



ÍNDICE

	<u>Página</u>
I. INTRODUCCIÓN	2
II. OBJETIVO, ALCANCE Y MARCO JURÍDICO	3
III. DESCRIPCIÓN DE PROCESOS	
1. Proceso para Elaborar los Manuales de Funciones y de Procesos	5
2. Proceso para la Publicación de la Información de Oficio	10
3. Proceso para el Cumplimiento a las Solicitudes de Información	12
4. Proceso para la Aplicación del Programa “Habla que Guadalupe te Escucha”	16
5. Proceso para la Atención de Recomendaciones de Responsabilidades Administrativas Enviadas por Autoridades Federales, Estatales y/o Municipales	18
6. Proceso para Recibir Quejas o Denuncias en contra de Servidores Públicos	21
7. Proceso para Solicitar a la Dirección de Prestaciones y Relaciones Laborales Para que Aparezca la Leyenda de la Declaración de Bienes Anual en Recibos de Nómina	23
8. Proceso para Realizar la Entrega-Recepción de una Dependencia, Unidad Administrativa y/o Coordinación	24
9. Proceso para Elaborar los Manuales de Funciones y el de Procesos de los Institutos Municipales	25
10. Proceso para Elaborar el Manual General de Funciones de la Administración Pública Municipal	26
IV. ANEXOS	
1. Formato para la Descripción de Funciones	25
Instructivo de Llenado	26
2. Formato de para la Descripción de Procedimientos	27
Instructivo de Llenado	28





**Manual de Procesos de la
Administración Pública Municipal**

**Dirección de
Transparencia y Normatividad**

3.	Formato de Encuesta de Salida de Satisfacción de Servicios	29
	Instructivo de Llenado	30
4.	Formato de Queja o Denuncia	31
	Instructivo de Llenado	32





I. INTRODUCCIÓN

La Secretaría de Contraloría en uso de las facultades y obligaciones que le confiere los Artículos 104, fracción IV, de la Ley de Gobierno Municipal del Estado de Nuevo León y 21, fracción IV, del Reglamento de Gobierno Municipal del Ayuntamiento de Guadalupe, Nuevo León, expide el presente Manual de Procesos de la Administración Pública Municipal de la Dirección de Transparencia y Normatividad.

Este Manual tiene como objetivo fundamental la definición y documentación de los Procesos que sustentan la operación de la Dirección de Transparencia y Normatividad, 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 Proceso 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 Procesos 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 la Secretario de Contraloría, para su validación, documentación y autorización correspondiente y bajo ningún concepto, salvo la autorización expresa del Secretario de Contraloría y del Director de Transparencia y Normatividad, este Manual podrá ser facilitado a personas ajenas a ésta Dirección.





II. OBJETIVO, ALCANCE Y MARCO JURÍDICO

OBJETIVO

El presente Manual de Procesos de la Administración Pública Municipal tiene como objetivo fundamental la definición y documentación de los Procesos que sustentan la operación de la Dirección de Transparencia y Normatividad 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 Transparencia y Normatividad 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 Procesos de la Administración Pública Municipal de la Dirección de Transparencia y Normatividad, 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

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios de Nuevo León
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Nuevo León





**Manual de Procesos de la
Administración Pública Municipal**

**Dirección de
Transparencia y Normatividad**

- Reglamento de Gobierno Municipal del Ayuntamiento de Guadalupe, Nuevo León
- Reglamento para la Entrega-Recepción de la Administración Pública de Guadalupe Nuevo León
- Reglamentos Municipales
- Manual de Funciones de la Administración Pública Municipal de la Dirección de Transparencia y Normatividad
- Plan Municipal de Desarrollo vigente





III. DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

1. PROCESO PARA ELABORAR LOS MANUALES DE FUNCIONES Y EL DE PROCESOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL

DIRECTOR DE TRANSPARENCIA Y NORMATIVIDAD

2. Envía a la Dependencia y/o Unidad Administrativa correspondiente, un oficio en el que solicita confirme la fecha y lugar en que se impartirá el curso de inducción sobre la metodología para elaborar los Manuales de Funciones y el de Procesos de la Administración Pública Municipal.

TITULAR DE LA DEPENDENCIA Y/O UNIDAD ADMINISTRATIVA CORRESPONDIENTE

3. Envía el oficio de contestación en donde especifica claramente la fecha y lugar en donde se les impartirá la metodología para elaborar los Manuales de Funciones y el de Procesos de la Administración Pública Municipal.

“La Dependencia y/o Unidad Administrativa correspondiente, deberá especificar con dos días de anticipación el día, la hora y el lugar específico en donde se impartirá la metodología para la elaboración de los Manuales de Funciones y el de Procesos de la Administración Pública Municipal”.

UNA VEZ QUE LA DEPENDENCIA Y/O UNIDAD ADMINISTRATIVA, ESPECIFICA LA FECHA Y EL LUGAR DONDE SE LES IMPARTIRÁ LA METODOLOGÍA

COORDINADOR DE TRANSPARENCIA E INNOVACIÓN ORGANIZACIONAL

4. Acude al Área especificada e imparte la metodología para elaborar los Manuales Administrativos a todo el personal que integra la Dependencia y/o Unidad Administrativa correspondiente.
5. Entrega el cronograma de actividades y formatos (Anexo 1 y 2) para elaborar los Manuales de Funciones y el de Procesos de la Administración Pública Municipal.

“El cronograma deberá especificar como mínimo, las fechas y plazos en que la Dependencia y/o Unidad Administrativa entregará la siguiente información:

- Estructura Orgánica (hasta su último nivel)
- Funciones de los puestos que integran la estructura orgánica
- Marco jurídico que rige a la Dependencia y/o Unidad Administrativa
- Procedimiento operativo
- Anexos (formatos)
- Instructivo de llenado (de los anexos)”.





TITULAR DE LA DEPENDENCIA Y/O UNIDAD ADMINISTRATIVA CORRESPONDIENTE

6. Envía a la Dirección de Transparencia y Normatividad la información solicitada, para su trámite correspondiente.

“Deberá enviar la información, en las fechas y plazos establecidos en el cronograma proporcionado por la Dirección de Transparencia y Normatividad”.

COORDINADOR DE TRANSPARENCIA E INNOVACIÓN ORGANIZACIONAL

7. Recibe y verifica que la documentación enviada esté completa y correcta.

EN CASO DE QUE LA DOCUMENTACIÓN ESTÉ COMPLETA Y CORRECTA

COORDINADOR DE TRANSPARENCIA E INNOVACIÓN ORGANIZACIONAL

8. Turna la documentación al Analista correspondiente, para su análisis, validación y elaboración de los Manuales.

ANALISTA

9. Recibe, analiza y valida la información y elabora en borrador los Manuales de Funciones y el de Procesos de la Administración Pública Municipal.

“En caso de que el Analista tenga alguna duda referente a la información solicitada, deberá realizar una entrevista con el Titular del Área, para su aclaración correspondiente”.

UNA VEZ TERMINADA LA ELABORACIÓN DE LOS MANUALES DE FUNCIONES Y EL DE PROCESOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL

ANALISTA

10. Le entrega al Coordinador de Transparencia e Innovación Organizacional los Manuales de Funciones y el de Procesos de la Administración Pública Municipal (borradores), para su revisión y Visto Bueno.

COORDINADOR DE TRANSPARENCIA E INNOVACIÓN ORGANIZACIONAL

11. Recibe los Manuales de Funciones y el de Procesos de la Administración Pública Municipal (borradores), revisa que estén debidamente elaborados y en su caso indica las observaciones para que sean corregidas por el Analista.

12. Envía al Titular de la Dependencia y/o Unidad Administrativa los Manual de Funciones y el de Procesos de la Administración Pública Municipal (borradores) para su revisión correspondiente.





TITULAR DE LA DEPENDENCIA Y/O UNIDAD ADMINISTRATIVA CORRESPONDIENTE

13. Recibe y revisa los Manuales de Funciones y el de Procesos de la Administración Pública Municipal (borradores), firma de Visto Bueno y los envía nuevamente a la Dirección de Transparencia y Normatividad para su trámite correspondiente.

“En caso de alguna corrección o aclaración, deberá indicarlo claramente en los Manuales de Funciones o en el de Procesos de la Administración Pública Municipal (borradores), para su corrección correspondiente”.

COORDINADOR DE TRANSPARENCIA E INNOVACIÓN ORGANIZACIONAL

14. Recibe los Manuales de Funciones y el de Procesos de la Administración Pública Municipal (borradores), verifica si existen observaciones y los envía al Director de Transparencia y Normatividad para su revisión y Visto Bueno.

