



San Pedro Garza García



2021 — 2024

San Pedro Garza García, Nuevo León, a 05 cinco días de julio de 2022-dos mil veintidós.

VISTO. - El oficio número SCT/DTN/334/2022 de fecha 05 cinco de julio de 2022-dos mil veintidós, suscrito por la Lic. José Armando Jasso Silva, Director de Transparencia y Normatividad, adscrita a la Secretaría de la Contraloría y Transparencia, mediante el cual solicita la abrogación del **Manual de Políticas y Procedimientos para la Plataforma Puerta Abierta**, cuya emisión data del 20-viente de mayo de 2010, mismo que se encuentra publicado en el portal del sitio oficial del Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León, en www.sanpedro.gob.mx apartado de transparencia, sección de manuales; ya que manifiesta que en la reforma al Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de San Pedro Garza García, Nuevo León, publicado en el Periódico Oficial del Estado, No. 92 III el 29-veintinueve de junio de 2022, fue eliminada la siguiente atribución contenida en la fracción I, Inciso c) del artículo 32, que a la letra dice: **“Atender, turnar y dar seguimiento a las quejas recibidas en contra de servidores públicos a través de la Plataforma Puerta Abierta u otros medios”**. Es por ello que con fundamento en lo establecido en el artículo 32, inciso C) fracciones V y VI del Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de San Pedro Garza García, Nuevo León y artículo 10, fracciones VI y VII del Reglamento Interior de la Secretaría de la Contraloría y Transparencia de San Pedro Garza García, Nuevo León, este Órgano de Control Interno tiene a bien dictar el siguiente:

ACUERDO:

PRIMERO: Una vez analizada la solicitud presentada mediante el oficio número SCT/DTN/334/2022 de fecha 05 cinco de julio de 2022-dos mil veintidós, suscrito por la Lic. José Armando Jasso Silva, Director de Transparencia y Normatividad relativo a la solicitud de abrogación del **Manual de Políticas y Procedimientos para la Plataforma Puerta Abierta**; cuya emisión data del 20-viente de mayo de 2010, y considerando que ya no existe la atribución en la Dirección de Transparencia y Normatividad que estaba contemplada en la fracción I, Inciso c) del artículo 32, del Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de San Pedro Garza García, Nuevo León: **“Atender, turnar y dar seguimiento a las quejas recibidas en contra de servidores públicos a través de la Plataforma Puerta Abierta u otros medios”**; **con fecha 05-cinco de julio de 2022-dos mil veintidós, se declara inoperante el Manual de Políticas y Procedimientos para la Plataforma Puerta Abierta; declarándose su abrogación.** -----

[Firma manuscrita]

Secretaría de la
Contraloría y
Transparencia

Transparencia y
Normatividad

Independencia 316, Casco Urbano, SPGG. N.L.

T. 818400 4439

[Firma manuscrita]



SEGUNDO: Hágase conocimiento del presente a los CC. Dra. Mariana Téllez Yáñez, Secretaria de la Contraloría y Transparencia y Lic. José Armando Jasso Silva, Director de Transparencia y Normatividad adscrita a la Secretaría de la Contraloría y Transparencia, para su conocimiento y efectos conducentes. -----

TERCERO: Publíquese el presente acuerdo en el portal oficial del Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León, dentro de la sección manuales abrogados. -----

Así, administrativamente actuando y conforme a los numerales 32, inciso C) fracciones V y VI del Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de San Pedro Garza García, Nuevo León y artículo 10, fracciones VI y VII del Reglamento Interior de la Secretaría de la Contraloría y Transparencia de San Pedro Garza García, Nuevo León, lo acuerda y firma la **DRA. MARIANA TÉLLEZ YÁÑEZ, SECRETARIA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA DEL MUNICIPIO DE SAN PEDRO GARZA GARCÍA, NUEVO LEÓN. Conste.** -----

**LA C. SECRETARIA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA
DEL MUNICIPIO DE SAN PEDRO GARZA GARCÍA, NUEVO LEÓN**


DRA. MARIANA TÉLLEZ YÁÑEZ

c.c.p.- Lic. José Armando Jasso Silva. - Director de Transparencia y Normatividad.
c.c.p.- Archivo.



