAGRAMA DE FLUJO PARA LA CAPTACIÓN DE QUEJAS Y/O PETICIONES CIUDADANAS



DIRECTOR DE MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA

DIRECTOR DE JUECES AUXILIARES

SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO

SECRETARIO DE CONTRALORÍA Y DEARROLLO ADMINISTRATIVO

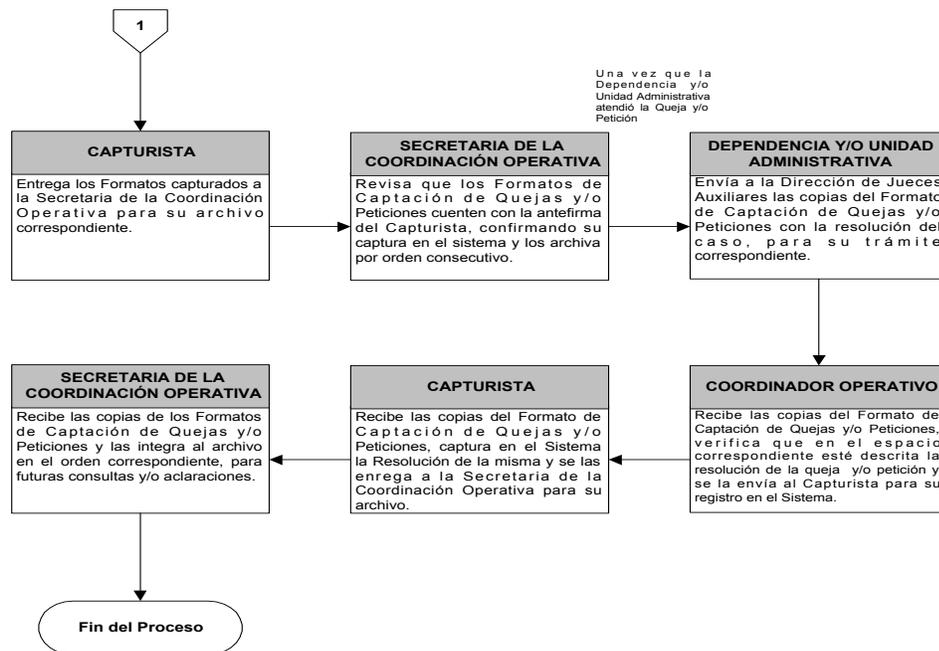


**GOBIERNO MUNICIPAL DE GUADALUPE, NUEVO LEÓN**  
**SECRETARÍA DE CONTRALORÍA Y DESARROLLO ADMINISTRATIVO**  
**DIRECCIÓN DE MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA**

**Manual de Políticas y  
Procedimientos**

**Dirección de Jueces  
Auxiliares**

**CONTINÚA EL DIAGRAMA DE FLUJO PARA LA CAPTACIÓN DE QUEJAS  
Y/O PETICIONES CIUDADANAS**





**GOBIERNO MUNICIPAL DE GUADALUPE, NUEVO LEÓN**  
**SECRETARÍA DE CONTRALORÍA Y DESARROLLO ADMINISTRATIVO**  
**DIRECCIÓN DE MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA**