“En caso de que existan observaciones por parte de la Dependencia y/o Unidad Administrativa, primeramente deberá turnárselo al Analista para que realice las correcciones correspondientes y posteriormente validarlo para enviárselo al Director de Transparencia y Normatividad para su Visto Bueno”.

DIRECTOR DE TRANSPARENCIA Y NORMATIVIDAD

15. Recibe y revisa los Manuales de Funciones y el de Procesos de la Administración Pública Municipal (borradores), indica observaciones, en su caso, y los turna nuevamente al Coordinador de Transparencia e Innovación Organizacional para su corrección correspondiente.

COORDINADOR DE TRANSPARENCIA E INNOVACIÓN ORGANIZACIONAL

16. Recibe los Manuales de Funciones y el de Procesos de la Administración Pública Municipal (borradores), verifica si existen observaciones y los envía al Analista para su corrección e impresión.

ANALISTA

17. Recibe los Manuales de Funciones y el de Procesos de la Administración Pública Municipal (borradores), realiza las correcciones, en su caso, e imprime en original los documentos y los entrega nuevamente al Coordinador de Transparencia e Innovación Organizacional para su revisión y trámite correspondiente.

COORDINADOR DE TRANSPARENCIA E INNOVACIÓN ORGANIZACIONAL

18. Recibe los Manual de Funciones y el de Procesos de la Administración Pública Municipal (originales), verifica que estén correctamente impresos y que se hayan realizado las correcciones indicadas, en su caso, y los envía al Director de Transparencia y Normatividad para su revisión y firma de autorización.





DIRECTOR DE TRANSPARENCIA Y NORMATIVIDAD

19. Recibe los Manuales de Funciones y el de Procesos de la Administración Pública Municipal (originales), verifica que se hayan realizado las correcciones indicadas, en su caso, firma de autorizado y los envía al Coordinador de Transparencia e Innovación Organizacional para su trámite correspondiente.

COORDINADOR DE TRANSPARENCIA E INNOVACIÓN ORGANIZACIONAL

20. Recibe y verifica que los Manuales de Funciones y el de Procesos de la Administración Pública Municipal estén debidamente firmados por el Director de Transparencia y Normatividad y los turna al Analista para que obtenga las firmas restantes.

ANALISTA

21. Recibe y recaba en el Manual de Funciones y el de Procesos de la Administración Pública Municipal las firmas de autorización restantes.

“El Analista deberá recabar en el Manual de Funciones y en el de Procesos de la Administración Pública Municipal, las firmas de autorización de la siguiente manera:

EN EL CASO DE QUE SE TRATE DE UNA DEPENDENCIA

- Titular de la Dependencia (en cuestión)
- Secretario de Contraloría
- Presidente Municipal

EN EL CASO DE QUE SE TRATE DE UNA UNIDAD ADMINISTRATIVA

- Titular de la Unidad Administrativa (en cuestión)
- Titular de la Dependencia (correspondiente)
- Secretario de Contraloría
- Presidente Municipal”.

22. Realiza el fotocopiado de los Manuales original de Funciones y el de Procesos de la Administración Pública Municipal, en cuatro juegos y los distribuye de la siguiente manera:

- Una copia al Titular de la Unidad Administrativa
- Una copia al Titular de la Dependencia
- Una copia al Secretario de Contraloría
- Una copia al Presidente Municipal
- Y el original al Director de Transparencia y Normatividad, para su debido resguardo





ANALISTA

“En caso de que los Manuales de Funciones y de Procesos de la Administración Pública Municipal que se elaboró, corresponda a una Dependencia; solo se deberán obtener tres copias del original, y distribuirse de la siguiente manera:

- Una copia al Titular de la Dependencia
- Una copia al Secretario de Contraloría
- Una copia al Presidente Municipal.”

EN CASO DE QUE LA DOCUMENTACIÓN NO ESTÉ COMPLETA

COORDINADOR DE TRANSPARENCIA E INNOVACIÓN ORGANIZACIONAL

23. Notifica al Titular de la Dependencia y/o Unidad Administrativa acerca de la información faltante, para que éste a su vez la envíe a la Dirección de Transparencia y Normatividad, para su trámite correspondiente.
24. Recibe la documentación faltante, la integra y continúa el procedimiento a partir del paso 7.





III. DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

2. PROCESO PARA LA PUBLICACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE OFICIO

CADA MES

ENLACE DE TRANSPARENCIA DE LA DEPENDENCIA

1. Recaba la información de oficio aplicable a sus Unidades Administrativas, la revisa y obtiene una copia de la misma, para su archivo.

“La Información de oficio, es la señalada en los Artículos 10 y 14, de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información del Estado de Nuevo León, así como la señalada en el Punto IX del Lineamiento de Transparencia y Acceso a la Información del Municipio de Guadalupe, Nuevo León.”

2. Envía la Información de oficio a la Coordinación de Transparencia e Innovación Organizacional para su revisión y publicación en la Página de Internet.

“La Información deberá ser enviada en los plazos y términos marcados en el punto IX del Lineamiento de Transparencia y Acceso a la Información del Municipio de Guadalupe, Nuevo León.”

“Además la Información deberá ser enviada mediante oficio, de manera impresa y electrónica.”

ANALISTA

3. Recibe y revisa la información y la envía a la Dirección General de Gobierno Digital y Tecnología, para su publicación en la Página de Internet, En el apartado de Transparencia.

UNA VEZ PÚBLICADA LA INFORMACIÓN EN LA PÁGINA DE INTERNET, EN EL APARTADO DE TRANSPARENCIA

COORDINADOR DE TRANSPARENCIA E INNOVACIÓN ORGANIZACIONAL

4. Revisa que la información publicada en el Apartado de Transparencia, este completa y correcta.

UNA VEZ RECIBIDO LA CALIFICACIÓN OTORGADA POR LA COMISIÓN DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN

COORDINADOR DE TRANSPARENCIA E INNOVACIÓN ORGANIZACIONAL

5. Elabora la gráfica de resultados mensuales obtenidos por cada una de las Unidades Administrativas responsables, así como la gráfica comparativa de resultados obtenidos.





ANALISTA

6. Elabora el oficio para enviar a las Dependencias responsables, las gráficas de resultados obtenidos por cada una de sus Unidades Administrativas responsables y se lo envía al Coordinador de Transparencia e Innovación Organizacional, para su revisión.

COORDINADOR DE TRANSPARENCIA E INNOVACIONAL ORGANIZACIONAL

7. Recibe y revisa el oficio y gráficas de resultados, recaba en el mismo la firma del Director de Normatividad y lo entrega al Analista para su repartición correspondiente.

ANALISTA

8. Recibe oficio y documentación y procede a realizar la entrega a las Dependencias correspondientes.
9. Archiva las copias del oficio y gráfica de resultados para futuras consultas y/o aclaraciones.





III. DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

3. PROCESO PARA EL CUMPLIMIENTO A LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

EN EL CASO DE LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PRESENTADAS MEDIANTE EL CORREO ELECTRÓNICO, OFICIAL PARA TAL EFECTO

ANALISTA

1. E imprime la solicitud y la envía al Coordinador de Transparencia e Innovación Organizacional, para su revisión y análisis.

COORDINADOR DE TRANSPARENCIA E INNOVACIÓN ORGANIZACIONAL

2. Recibe y analiza si es procedente la solicitud, determina a que dependencia corresponde proporcionar la información y se la envía al Analista de Transparencia para su trámite correspondiente.

ANALISTA

3. Recibe la Solicitud, elabora el Oficio correspondiente y los envía al Director de Transparencia y Normatividad, para su revisión y firma.

“En caso de que la información solicitada se encuentre disponible en la Página de Guadalupe, apartado de Transparencia, el Analista, deberá enviarle la liga al Peticionario para su consulta.”

DIRECTOR DE TRANSPARENCIA Y NORMATIVIDAD

4. Recibe y revisa la solicitud, firma el oficio e instruye al Notificador para la entrega de los mismos en la Dependencia correspondiente.

ENLACE DE INFORMACIÓN

5. Recibe el oficio y copia de la solicitud, con base en la misma solicita la información a la Unidad Administrativa correspondiente.

UNA VEZ REUNIDA LA INFORMACIÓN SOLICITADA

ENLACE DE INFORMACIÓN

6. Revisa y envía a la Dirección de Transparencia y Normatividad la información requerida.





ENLACE DE INFORMACIÓN

“El Enlace, deberá enviar la información en el tiempo y forma, estipulados por la Dirección de Transparencia y Normatividad.”