Oficio SCT-DTN/334/2022
San Pedro Garza García, Nuevo León, a 04 de julio de 2022

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas

Jefa de Normatividad de la Dirección de Transparencia y Normatividad
P R E S E N T E.-

Por medio del presente y con motivo de la reciente reforma al Reglamento Orgánico de la Administración de este Municipio se le solicita la abrogación del MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PLATAFORMA PUERTA ABIERTA, ya que en ésta reforma no aparece la siguiente atribución: *"I. Atender, turnar y dar seguimiento a las quejas recibidas en contra de servidores públicos a través de la Plataforma Puerta Abierta u otros medios"*, para ésta Dirección.

Sin más por el momento, agradezco la atención que se brinde a la presente.

Atentamente. -

LIC. JOSÉ ARMANDO JASSO SILVA

Director de Transparencia y Normatividad de la Secretaría de la Contraloría y Transparencia del Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León.

C.c.p. Dra. Mariana Téllez Yáñez, Secretaria de la Contraloría y Transparencia de San Pedro Garza García



Recibi
05/07/2022
9:11 HRS



**San
Pedro
Garza
García**

GOBIERNO MUNICIPAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PLATAFORMA PUERTA ABIERTA

SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA

VIGENCIA A PARTIR DEL 13 DE NOVIEMBRE DE 2020



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
SECRETARÍA DE CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA
PLATAFORMA PUERTA ABIERTA**

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5307-0750-SCT-DTN-PPA-MPP-01-V5	19 de abril de 2005	13 de noviembre de 2020	2 de 44

ÍNDICE

Página

I	Firmas de Autorización	4
II	Introducción	5
III	Objetivos del Manual	6
IV	Marco Jurídico y Normativo	7
V	Alcance o Nivel de Aplicación	9
VI	Definiciones	9
VII	Políticas Generales (1 -13)	12
VIII	Políticas Específicas (14-36)	14
IX	Procesos:	19
	37. Descripción del Proceso 01.- Atención a Quejas 5307-0750-SCT-DTN-PPA-MPP-01-V5- PROCESO-01-V5	20
	38. Descripción del Proceso 02.- Atención a Reconocimiento de Servidores Públicos 5307-0750-SCT-DTN-PPA-MPP- 01-V5-PROCESO-02-V5	29
	39. Descripción del Proceso 03.- Atención a la inconformidad por Respuesta de la Autoridad 5307-0750-SCT-DTN-PPA-MPP-01-V5-PROCESO-03-V5	32

Elaboró

C.P.C. Claudia Martina Salcido Garza
Coordinadora de Normatividad

Revisó

C. Guillermo Moreno Calvillo
Responsable de Puerta Abierta

Validó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y Normatividad



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
SECRETARÍA DE CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA
PLATAFORMA PUERTA ABIERTA**

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5307-0750-SCT-DTN-PPA-MPP-01-V5	19 de abril de 2005	13 de noviembre de 2020	3 de 44

ÍNDICE

Página

X	Anexos:	35
	Formato 01- Portal de Internet para Puerta Abierta 5307-0750-SCT-DTN-PPA-MPP-01-V5-FORMATO-01-V5	36
	Formato 02- Tríptico Puerta Abierta a los Ciudadanos 5307-0750-SCT-DTN-PPA-MPP-01-V5-FORMATO-02-V5	41