**Manual de Políticas y  
Procedimientos**

**Dirección de Jueces  
Auxiliares**

**IV. ANEXOS**

**ANEXO 1**

	<b>PRESIDENCIA MUNICIPAL DE CD. GUADALUPE, NUEVO LEÓN</b> <b>SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO</b> <b>DIRECCIÓN DE JUECES AUXILIARES</b> <b>CAPTACIÓN DE QUEJAS Y/ O PETICIONES</b>	
Personal <input type="checkbox"/> Teléfono <input type="checkbox"/> <b>1</b> <b>CONDUCTO</b> Escrito <input type="checkbox"/> Internet <input type="checkbox"/>		<b>FOLIO: 00000</b> FECHA: <input type="text"/> DIA <input type="text"/> MES <input type="text"/> AÑO HORA: <input type="text"/> <b>2</b>
NOMBRE: _____ <b>3</b>		
CALLE: _____ NÚMERO: _____		
ENTRE CALLES: _____ Y _____		
COLONIA: _____		
C.P.: _____ TELÉFONO: _____		
<b>ASUNTO:</b>		
<b>4</b>		
<b>CANALIZADO A:</b>		
Dependencia _____ <b>5</b>		
Unidad Administrativa _____		
<b>SELO Y FIRMA DE RECIBIDO (DEPENDENCIA)</b> <b>6</b>	<b>RESOLUCIÓN DE LA DEPENDENCIA</b> <b>7</b> _____ NOMBRE Y FIRMA	
Elaboró: _____ <b>8</b> Nombre y Firma		<b>Vo. Bo.</b>
Promotor: <input type="checkbox"/> Zona _____		<b>9</b>
Juez Auxiliar: <input type="checkbox"/>		<b>DIRECTOR DE JUECES AUXILIARES</b>
Otro (Puesto): _____		
<b>San Francisco 210, Fracc. San Diego, C.P. 67150, Tels. 80-07-66-08 y 66-09</b>		

DIRECTOR DE MODERNIZACIÓN  
ADMINISTRATIVA

DIRECTOR DE JUECES  
AUXILIARES

SECRETARIO DEL  
AYUNTAMIENTO

SECRETARIO DE CONTRALORÍA  
Y DEARROLLO  
ADMINISTRATIVO



**GOBIERNO MUNICIPAL DE GUADALUPE, NUEVO LEÓN**  
**SECRETARÍA DE CONTRALORÍA Y DESARROLLO ADMINISTRATIVO**  
**DIRECCIÓN DE MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA**

**Manual de Políticas y  
Procedimientos**

**Dirección de Jueces  
Auxiliares**

**INSTRUCTIVO DE LLENADO**

- 1.- Conducto** Deberá marcar con una X en el espacio correspondiente si la queja y/o petición se recibió personalmente, telefónicamente, por escrito o por vía internet.
- 2.- Fecha y Hora** Deberá especificar el día, mes, año y la hora en que se atendió la queja y/o petición.
- 3.- Datos del Ciudadano** En esta área se deberá detallar el nombre completo, el domicilio particular y el número telefónico del Ciudadano que presentó la queja y/o petición.
- 4.- Asunto** En esta sección se debe describir de manera clara y concisa la queja y/o petición que está presentando el Ciudadano.
- 5.- Canalizado a** Se deberá especificar la Dependencia y la Unidad Administrativa a la que se turna la queja y/o petición.
- 6.- Sello y Firma de Recibido (Dependencia)** En este espacio se deberá imprimir el sello de la Dependencia a la que se canalizó la queja y/o petición y se deberá plasmar la firma de quien recibe el Formato.
- 7.- Resolución de la Dependencia** En esta área se deberá detallar claramente la resolución de la queja y/o petición, además de anotar el nombre completo y la firma del Titular de la Unidad Administrativa que atendió el caso.
- 8.- Elaboró** Se deberá anotar el nombre completo y la firma de quien realiza el llenado del formato, así mismo se deberá marcar con una X el cargo de quien elabora el formato, especificando si es Promotor, Juez Auxiliar u Otro (puesto) y la zona de trabajo a la que pertenece.
- 9.- Vo.Bo.** Deberá anotar el nombre completo del Director de Jueces Auxiliares así como plasmar su firma de autorización y Visto Bueno.

DIRECTOR DE MODERNIZACIÓN  
ADMINISTRATIVA

DIRECTOR DE JUECES  
AUXILIARES

SECRETARIO DEL  
AYUNTAMIENTO

SECRETARIO DE CONTRALORÍA  
Y DEARROLLO  
ADMINISTRATIVO