COORDINADOR DE TRANSPARENCIA E INNOVACIÓN ORGANIZACIONAL

7. Recibe, revisa la información y la turna al Analista para que se la envíe al peticionario mediante Correo Electrónico.

ANALISTA

8. Recibe la información y la envía al correo electrónico promocionado por el Peticionario.
9. Imprime el correo enviado y lo archiva junto con el oficio, para posteriores consultas y/o aclaraciones.

EN EL CASO DE LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PRESENTADAS MEDIANTE ESCRITO

PETICIONARIO

10. Se presenta a la Dirección de Transparencia y Normatividad, a entregar su solicitud.

“En caso de que el peticionario se presente directamente en alguna de las Dependencias Municipales, el Enlace de Información, deberá recibir la solicitud, elaborar el acuerdo y comparecencia y enviarlos a la Dirección de Transparencia y Normatividad para su trámite correspondiente.”

COORDINADOR DE TRANSPARENCIA E INNOVACIÓN ORGANIZACIONAL

11. Recibe la solicitud, sella y firma de recibido, revisa si es procedente, determina a que Dependencia corresponde proporcionar la información solicitada y se la turna al Analista para que elabore el oficio correspondiente.

ANALISTA

12. Elabora el oficio, anexa copia de la Solicitud y se lo turna al Director de Transparencia y Normatividad para su revisión y firma de autorizado

DIRECTOR DE TRANSPARENCIA Y NORMATIVIDAD

13. Recibe y revisa la Solicitud, firma de autorizado el oficio y lo regresa al Coordinador de Transparencia e Innovación Organizacional para su trámite correspondiente.





COORDINADOR DE TRANSPARENCIA E INNOVACIÓN ORGANIZACIONAL

14. Envía el oficio y copia de la solicitud a la Dependencia correspondiente para la preparación de la información.

ENLACE DE INFORMACIÓN

15. Recibe el oficio y copia de la solicitud, analiza la información y con base en la misma la solicita a la Unidad Administrativa correspondiente.

UNA VEZ REUNIDA LA INFORMACIÓN SOLICITADA

ENLACE DE INFORMACIÓN

16. Revisa y envía a la Dirección de Transparencia y Normatividad la información requerida.

“El Enlace de Información, deberá enviar la información en el tiempo y forma estipulados por la Dirección de Transparencia y Normatividad.”

COORDINADOR DE TRANSPARENCIA E INNOVACIÓN ORGANIZACIONAL

17. Recibe y revisa la información y procede a elaborar el Acuerdo e instructivo de Notificación.

“El Instructivo deberá, ser notificado en el domicilio proporcionado por el peticionario, en los plazos estipulados en los Artículos 116 y 117 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información del Estado de Nuevo León, o en su caso al correo electrónico proporcionado por el mismo.”

“En caso de que el peticionario no proporcione domicilio, ni correo electrónico o este se encuentre ubicado fuera del Municipio de Guadalupe, Nuevo León, el Instructivo deberá ser publicado en la Tabla de Avisos de la Dirección de Transparencia y Normatividad.”

CUANDO EL PETICIONARIO ACUDE A RECOGER LA INFORMACIÓN

PETICIONARIO

18. Se presenta en la Dirección de Transparencia y Normatividad a recoger la información solicitada.

COORDINADOR DE TRANSPARENCIA E INNOVACIÓN ORGANIZACIONAL

19. Recibe al peticionario, elabora el oficio de pago de derechos y lo envía a la Dirección de Ingresos y Recaudación Inmobiliaria a realizar el pago correspondiente.





COORDINADOR DE TRANSPARENCIA E INNOVACIÓN ORGANIZACIONAL

“El costo a cubrir por el peticionario, deberá calcularse con base a lo estipulado en el Artículo 57 de la Ley de Hacienda para los Municipios del Estado de Nuevo León.”

“El Coordinador de Transparencia e Innovación Organizacional, deberá indicarle al peticionario, que después de que realice el pago de derechos, deberá presentarle nuevamente a la Dirección de Transparencia y Normatividad, con el comprobante de pago a recoger su información.”

UNA VEZ QUE EL PETICIONARIO REALIZÓ EL PAGO DE DERECHOS, ANTE LA DIRECCIÓN DE INGRESOS Y RECAUDACIÓN INMOBILIARIA

PETICIONARIO

20. Entrega al Coordinador de Transparencia e Innovación Organizacional la copia correspondiente al pago de derechos.

COORDINADOR DE TRANSPARENCIA E INNOVACIÓN ORGANIZACIONAL

21. Recibe copia del recibo de pago de derechos, solicita la identificación del peticionario, elabora el Acta de Comparecencia y recaba la firma del Peticionario y testigos en la misma.

“En el caso que se trate de información certificada, el Coordinador de Transparencia e Innovación Organizacional, deberá enviarla en tiempo y forma a la Secretaría del Ayuntamiento para su certificación.”

22. Entrega la información solicitada al peticionario e integra y archiva el expediente

“El expediente deberá ser integrado de la siguiente documentación:

- a) **Solicitud de Información**
- b) **Oficios del Requerimiento de la Información a la Dependencia correspondiente**
- c) **Notificación**
- d) **Recibo de Pago de Derechos**
- e) **Acta de Comparecencia**
- f) **Copia de Identificación**
- g) **Carta Poder, en su caso.”**





III. DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

4. PROCESO PARA LA APLICACIÓN DEL PROGRAMA “HABLA QUE GUADALUPE TE ESCUCHA”

COORDINADOR DE NORMATIVIDAD Y SEGUIMIENTO

1. Elabora en conjunto con el Director de Transparencia y Normatividad, la calendarización del Programa “Habla que Guadalupe te Escucha”.
2. Elabora el Formato de Encuesta de Salida de Satisfacción de Servicios (ANEXO 3), en base al Área correspondiente y lo envía al Director de Transparencia y Normatividad para su revisión y Visto Bueno.

DIRECTOR DE TRANSPARENCIA Y NORMATIVIDAD

3. Recibe el Formato de Encuesta de Salida de Satisfacción de Servicios, lo revisa, plasma su Visto Bueno y lo turna nuevamente al Coordinador de Normatividad y Seguimiento para su aplicación.

COORDINADOR DE NORMATIVIDAD Y SEGUIMIENTO

4. Acude a la Dependencia o Unidad Administrativa Programada y entrevista a los Ciudadanos sobre la atención y servicio recibido.
5. Elabora las Gráficas y un Análisis de Resultados, en base a las Encuestas de Salida de Satisfacción de Servicios aplicadas.
6. Envía las Gráficas y Análisis de Resultados al Director de Transparencia y Normatividad, para su revisión y Visto Bueno.

DIRECTOR DE TRANSPARENCIA Y NORMATIVIDAD

7. Recibe las Gráficas y Análisis de Resultados, los revisa, plasma su Visto Bueno y los turna nuevamente al Coordinador de Normatividad y Seguimiento, para su trámite correspondiente.

COORDINADOR DE NORMATIVIDAD Y SEGUIMIENTO

8. Elabora el oficio para enviar las gráficas y el Análisis de Resultados, recaba la Firma del Director de Transparencia y Normatividad en el mismo y lo turna al Titular de la Dependencia o Unidad Administrativa correspondiente.

“La Dependencia o Unidad Administrativa correspondiente, deberá corregir las observaciones indicadas en el menor plazo posible.”





COORDINADOR DE NORMATIVIDAD Y SEGUIMIENTO

“El Coordinador de Normatividad y Seguimiento, acudirá nuevamente a la Dependencia o Unidad Administrativa correspondiente a realizar una Encuesta de Salida, en seguimiento al cumplimiento a las observaciones indicadas.”





III. DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

5. PROCESO PARA LA ATENCIÓN DE RECOMENDACIONES Y OBSERVACIONES DE RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA ENVIADAS POR AUTORIDADES FEDERALES, ESTATALES Y/O MUNICIPALES, EN CONTRA DE SERVIDORES PÚBLICOS.

AUTORIDAD CORRESPONDIENTE

1. Envía a la Dirección de Transparencia y Normatividad, recomendaciones de responsabilidad administrativa en contra de servidores Públicos, derivadas de observaciones.

COORDINADOR DE NORMATIVIDAD Y SEGUIMIENTO

2. Recibe y revisa las recomendaciones de responsabilidad administrativa en contra de algún servidor Público Municipal.
3. Turna las recomendaciones de responsabilidad administrativa al Auxiliar, para que elabore el Auto de Radicación.

AUXILIAR

4. Recibe las recomendaciones de responsabilidad administrativa y elabora el Auto de Radicación.
5. Notifica al Servidor Público implicado mediante el Auto de Radicación, el día y la hora que debe presentarse a desahogar la audiencia de ley.