Elaboró

C.P.C. Claudia Martina Salcido
Garza
Coordinadora de Normatividad

Revisó

C. Guillermo Moreno Calvillo
Responsable de Puerta
Abierta

Validó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad


Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

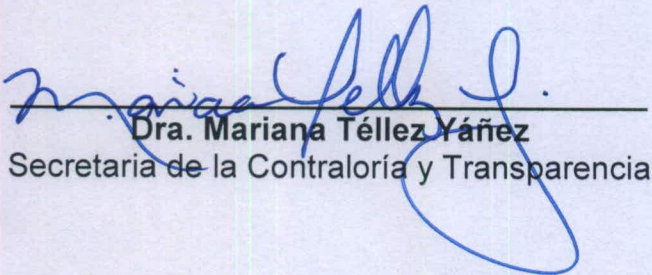
**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
SECRETARÍA DE CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA
PLATAFORMA PUERTA ABIERTA**

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5307-0750-SCT-DTN-PPA-MPP-01-V5	19 de abril de 2005	13 de noviembre de 2020	4 de 44

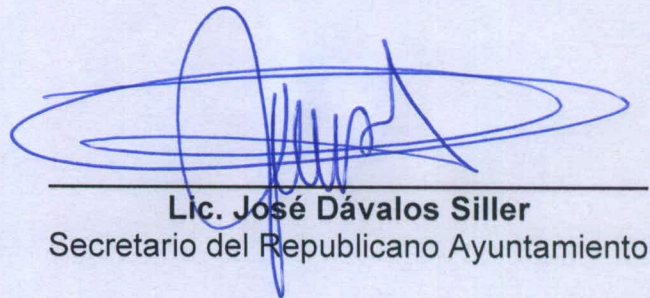
I. FIRMAS DE AUTORIZACIÓN



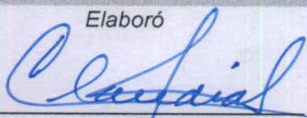
Lic. Miguel Bernardo Treviño de Hoyos
Presidente Municipal



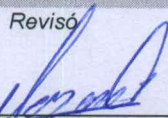
Dra. Mariana Téllez Yáñez
Secretaria de la Contraloría y Transparencia



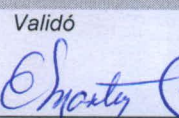
Lic. José Dávalos Siller
Secretario del Republicano Ayuntamiento

Elaboró


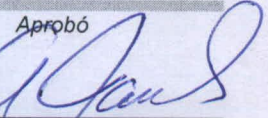
C.P.C. Claudia Martina Salcido
Garza
Coordinadora de Normatividad

Revisó


C. Guillermo Moreno Calvillo
Responsable de Puerta
Abierta

Validó


C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Aprobó


Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad



San Pedro Garza García
GOBIERNO MUNICIPAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SECRETARÍA DE CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA PLATAFORMA PUERTA ABIERTA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5307-0750-SCT-DTN-PPA-MPP-01-V5	19 de abril de 2005	13 de noviembre de 2020	5 de 44

II. INTRODUCCIÓN

Con el objetivo de fortalecer la transparencia y combatir las prácticas relacionadas con la corrupción en los Servidores Públicos, el Gobierno Municipal implementó desde el año 2005, el Programa Municipal de Atención, Quejas y Denuncias (@QUDE) para fomentar el hábito de la denuncia por parte de los habitantes del Municipio de San Pedro Garza García, siendo la Secretaría de la Contraloría la instancia a través de la cual se canalizarían todas aquellas quejas, denuncias e inquietudes presentadas por los ciudadanos en torno a la actuación de los servidores públicos.

La intención se fundó en el deseo de desarrollar estrategias específicas para impulsar la cultura de integridad, fomentar la corresponsabilidad entre la ciudadanía y la autoridad, además de dar seguimiento a las quejas recibidas en contra del actuar de los servidores públicos municipales, derivadas del desempeño de su empleo, cargo o comisión.

Con el fin de continuar con el objetivo establecido desde la fecha antes mencionada, se elabora el presente manual bajo una óptica modificada, en donde se establecen mediante políticas y procedimientos el modo de operar para que el ciudadano presente una queja contra servidores públicos en un ambiente de confort y con la seguridad de recibir la atención que se merece.

En la presente administración, la Secretaría de la Contraloría y Transparencia, a través de la Dirección de Transparencia y Normatividad, ha instrumentado la "Plataforma Puerta Abierta", para fomentar en el ciudadano del Municipio de San Pedro Garza García, el hábito de manifestar una queja en torno a la actuación de los servidores públicos municipales.