SERVIDOR PÚBLICO IMPLICADO

6. Recibe la notificación se da por enterado de que existe una denuncia en su contra y acude a la Dirección de Transparencia y Normatividad, para el desahogo de la audiencia.

AUXILIAR

7. Recibe al Servidor Público implicado y le informa de las garantías que marca la ley para los procedimientos por responsabilidad administrativa.

AUXILIAR

“Deberá de informarle al Servidor Público denunciado de las garantías con las que cuenta y que marca la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios de Nuevo León.”





AUXILIAR

“En caso de que el Servidor Público denunciado cuente con elementos de prueba, se deberá otorgar un plazo no mayor de 5 días hábiles para el desahogo de pruebas, de acuerdo al artículo 83 Fracción II, de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios de Nuevo León.”

8. Elabora un acta de comparecencia y la integra al expediente
9. Envía los autos administrativos al Director de Transparencia y Normatividad, para que indique la sanción correspondiente al caso.

DIRECTOR DE TRANSPARENCIA Y NORMATIVIDAD

10. Recibe los autos administrativos, y con base a lo establecido en la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipio de Nuevo León, en conjunto con el Coordinador de Normatividad y Seguimiento indican la sanción correspondiente.
11. Turna los autos administrativos al Auxiliar para su trámite correspondiente.

AUXILIAR

12. Recibe los autos administrativos y elabora la resolución correspondiente y la envía al Director de Transparencia y Normatividad para su firma.

DIRECTOR DE TRANSPARENCIA Y NORMATIVIDAD

13. Recibe y revisa la resolución del caso, plasma su firma al calce y la envía al Secretario de Contraloría para que plasme su firma.

SECRETARIO DE CONTRALORÍA

14. Analiza y firma la resolución, y la turna nuevamente a la Dirección de Transparencia y Normatividad para su trámite correspondiente.

AUXILIAR

15. Recibe y fotocopia la resolución y le notifica con la original al Servidor Público implicado para comunicarle la sanción a la que se hizo acreedor.

“En caso de que se trate de una sanción disciplinaria, administrativa o económica, se turnará la información a la Dirección de Prestaciones y Relaciones Laborales para que se anexe al expediente personal del Servidor Público denunciado.”

“En su caso, deberá enviar vía oficio, una copia de la resolución a la Secretaría de Contraloría y Transparencia Gubernamental del Estado de Nuevo León, para su debida inscripción en el Libro de Sancionados e Inhabilitados de esa Dependencia.”





AUXILIAR

16. Integra la resolución al expediente, registra la queja y/o denuncia según sea el caso y la archiva por orden consecutivo.





III. DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

6. PROCESO PARA RECIBIR QUEJAS O DENUNCIAS EN CONTRA DE SERVIDORES PÚBLICOS

CIUDADANO

1. Acude a la Dirección de Transparencia y Normatividad y/o al Módulo de captación de quejas y denuncias en contra de Servidores Públicos.
2. Realiza el llenado del Formato para Recibir Quejas y Denuncias (Anexo 4) y lo entrega en la Dirección de Transparencia y Normatividad y/o lo deposita en el buzón del Módulo de captación de quejas y denuncias.

“El Ciudadano deberá describir y detallar claramente tal y como sucedieron los hechos, así como especificar el lugar y la fecha del acontecimiento.”

COORDINADOR DE NORMATIVIDAD Y SEGUIMIENTO

3. Recibe y revisa la queja y/o denuncia presentada por el Ciudadano y se la envía al Auxiliar para su para trámite y seguimiento correspondiente.

“En caso de que la queja y/o denuncia presentada sea en contra de elementos de Seguridad Pública, se deberá turnar inmediatamente a la Coordinación de Asuntos Internos de la Secretaría de Seguridad Pública, para su seguimiento correspondiente.”

AUXILIAR

4. Integra un expediente asignándole un número de folio y le anexa el Formato para Recibir Quejas y Denuncias que presentó el Ciudadano.
5. Elabora un Instructivo en el que le notifica al Ciudadano el día y la hora en que deberá presentarse a la Dirección de Transparencia y Normatividad a ratificar su denuncia y la envía al domicilio particular del mismo.

“Deberá notificarle al Ciudadano a más tardar al día siguiente (hábil) de haber recibido la queja y/o denuncia.”

CIUDADANO

6. Recibe la notificación, verifica la información contenida en dicho documento y plasma su firma de enterado.





CIUDADANO

“Deberá presentarse a ratificar y presentar elementos de prueba en un plazo no mayor a 5 días hábiles contados a partir de la fecha y hora en que recibió la notificación, en base al artículo 82 de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios de Nuevo León.”

7. Acude a la Dirección de Transparencia y Normatividad a ratificar la denuncia que presentó.

AUXILIAR

8. Recibe al Ciudadano, le solicita los elementos probatorios y en conjunto con el Coordinador de Normatividad y Seguimiento determina si la queja y/o denuncia presentada es admisible.

EN CASO DE QUE PROCEDA LA DENUNCIA

AUXILIAR

9. Elabora el auto de radicación, lo integra al expediente y le notifica al Servidor Público denunciado el día y la hora en que puede presentarse a desahogar la audiencia de ley.

SERVIDOR PÚBLICO DENUNCIADO

10. Recibe la notificación se da por enterado de que existe una denuncia en su contra y acude a la Dirección de Transparencia y Normatividad para el desahogo de la audiencia.

AUXILIAR

11. Recibe al Servidor Público denunciado y le informa de las garantías que marca la ley para los procedimientos por responsabilidad administrativa.

“Deberá de informarle al Servidor Público denunciado de las garantías con las que cuenta y que marca la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios de Nuevo León.”

“En caso de que el Servidor Público denunciado cuente con elementos de prueba, se deberá otorgar un plazo no mayor de 5 días hábiles para el desahogo de pruebas, de acuerdo al artículo 83 Fracción II, de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios de Nuevo León.”

12. Elabora un acta de comparecencia y la integra al expediente, turnándolo al Coordinador de Normatividad y Seguimiento para su revisión.

COORDINADOR DE NORMATIVIDAD Y SEGUIMIENTO

13. Recibe el expediente con la documentación correspondiente y lo revisa en conjunto con el Director de Transparencia y Normatividad.





DIRECTOR DE TRANSPARENCIA Y NORMATIVIDAD

14. Envía los autos administrativos al Secretario de Contraloría, para que indique la sanción correspondiente al caso.

SECRETARIO DE CONTRALORÍA

15. Recibe los autos administrativos, y con base a lo establecido en la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipio de Nuevo León, indica la sanción correspondiente, en su caso.
16. Turna los autos administrativos a la Dirección de Transparencia y Normatividad para su trámite correspondiente.

AUXILIAR

17. Recibe los autos administrativos, elabora la resolución correspondiente y la envía al Director de Transparencia y Normatividad, para su antefirma.

DIRECTOR DE TRANSPARENCIA Y NORMATIVIDAD

18. Recibe y revisa la resolución del caso, plasma su antefirma al calce y la envía al Secretario de Contraloría para que plasme su firma.

SECRETARIO DE CONTRALORÍA

19. Analiza y firma la resolución y la devuelve a la Dirección de Transparencia y Normatividad para su trámite correspondiente.

AUXILIAR

20. Recibe y fotocopia la resolución y le notifica con la original al Servidor Público denunciado para comunicarle la sanción a la que se hizo acreedor.

“En caso de que se trate de una sanción disciplinaria, administrativa o económica, se turnará la información a la Dirección de Prestaciones y Relaciones Laborales para que se anexe al expediente personal del Servidor Público denunciado.”

“En su caso deberá enviar vía oficio, una copia de la resolución a la Secretaría de Contraloría y Transparencia Gubernamental, para su debida inscripción en el Libro de Sancionados e Inhabilitados de esa Dependencia.”

21. Integra la resolución al expediente para su registro y archivo correspondiente.

EN CASO DE QUE NO PROCEDA LA DENUNCIA





AUXILIAR

22. Elabora un acuerdo junto con el Coordinador de Normatividad y Seguimiento, lo integra al expediente, lo registra y archiva para futuras aclaraciones.





III. DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

7. PROCESO PARA ELABORAR EL MANUAL GENERAL DE FUNCIONES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL

UNA VEZ AUTORIZADA LA ESTRUCTURA ORGÁNICA POR EL PRESIDENTE MUNICIPAL, EL SECRETARIO DE CONTRALORÍA, EL SECRETARIO DE ADMINISTRACIÓN Y EL SECRETARIO DE LA DEPENDENCIA

DIRECTOR DE TRANSPARENCIA Y NORMATIVIDAD

1. Envía a las Dependencias correspondientes, un oficio en el que solicita confirme la fecha y lugar en que se impartirá el curso sobre la metodología para elaborar el Objetivo y Marco Jurídico y Descripción de Funciones Generales de las Unidades Administrativas pertenecientes a la Dependencia de la Administración Pública Municipal para la elaboración del Manual General de Funciones Generales de la Administración Pública Municipal.

TITULAR DE LA DEPENDENCIA Y/O COORDINADOR ADMINISTRATIVO CORRESPONDIENTE

2. Envía el oficio de contestación en donde especifica claramente la fecha y lugar en donde se les impartirá la metodología para elaborar el Objetivo y Marco Jurídico y Descripción de Funciones Generales de las Unidades Administrativas pertenecientes a la Dependencia de la Administración Pública Municipal para la elaboración del Manual General de Funciones Generales de la Administración Pública Municipal.

“La Dependencia y/o Coordinador Administrativo correspondiente, deberá especificar con dos días de anticipación el día, la hora y el lugar específico en donde se impartirá la metodología para el Objetivo Marco Jurídico y Descripción de Funciones Generales de las Unidades Administrativas pertenecientes a la Dependencia de la Administración Pública Municipal para la elaboración del Manual General de Funciones Generales de la Administración Pública Municipal”.

UNA VEZ QUE LA DEPENDENCIA Y/O UNIDAD ADMINISTRATIVA, ESPECIFICA LA FECHA Y EL LUGAR DONDE SE LES IMPARTIRÁ LA METODOLOGÍA

COORDINADOR DE TRANSPARENCIA E INNOVACIÓN ORGANIZACIONAL

3. Acude al Área especificada e imparte la metodología para elaborar el Objetivo y Marco Jurídico y Descripción de Funciones Generales de las Unidades Administrativas pertenecientes a la Dependencia de la Administración Pública Municipal para la elaboración del Manual General de Funciones Generales de la Administración Pública Municipal.
4. Entrega el cronograma de actividades y formatos (Anexo 1) para elaborar el Objetivo y Marco Jurídico y Descripción de Funciones Generales de las Unidades Administrativas pertenecientes a la Dependencia de la Administración Pública Municipal.





COORDINADOR DE TRANSPARENCIA E INNOVACIÓN ORGANIZACIONAL

“El cronograma deberá especificar como mínimo, las fechas y plazos en que la Dependencia y/o Unidad Administrativa entregará la siguiente información:

- a. Estructura Orgánica (Autorizada por las Autoridades Correspondientes)**
- b. Objetivo y Marco Jurídico que rige a la Dependencia y/o Unidad Administrativa**
- c. Descripción de Funciones Generales”.**

TITULAR DE LA DEPENDENCIA Y/O COORDINADOR ADMINISTRATIVO CORRESPONDIENTE

5. Envía a la Dirección de Transparencia y Normatividad la información solicitada, para su trámite correspondiente.

“Deberá enviar la información, en las fechas y plazos establecidos en el cronograma proporcionado por la Dirección de Transparencia y Normatividad”.

COORDINADOR DE TRANSPARENCIA E INNOVACIÓN ORGANIZACIONAL

6. Recibe y verifica que la documentación enviada esté completa y correcta.

EN CASO DE QUE LA DOCUMENTACIÓN ESTÉ COMPLETA Y CORRECTA

COORDINADOR DE TRANSPARENCIA E INNOVACIÓN ORGANIZACIONAL

7. Turna la documentación al Analista correspondiente, para su análisis, validación y elaboración de los Manuales.

ANALISTA

8. Recibe, analiza y valida la información y elabora el borrador del Objetivo y Marco Jurídico y Descripción de Funciones Generales de las Unidades Administrativas pertenecientes a la Dependencia de la Administración Pública Municipal.

“En caso de que el Analista tenga alguna duda referente a la información solicitada, deberá realizar una entrevista con el Titular del Área y/o el Coordinador Administrativo de la Dependencia, para su aclaración correspondiente”.

UNA VEZ TERMINADA EL OBJETIVO Y MARCO JURÍDICO Y DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES GENERALES DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS PERTENECIENTES A LA DEPENDENCIA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL





ANALISTA

9. Le entrega al Coordinador de Transparencia e Innovación Organizacional el Objetivo y Marco Jurídico y Descripción de Funciones Generales de las Unidades Administrativas pertenecientes a la Dependencia de la Administración Pública Municipal (borradores), para su revisión y Visto Bueno.

COORDINADOR DE TRANSPARENCIA E INNOVACIÓN ORGANIZACIONAL

10. Recibe el Objetivo y Marco Jurídico y Descripción de Funciones Generales de las Unidades Administrativas pertenecientes a la Dependencia de la Administración Pública Municipal (borradores), revisa que estén debidamente elaborados y en su caso indica las observaciones para que sean corregidas por el Analista.
11. Envía al Titular de la Dependencia y/o Unidad Administrativa el Objetivo y Marco Jurídico y Descripción de Funciones Generales de las Unidades Administrativas pertenecientes a la Dependencia de la Administración Pública Municipal (borradores) para su revisión correspondiente.

TITULAR DE LA DEPENDENCIA Y/O COORDINADOR ADMINISTRATIVO CORRESPONDIENTE

12. Recibe y revisa el Objetivo y Marco Jurídico y Descripción de Funciones Generales de las Unidades Administrativas pertenecientes a la Dependencia de la Administración Pública Municipal (borradores), firma de Visto Bueno y los envía nuevamente a la Dirección de Normatividad para su trámite correspondiente.

“En caso de alguna corrección o aclaración, deberá indicarlo claramente en el Objetivo y Marco Jurídico y Descripción de Funciones Generales de las Unidades Administrativas pertenecientes a la Dependencia de la Administración Pública Municipal (borradores), para su corrección correspondiente”.

COORDINADOR DE TRANSPARENCIA E INNOVACIÓN ORGANIZACIONAL

13. Recibe el Objetivo y Marco Jurídico y Descripción de Funciones Generales de las Unidades Administrativas pertenecientes a la Dependencia de la Administración Pública Municipal (borradores), verifica si existen observaciones y los envía al Director de Transparencia y Normatividad para su revisión y Visto Bueno.

“En caso de que existan observaciones por parte de la Dependencia y/o Coordinador Administrativo, primeramente deberá turnárselo al Analista para que realice las correcciones correspondientes y posteriormente validarlo para enviárselo al Director de Transparencia y Normatividad para su Visto Bueno”.





DIRECTOR DE TRANSPARENCIA Y NORMATIVIDAD

14. Recibe y revisa el Objetivo y Marco Jurídico y Descripción de Funciones Generales de las Unidades Administrativas pertenecientes a la Dependencia de la Administración Pública Municipal (borradores), indica observaciones, en su caso, y los turna nuevamente al Coordinador de Transparencia e Innovación Organizacional para su corrección correspondiente.

COORDINADOR DE TRANSPARENCIA E INNOVACIÓN ORGANIZACIONAL

15. Recibe el Objetivo y Marco Jurídico y Descripción de Funciones Generales de las Unidades Administrativas pertenecientes a la Dependencia de la Administración Pública Municipal (borradores), verifica si existen observaciones y los envía al Analista para su corrección e impresión.

ANALISTA

16. Recibe el Objetivo y Marco Jurídico y Descripción de Funciones Generales de las Unidades Administrativas pertenecientes a la Dependencia de la Administración Pública Municipal (borradores), realiza las correcciones, en su caso, e imprime en original los documentos y los entrega nuevamente al Coordinador de Transparencia e Innovación Organizacional para su revisión y trámite correspondiente.

COORDINADOR DE TRANSPARENCIA E INNOVACIÓN ORGANIZACIONAL

17. Recibe el Objetivo y Marco Jurídico y Descripción de Funciones Generales de las Unidades Administrativas pertenecientes a la Dependencia de la Administración Pública Municipal (originales), verifica que estén correctamente impresos y que se hayan realizado las correcciones indicadas, en su caso, y los envía al Director de Transparencia y Normatividad para su revisión y firma de autorización.

DIRECTOR DE TRANSPARENCIA Y NORMATIVIDAD

18. Recibe el Objetivo y Marco Jurídico y Descripción de Funciones Generales de las Unidades Administrativas pertenecientes a la Dependencia de la Administración Pública Municipal (originales), verifica que se hayan realizado las correcciones indicadas, en su caso, firma de autorizado y los envía al Coordinador de Transparencia e Innovación Organizacional para su trámite correspondiente.

COORDINADOR DE TRANSPARENCIA E INNOVACIÓN ORGANIZACIONAL

19. Recibe y verifica que el Objetivo y Marco Jurídico y Descripción de Funciones Generales de las Unidades Administrativas pertenecientes a la Dependencia de la Administración Pública Municipal estén debidamente firmados por el Director de Transparencia y Normatividad y los turna al Analista para que obtenga las firmas restantes.





ANALISTA

20. Recibe y recaba la firma del Titular de la Dependencia y del Secretario de Contraloría.

“El Analista deberá recabar en el Manual de Funciones Generales de la Administración Pública Municipal, las firmas de autorización de la siguiente manera:

EN EL CASO DE QUE SE TRATE DE UNA DEPENDENCIA

- **Director de Transparencia y Normatividad**
- **Titular de la Dependencia (en cuestión)**
- **Secretario de Contraloría**

21. Realiza la conformación y reunión de la información, una vez autorizada el Manual General de Funciones.

EN CASO DE QUE LA DOCUMENTACIÓN ESTÉ COMPLETA

COORDINADOR DE TRANSPARENCIA E INNOVACIÓN ORGANIZACIONAL

22. Notifica al Analista acerca de que la información esta, para que éste a su vez la publique en el apartado de Transparencia de la página de www.guadalupe.gob.mx, para su trámite correspondiente.

ANALISTA

23. Publica en el apartado de Transparencia la Estructura Orgánica, Objetivo y Marco Jurídico y Descripción de Funciones Generales en el apartado correspondiente a la Dependencia de la Administración Pública Municipal.





III. DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

8. PROCESO PARA ELABORAR LOS MANUALES DE FUNCIONES Y EL DE PROCESOS DE LOS INSTITUTOS MUNICIPALES

DIRECTOR DE TRANSPARENCIA Y NORMATIVIDAD

1. Envía al Titular del Instituto Municipal correspondiente, un oficio en el que solicita confirme la fecha y lugar en que se impartirá el curso de inducción sobre la metodología para elaborar los Manuales de Funciones y el de Procesos de la Administración Pública Municipal.

TITULAR DE LA DEPENDENCIA Y/O UNIDAD ADMINISTRATIVA CORRESPONDIENTE

2. Envía el oficio de contestación en donde especifica claramente la fecha y lugar en donde se les impartirá la metodología para elaborar los Manuales de Funciones y el de Procesos de la Administración Pública Municipal.

“El Instituto Municipal correspondiente, deberá especificar con dos días de anticipación el día, la hora y el lugar específico en donde se impartirá la metodología para la elaboración de los Manuales de Funciones y el de Procesos de la Administración Pública Municipal”.

UNA VEZ QUE LA DEPENDENCIA Y/O UNIDAD ADMINISTRATIVA, ESPECIFICA LA FECHA Y EL LUGAR DONDE SE LES IMPARTIRÁ LA METODOLOGÍA

COORDINADOR DE TRANSPARENCIA E INNOVACIÓN ORGANIZACIONAL

3. Acude al Área especificada e imparte la metodología para elaborar los Manuales Administrativos a todo el personal que integra la Dependencia y/o Unidad Administrativa correspondiente.
4. Entrega el cronograma de actividades y formatos (Anexo 1 y 2) para elaborar los Manuales de Funciones y el de Procesos de la Administración Pública Municipal.

“El cronograma deberá especificar como mínimo, las fechas y plazos en que la Dependencia y/o Unidad Administrativa entregará la siguiente información:

- a. Estructura Orgánica (hasta su último nivel)
- b. Funciones de los puestos que integran la Estructura Orgánica
- c. Marco Jurídico que rige a la Dependencia y/o Unidad Administrativa
- d. Procedimiento Operativo
- e. Anexos (formatos)
- f. Instructivo de Llenado (de los anexos)”.





TITULAR DEL INSTITUTO MUNICIPAL CORRESPONDIENTE

- Envía a la Dirección de Transparencia y Normatividad la información solicitada, para su trámite correspondiente.

“Deberá enviar la información, en las fechas y plazos establecidos en el cronograma proporcionado por la Dirección de Transparencia y Normatividad”.

COORDINADOR DE TRANSPARENCIA E INNOVACIÓN ORGANIZACIONAL

- Recibe y verifica que la documentación enviada esté completa y correcta.

EN CASO DE QUE LA DOCUMENTACIÓN ESTÉ COMPLETA Y CORRECTA

COORDINADOR DE TRANSPARENCIA E INNOVACIÓN ORGANIZACIONAL

- Turna la documentación al Analista correspondiente, para su análisis, validación y elaboración de los Manuales.

ANALISTA

- Recibe, analiza y valida la información y elabora en borrador los Manuales de Funciones y el de Procesos de la Administración Pública Municipal.

“En caso de que el Analista tenga alguna duda referente a la información solicitada, deberá realizar una entrevista con el Titular del Instituto Municipal, para su aclaración correspondiente”.

UNA VEZ TERMINADA LA ELABORACIÓN DE LOS MANUALES DE FUNCIONES Y EL DE PROCESOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL

ANALISTA

- Le entrega al Coordinador de Transparencia e Innovación Organizacional los Manuales de Funciones y el de Procesos de la Administración Pública Municipal (borradores), para su revisión y Visto Bueno.

COORDINADOR DE TRANSPARENCIA E INNOVACIÓN ORGANIZACIONAL

- Recibe los Manuales de Funciones y el de Procesos de la Administración Pública Municipal (borradores), revisa que estén debidamente elaborados y en su caso indica las observaciones para que sean corregidas por el Analista.

- Envía al Titular del Instituto Municipal los Manual de Funciones y el de Procesos de la Administración Pública Municipal (borradores) para su revisión correspondiente.





TITULAR DE LA DEPENDENCIA Y/O UNIDAD ADMINISTRATIVA CORRESPONDIENTE

12. Recibe y revisa los Manuales de Funciones y el de Procesos de la Administración Pública Municipal (borradores), firma de Visto Bueno y los envía nuevamente a la Dirección de Transparencia y Normatividad para su trámite correspondiente.

“En caso de alguna corrección o aclaración, deberá indicarlo claramente en los Manuales de Funciones o en el de Procesos de la Administración Pública Municipal (borradores), para su corrección correspondiente”.

COORDINADOR DE TRANSPARENCIA E INNOVACIÓN ORGANIZACIONAL

13. Recibe los Manuales de Funciones y el de Procesos de la Administración Pública Municipal (borradores), verifica si existen observaciones y los envía al Director de Transparencia y Normatividad para su revisión y Visto Bueno.

“En caso de que existan observaciones por parte de la Dependencia y/o Unidad Administrativa, primeramente deberá turnárselo al Analista para que realice las correcciones correspondientes y posteriormente validarlo para enviárselo al Director de Transparencia y Normatividad para su Visto Bueno”.

DIRECTOR DE TRANSPARENCIA Y NORMATIVIDAD

14. Recibe y revisa los Manuales de Funciones y el de Procesos de la Administración Pública Municipal (borradores), indica observaciones, en su caso, y los turna nuevamente al Coordinador de Transparencia e Innovación Organizacional para su corrección correspondiente.

COORDINADOR DE TRANSPARENCIA E INNOVACIÓN ORGANIZACIONAL

15. Recibe los Manuales de Funciones y el de Procesos de la Administración Pública Municipal (borradores), verifica si existen observaciones y los envía al Analista para su corrección e impresión.

ANALISTA

16. Recibe los Manuales de Funciones y el de Procesos de la Administración Pública Municipal (borradores), realiza las correcciones, en su caso, e imprime en original los documentos y los entrega nuevamente al Coordinador de Transparencia e Innovación Organizacional para su revisión y trámite correspondiente.

COORDINADOR DE TRANSPARENCIA E INNOVACIÓN ORGANIZACIONAL

17. Recibe los Manual de Funciones y el de Procesos de la Administración Pública Municipal (originales), verifica que estén correctamente impresos y que se hayan realizado las correcciones indicadas, en su caso, y los envía al Director de Transparencia y Normatividad para su revisión y firma de autorización.





DIRECTOR DE TRANSPARENCIA Y NORMATIVIDAD

18. Recibe los Manuales de Funciones y el de Procesos de la Administración Pública Municipal (originales), verifica que se hayan realizado las correcciones indicadas, en su caso, firma de autorizado y los envía al Coordinador de Transparencia e Innovación Organizacional para su trámite correspondiente.

COORDINADOR DE TRANSPARENCIA E INNOVACIÓN ORGANIZACIONAL

19. Recibe y verifica que los Manuales de Funciones y el de Procesos de la Administración Pública Municipal estén debidamente firmados por el Director de Transparencia y Normatividad y los turna al Analista para que obtenga las firmas restantes.