Cabe mencionar que al elaborar el Plan Municipal de Desarrollo del Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León, 2018-2021, se consideró dentro del eje rector "GOBIERNO ORDENADO Y EFICIENTE", como estrategia *-fortalecer los mecanismos de captación de denuncias ciudadanas en las instituciones municipales-* y como Línea de Acción: *difundir el "Programa Puerta Abierta"* a través de diferentes medios de comunicación, sin embargo desde la última reforma al Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de San Pedro Garza García, Nuevo León publicada el 01 de junio de 2020 se le denomina "Plataforma Puerta Abierta", debido a la facilidad brindada a la ciudadanía para tener acceso a la página de Internet y presentar su queja, o reconocimiento en: <https://www.sanpedro.gob.mx/PuertaAbierta/Aqude/pages/reporte2.asp?>

Las dependencias que integran la Administración Central del Municipio de San Pedro Garza García, son responsables de dar la debida atención a las quejas presentadas por los ciudadanos, de conformidad con las atribuciones que le confiere el Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de San Pedro Garza García, Nuevo León.

Elaboró

C.P.C. Claudia Martina Salcido
Garza
Coordinadora de Normatividad

Revisó

C. Guillermo Moreno Calvillo
Responsable de Puerta
Abierta

Validó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
SECRETARÍA DE CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA
PLATAFORMA PUERTA ABIERTA**

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5307-0750-SCT-DTN-PPA-MPP-01-V5	19 de abril de 2005	13 de noviembre de 2020	6 de 44

En este manual, se encuentran las políticas, procesos y procedimientos para la atención de los reportes de quejas, reconocimientos, así como la inconformidad que manifieste el ciudadano ante la respuesta otorgada por la autoridad, desde el momento de su recepción hasta la conclusión del mismo; coordinados por la Dirección de Transparencia y Normatividad adscrita a la Secretaría de la Contraloría y Transparencia, con la participación de las dependencias de la Administración Pública Municipal a quienes se les turne la petición recibida de la ciudadanía, siempre y cuando no configuren incumplimiento a las obligaciones de los servidores públicos, pues en ese caso, se iniciará la investigación y procedimientos de fincamiento de responsabilidad administrativa en la Dirección Jurídica y de Procedimientos de Responsabilidad Administrativa, o en su caso en la Comisión de Honor y Justicia, adscritas también a la Secretaría de la Contraloría y Transparencia.

Se hace referencia en el presente manual a la Plataforma Puerta Abierta y se describen los siguientes tres procesos:

Proceso 01.- Atención a quejas.

Proceso 02.- Atención a reconocimientos de servidores públicos.

Proceso 03.- Atención a la inconformidad por respuesta de la autoridad.

III. OBJETIVOS DEL MANUAL

A) Objetivo General:

1. Establecer las políticas y procedimientos necesarios que se deberán observar para atender, turnar y dar seguimiento a las quejas, reconocimientos de servidores públicos, así como inconformidades de los ciudadanos por respuestas de la autoridad en torno a alguna queja por la actuación de algún empleado municipal, brindando la certeza a la comunidad de que todos los reportes que presenten serán atendidos con la seriedad, confidencialidad y profesionalismo que se requiere, incluso los que se presenten de manera anónima.

Elaboró

C.P.C. Claudia Martina Salcido
Garza
Coordinadora de Normatividad

Revisó

C. Guillermo Moreno Calvillo
Responsable de Puerta
Abierta

Validó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SECRETARÍA DE CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA

PLATAFORMA PUERTA ABIERTA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5307-0750-SCT-DTN-PPA-MPP-01-V5	19 de abril de 2005	13 de noviembre de 2020	7 de 44

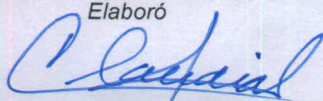
B) Objetivos Específicos:

2. Brindar atención a las personas que lo soliciten, de manera personal, vía telefónica, o aplicación móvil, así como, vía electrónica ya sea por correo electrónico o portal de internet, respecto a la actuación de los servidores públicos de la Administración Pública Municipal.
3. Habilitar la "Plataforma Puerta Abierta" para que por ese medio, se preste a los ciudadanos un servicio de excelencia, eficiente y eficaz, que facilite y de seguimiento a las quejas recibidas en contra de servidores públicos o reconocimientos de los mismos.
4. Fortalecer las acciones de supervisión, control y vigilancia que la legislación faculta a la Secretaría de Contraloría y Transparencia, para evitar actuaciones ilegales o incumplimiento a la Ley General de Responsabilidades Administrativas y su correlativa del Estado de Nuevo León, y al Código de Ética para el Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León, por parte de los servidores públicos, así como para otorgar reconocimientos a los funcionarios que tienen un buen desempeño en su función.
5. Facilitar al ciudadano los trámites a seguir, en caso de que exista inconformidad por la respuesta de la autoridad a una queja presentada.

IV. MARCO JURIDICO Y NORMATIVO

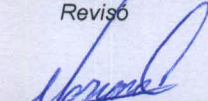
- A) Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;
- B) Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León;
- C) Leyes que expide el H. Congreso de la Unión.
 1. Ley General de Responsabilidades Administrativas;
 2. Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública;
 3. Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción;
 4. Ley General de Archivos;
 5. Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

Elaboró



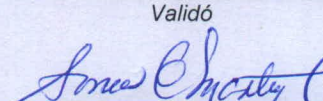
C.P.C. Claudia Martina Salcido
Garza
Coordinadora de Normatividad

Revisó



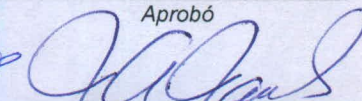
C. Guillermo Moreno Calvillo
Responsable de Puerta
Abierta

Validó



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
SECRETARÍA DE CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA
PLATAFORMA PUERTA ABIERTA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5307-0750-SCT-DTN-PPA-MPP-01-V5	19 de abril de 2005	13 de noviembre de 2020	8 de 44

D) Leyes y Código que expide el H. Congreso del Estado de Nuevo León:

1. Ley de Gobierno Municipal del Estado de Nuevo León;
2. Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Nuevo León.;
3. Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Nuevo León;
4. Ley del Sistema Estatal Anticorrupción para el Estado de Nuevo León;
5. Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Nuevo León;
6. Código de Procedimientos Civiles del Estado de Nuevo León.

E) Reglamentos del Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León:

1. Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de San Pedro Garza García, Nuevo León;
2. Reglamento Interior de la Secretaría de la Contraloría y Transparencia;
3. Reglamento de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León;
4. Código de Ética para el Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León;
5. Reglamento de Justicia Cívica del Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León;
6. Reglamento de Archivo Municipal;
7. Reglamento para el Gobierno Interior del Republicano Ayuntamiento de San Pedro Garza García, Nuevo León;
8. Plan Municipal de Desarrollo.
2018 – 2021.

Elaboró

C.P.C. Claudia Martina Salcido
Garza
Coordinadora de Normatividad

Revisó

C. Guillermo Moreno Calvillo
Responsable de Puerta
Abierta

Validó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Aprobó

Lic. José Armandó Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad



San Pedro Garza García
GOBIERNO MUNICIPAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SECRETARÍA DE CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA

PLATAFORMA PUERTA ABIERTA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5307-0750-SCT-DTN-PPA-MPP-01-V5	19 de abril de 2005	13 de noviembre de 2020	9 de 44

V. ALCANCE O NIVEL DE APLICACIÓN

Los políticas, procesos, procedimientos, anexos y demás información contenida en el presente Manual son aplicables a la Secretaría de la Contraloría y Transparencia, así como el resto de las Dependencias a quienes les envíe algún reporte recibido en el Portal de Puerta Abierta, referente a quejas y reconocimientos de los servidores públicos que se encuentren bajo su adscripción, o en su caso las inconformidades que pudieran existir de los ciudadanos por la respuesta de la autoridad ante una queja presentada.