ANALISTA

20. Recibe y recaba en el Manual de Funciones y el de Procesos de la Administración Pública Municipal las firmas de autorización restantes.

“El Analista deberá recabar en el Manual de Funciones y en el de Procesos de la Administración Pública Municipal, las firmas de autorización de la siguiente manera:

EN EL CASO DE QUE SE TRATE DE UN INSTITUTO MUNICIPAL

- **Director de Transparencia y Normatividad**
- **Titular del Instituto Municipal (en cuestión)**
- **Secretario de Contraloría**

21. Realiza el fotocopiado de los Manuales original de Funciones y el de Procesos de la Administración Pública Municipal, en dos juegos y los distribuye de la siguiente manera:

- **Original al Director de Transparencia y Normatividad, para su debido resguardo y posterior publicación en el apartado de Transparencia del municipio de Guadalupe”.**

ANALISTA

“En caso de que los Manuales de Funciones y de Procesos de la Administración Pública Municipal que se elaboró, corresponda aun Instituto Municipal; solo se deberán obtener original, y distribuirse de la siguiente manera:

- **Original al Director de Transparencia y Normatividad, para su debido resguardo y posterior publicación en el apartado de Transparencia del municipio de Guadalupe”**





EN CASO DE QUE LA DOCUMENTACIÓN NO ESTÉ COMPLETA

COORDINADOR DE TRANSPARENCIA E INNOVACIÓN ORGANIZACIONAL

22. Notifica al Titular de la Dependencia y/o Unidad Administrativa acerca de la información faltante, para que éste a su vez la envíe a la Dirección de Transparencia y Normatividad, para su trámite correspondiente.
23. Recibe la documentación faltante, la integra y continúa el procedimiento a partir del paso 7.





III. DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

9. PROCESO PARA REALIZAR LA ENTREGA-RECEPCIÓN DE UNA DEPENDENCIA, UNIDAD ADMINISTRATIVA Y/O COORDINACIÓN

TITULAR DE LA DEPENDENCIA O TITULAR DE LA SECRETARÍA DE CONTRALORÍA

1. Envía a la Dirección de Transparencia y Normatividad, un oficio en el que solicita se realice la entrega - recepción (Dependencia, Unidad Administrativa y/o Coordinación) confirme la fecha y hora en que se realizara la entrega - recepción.

TITULAR DE LA DIRECCIÓN DE TRANSPARENCIA Y NORMATIVIDAD

2. Recibe y revisa el oficio correspondiente y lo turna al Jefe de Entrega-Recepción, para que realice los cambios en el Sistema de Entrega – Recepción de la Administración Pública Municipal.

JEFE DE ENTREGA-RECEPCIÓN

3. Recibe el oficio y solicita vía correo electrónico o llamada telefónica a la Dirección General de Gobierno Digital y Tecnología, para que realice las modificaciones al Sistema de Entrega-

COORDINACIÓN DE PROGRAMACIÓN Y DESARROLLO

4. Recibe el oficio y realiza las modificaciones en el Sistema de Entrega – Recepción.

UNA VEZ REALIZADO LAS MODIFICACIONES EN EL SISTEMA DE ENTREGA – RECEPCIÓN

JEFE DE ENTREGA – RECEPCIÓN

5. Acude a la Dependencia, Unidad Administrativa y/o Coordinación, para solicitarle al Coordinador Administrativo de la Dependencia y/o enlace de entrega que actualice la información en cada uno de los formatos y/o anexos que aplican para llevar a cabo la entrega.

COORDINADOR ADMINISTRATIVO DE LA DEPENDENCIA

6. Asigna a la persona que llevara a cabo la entrega la actualización en el Sistema de Entrega – Recepción.

ENLACE DE ENTREGA

7. Actualiza la información del Sistema de Entrega – Recepción y le informa al Coordinador Administrativo.





COORDINADOR ADMINISTRATIVO DE LA DEPENDENCIA

8. Informa al Jefe de Entrega – Recepción que la información ya se encuentra actualizada, para que elabore las actas de entrega.

“El Coordinador Administrativo de la Dependencia, deberá obtener los datos de la persona que va recibir la Dependencia, Unidad Administrativa y/o Coordinación, para que entregue dicha información al Jefe de Entrega – Recepción para la elaboración de las actas”.

UNA VEZ RECABADA LA INFORMACIÓN DE LA PERSONA A RECIBIR

JEFE DE ENTREGA – RECEPCIÓN

9. Elabora las actas de entrega y las turna al Director de Normatividad y Transparencia para su revisión y autorización para que este realice la entrega.

“El Jefe de Entrega – Recepción, solicita al Coordinador Administrativo de la Dependencia, la presencia de dos testigos, que actuaran de la siguiente manera:

- **Persona que Entrega**
- **Testigo 1**

- **Persona que Recibe**
- **Testigo 2**

- **Personal Comisionado de la Secretaría de Contraloría”.**

JEFE DE ENTREGA – RECEPCIÓN

10. Acude a la Dependencia, unidad Administrativa y/o Coordinación para llevar a cabo la diligencia.

“El Jefe de Entrega – Recepción deberá acudir a la Dependencia, Unidad Administrativa y/o Coordinación

- **Tres Juegos del Acta de Entrega”.**

UNA VEZ LEIDA EL ACTA

JEFE DE ENTREGA – RECEPCIÓN

11. Entrega los juegos correspondientes al personal entrante y saliente de la dependencia, Unidad Administrativa o Coordinación y conserva una copia para dudas o aclaraciones futuras.





III. DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

10. PROCESO PARA SOLICITAR A LA DIRECCIÓN DE PRESTACIONES Y RELACIONES LABORALES PARA QUE APAREZCA LA LEYENDA DE LA DECLARACIÓN DE BIENES ANUAL EN RECIBOS DE NÓMINA

JEFE DE ENTREGA – RECEPCIÓN DE LA DIRECCIÓN DE TRANSPARENCIA Y NORMATIVIDAD

EN EL MES DE SEPTIEMBRE

1. Elabora el oficio, para solicitar que aparezca en los recibos de nómina del mes de septiembre y octubre la leyenda acerca de la Declaración de Bienes Anual patrimonial y lo entrega al Director de Transparencia y Normatividad, para que este lo revise y realice las correcciones correspondientes.

DIRECTOR DE TRANSPARENCIA Y NORMATIVIDAD

2. Recibe y revisa el oficio y si tiene alguna corrección se la hace llegar al Jefe de Entrega – Recepción para que este modifique el oficio.

“La Leyenda que deberán contener los recibos será la siguiente:

**“Octubre mes para presentar la Declaración de Bienes Anual:
<http://www.oecnl.gob.mx/declaranet>”**

EN CASO DE QUE NO EXISTA CORRECCIÓN ALGUNA

3. Recibe y firma el oficio y se lo entrega al Jefe de Entrega – Recepción para que se saque la copia correspondientes

“Se Entregarán de la siguiente manera:

- Original al Titular de la Dirección de Prestaciones y Relaciones Laborales,
- Copia al Secretario de Administración
- Copia al Secretario de Contraloría.
- Copia de Archivo de la Dirección de Transparencia y Normatividad

UNA VEZ SACADA LAS COPIA

JEFE DE ENTREGA – RECEPCIÓN

4. Acude a la Dirección de Prestaciones y Relaciones Laborales para la entrega de oficio y así sucesivamente hasta entregar los oficios mencionados.





DIRECCIÓN DE PRESTACIONES Y RELACIONES LABORALES

5. Recibe el oficio y lo turna al Coordinador de Nómina, para que sea aplicada la leyenda de la Declaración de Bienes Anual en los recibos de nómina.

COORDINADOR DE NÓMINA

6. Aplica el cambio solicitado al recibo de nómina y hace llegar una copia del mismo al Jefe de Entrega – Recepción para su revisión y que los datos estén correctos.

JEFE DE ENTREGA – RECEPCIÓN

7. Revisa y en caso de que estén correctos y aplicados los cambios.





IV. ANEXOS

ANEXO 1 FORMATO PARA LA DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES



GOBIERNO DE
CIUDAD GUADALUPE
NUEVO LEÓN

SECRETARÍA DE CONTRALORÍA



NOMBRE: _____ FECHA: _____
PUESTO: _____ NÓMINA: _____
JEFE INMEDIATO: _____ ÁREA DE ADSCRIPCIÓN: _____

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES QUE REALIZA ACTUALMENTE:

COMENTARIOS ADICIONALES:

DIRECTOR DE
TRANSPARENCIA Y
NORMATIVIDAD

Entra en Vigor:
01- Julio- 2016

Modificación:
01-Noviembre- 2016

Clave de Consulta:
MPAPMDN030202

SECRETARIO DE
CONTRALORÍA

Pág. 40





INSTRUCTIVO DE LLENADO

- 1.- Datos Generales**

El empleado deberá escribir su nombre completo, el puesto que desempeña, los nombres de los puestos que le reportan, el nombre de los puestos a quien le reporta y la Unidad Administrativa a la que está adscrito.
- 2.- Descripción de Funciones**

El empleado deberá describir de manera clara cada una de las funciones que realiza, iniciando con las funciones específicas del puesto y posteriormente deberá anotar las que desempeña como apoyo a la Unidad Administrativa a la que se encuentra adscrito.
- 3.- Fecha**

Deberá anotar el día, mes y año en que realizó la elaboración del formato.
- 4.- Firma**

Deberá plasmar su firma de conformidad el empleado que realizó el llenado del formato.





IV. ANEXOS

ANEXO 2 FORMATO PARA LA DESCRIPCIÓN DE PROCESOS



SECRETARÍA DE
CONTRALORÍA
GOBIERNO DE
CIUDAD GUADALUPE
NUEVO LEÓN

SECRETARÍA DE CONTRALORÍA



NOMBRE: _____ FECHA: _____
PUESTO: _____ NÓMINA: _____
JEFE INMEDIATO: _____ ÁREA DE ADSCRIPCIÓN: _____

DESCRIPCIÓN DE PROCESOS QUE REALIZA ACTUALMENTE:

COMENTARIOS ADICIONALES:





INSTRUCTIVO DE LLENADO

- 1.- Datos Generales** Deberá especificar el empleado el nombre del responsable del procedimiento (la persona que realiza el llenado del formato), el puesto, la Unidad Administrativa a la que pertenece.
- 2.- Nombre del Proceso** El empleado deberá anotar el nombre del procedimiento, así mismo deberá especificar cada uno de los pasos a seguir para realizar un procedimiento.
- 3.- Fecha** Deberá anotar el día, mes y año en que realizó la elaboración del formato.
- 4.- Firma** Deberá plasmar su firma de conformidad el empleado que realizó el llenado del formato.








IV. ANEXOS

ANEXO 3

FORMATO DE ENCUESTA DE SALIDA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS

 GOBIERNO DE CIUDAD GUADALUPE NUEVO LEÓN	GOBIERNO MUNICIPAL DE GUADALUPE, N.L. SECRETARÍA DE CONTRALORÍA DIRECCIÓN DE NORMATIVIDAD PLAN MUNICIPAL ANTICORRUPCIÓN ENCUESTA DE SALIDA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO DIRECCIÓN GENERAL DEL SISTEMA DIF	 Voluntad que no se detiene.
DEPENDENCIA VISITADA: _____		FECHA: _____
<p>1.- ¿Qué tipo de atención recibió?</p> <p>a) Apoyo económico b) Apoyo en especie c) Asesoría Jurídica d) Otros</p> <p>_____</p> <p>2.- ¿Realizó algún pago por la atención o el servicio brindado?</p> <p>a) Si b) No</p> <p>Si la respuesta es afirmativa pase a responder las preguntas 3, 4 y 5; de lo contrario pase a la pregunta 6.</p> <p>3.- ¿De cuánto fue el pago que realizó?</p> <p>_____</p> <p>4.- ¿Le extendieron algún recibo oficial por el pago realizado?</p> <p>a) Si b) No</p> <p>5.- Mencione el nombre del servidor público que le atendió:</p> <p>_____</p> <p>6.- ¿Cómo calificaría la atención y servicio recibido?</p> <p>a) Bueno b) Regular c) Malo</p> <p>7.- ¿Cómo calificaría la cortesía del Servidor Público?</p> <p>a) Buena b) Regular c) Mala</p> <p>8.- ¿El horario de servicio lo considera Usted?</p> <p>a) Bueno b) Regular c) Malo</p> <p>9.- Aproximadamente ¿Cuánto tiempo esperó en recibir la atención?</p> <p>a) menos de 15 minutos b) 15 a 30 minutos c) 31 a 45 minutos d) más de 1 hora</p> <p>10.- ¿Considera con buena ubicación y accesible esta Dependencia?</p> <p>a) Si b) No</p> <p>11.- ¿Cómo considera las condiciones de la Dependencia?</p> <p>a) Buenas b) Regulares c) Malas</p> <p>12.- Sugerencia o comentario para mejorar la atención.</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>		
		





INSTRUCTIVO DE LLENADO

- | | |
|---------------------------------|---|
| 1.- Dependencia Visitada | Deberá anotar el nombre de la Dependencia o Unidad Administrativa en donde se aplicó la encuesta. |
| 2.- Fecha | Deberá anotar el día, mes y año en que aplicó la encuesta. |
| 3.- Servicio Brindado | Deberá señalar como es la atención brindada y servicio proporcionado por la Dependencia y/o Unidad Administrativa |
| 4.- Sugerencias | Deberá anotar la sugerencia proporcionada por el Usuario, que ayude a mejorar el servicio o atención brindada por la Dependencia y/o Unidad Administrativa. |





IV. ANEXOS

ANEXO 4 (FORMATO DE QUEJA O DENUNCIA)

1

FECHA: ____ DE ____ DEL
AÑO 201__

**AL C. SECRETARIO DE CONTRALORÍA
PRESENTE.-**

YO EL (LA) C. 2 CON DOMICILIO EN LA
CALLE _____
DE LA COLONIA _____ EN _____ N.L.
CON NÚMERO TELEFÓNICO _____.

QUE POR MEDIO DE LA PRESENTE ME PERMITO DENUNCIAR A EL SERVIDOR PÚBLICO
DE NOMBRE: _____ 3
DE LA SECRETARÍA DE _____.

LO ANTERIOR CON FUNDAMENTO EN EL ARTÍCULO 80 DE LA LEY DE
RESPONSABILIDADES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL ESTADO Y MUNICIPIOS DE
NUEVO LEÓN.

Y BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD, MANIFIESTO LO SIGUIENTE:

HECHOS (ESPECIFIQUE DÍA, LUGAR Y FECHA)
4

ASI MISMO OFREZCO LAS SIGUIENTES PRUEBAS: 5

A) DOCUMENTALES CONSISTE EN: _____

B) TESTIGOS

NOMBRE, DIRECCIÓN Y TELÉFONO: _____

Sírvase la presente con carácter de notificación del contenido del artículo que procede de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos para el Estado y Municipios de Nuevo León

Artículo 82.- Las quejas o denuncias deberán presentarse bajo protesta de decir verdad por comparecencia o por escrito. La persona que presente por escrito la queja o denuncia deberá ser citada para que la ratifique, bajo el apercibimiento de que, de no hacerlo así y de no presentar en un término de cinco días hábiles elementos de prueba que hagan presumir la existencia de los hechos referidos en su promoción, se desechará la queja o denuncia correspondiente, quedando a salvo los derechos de iniciar el procedimiento de oficio.

<p>Con fundamento en los artículos 46 fracción I y 47 fracción I de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Nuevo León, se le informa que los Datos Personales que se recaben con objeto del presente formato de presentación de queja o denuncia ciudadana, serán utilizados para cumplir con las atribuciones de la Secretaría de Contraloría establecidas en el artículo 20 del Reglamento de Gobierno Municipal del Ayuntamiento de Guadalupe, N.L., así como para fines estadísticos previa disociación de los mismos, de igual forma se le hace de su conocimiento que en todo momento serán protegidos en términos de la legislación aplicable.</p>	<p>A T E N T A M E N T E</p> <p>6</p> <p>_____ NOMBRE Y FIRMA</p>
--	---





INSTRUCTIVO DE LLENADO

- 1.- **Fecha** Deberá especificar el día, mes y año en que se interpuso la queja o denuncia.
- 2.- **Datos del Denunciante** El de Denunciante, deberá anotar su nombre, domicilio y teléfono.
- 3.- **Datos del Servidor Público denunciado** El Denunciante, deberá claramente el nombre y Dependencia en la que elabora el Servidor Público denunciado.
- 4.- **Hechos** El Denunciante, deberá relatar cómo ocurrieron los hechos, así como el día y lugar de los mismos.
- 5.- **Pruebas** El Denunciante, deberá señalar las pruebas y testigos de los hechos ocurridos.
- 6.- **Nombre y Firma** El denunciante, deberá anotar su nombre y plasmar su firma en el Formato de Queja o Denuncia.