VI. DEFINICIONES

Para los efectos del presente manual se entenderá por:

CIAC	Centro Integral de Atención Ciudadana
Denuncia	Acto mediante el cual una persona hace del conocimiento de la autoridad competente, la acción u omisión por parte de un servidor público de determinados hechos que pudieran constituir o vincularse con faltas administrativas, en términos del Artículo 91 y 93 de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Nuevo León.
Dependencias	Las Secretarías, la Unidad de Gobierno para Resultados, la Dirección General para el Desarrollo Integral de la Familia y las demás Direcciones de la administración pública municipal centralizada y que se establece en el Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de San Pedro Garza García, Nuevo León.
Ente Público	Los Poderes Legislativo, Ejecutivo y Judicial, los organismos constitucionales autónomos, las dependencias, y entidades del Ejecutivo, los Ayuntamientos, sus dependencias y entidades centralizadas o paramunicipales, así como cualquier otro órgano o dependencia con cargo al erario público.

Elaboró

C.P.C. Claudia Martina Salcido Garza
Coordinadora de Normatividad

Revisó

C. Guillermo Moreno Calvillo
Responsable de Puerta Abierta

Validó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y Normatividad

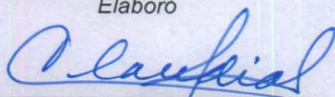
MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SECRETARÍA DE CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA

PLATAFORMA PUERTA ABIERTA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5307-0750-SCT-DTN-PPA-MPP-01-V5	19 de abril de 2005	13 de noviembre de 2020	10 de 44

Investigación	La aclaración de la conducta de ciertos funcionarios públicos sospechosos de actuar ilegalmente.
Inconformidad	Manifestación del ciudadano por los actos o resoluciones dictadas por la autoridad ante una queja presentada contra un servidor o servicio público.
Municipio	Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León.
Prueba	Consiste en la relación de los medios que van a servir para la demostración o conocimiento de un hecho determinado.
Plataforma Puerta Abierta	Plataforma informática mediante la cual es posible acercar a la ciudadanía la Administración Pública en materia de quejas, con la seguridad de que cada petición presentada por el ciudadano, será atendida con la seriedad, confidencialidad y profesionalismo que el acto requiere. Se atiende, tramita y resuelve conforme a derecho las quejas presentadas por la ciudadanía en contra de servidores públicos y/o Dependencias adscritos al Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León, derivadas del desempeño de su empleo, cargo o comisión; así como el trámite de reconocimientos a servidores públicos que hayan brindado un servicio de calidad y eficiencia.
Política	Es un conjunto de reglas y normas relacionadas con un proceso en particular para facilitar la toma de decisiones, delimitando hasta donde o se pueda actuar para ejecutar las actividades descritas en un proceso.
Proceso	Secuencia de eventos o actividades que da como resultado un objetivo específico.
Procedimientos	Orden cronológico de las actividades a realizar derivadas del proceso para lograr una meta.

Elaboró



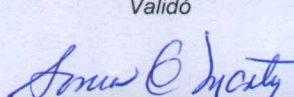
C.P.C. Claudia Martina Salcido
Garza
Coordinadora de Normatividad

Revisó



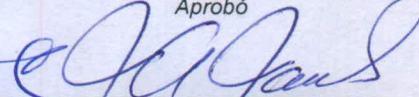
C. Guillermo Moreno Calvillo
Responsable de Puerta
Abierta

Validó



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad



San Pedro Garza García
GOBIERNO MUNICIPAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SECRETARÍA DE CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA PLATAFORMA PUERTA ABIERTA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5307-0750-SCT-DTN-PPA-MPP-01-V5	19 de abril de 2005	13 de noviembre de 2020	11 de 44

Prueba	Relación de los medios que van a servir para la demostración o conocimiento de un hecho determinado.
Queja	Insatisfacción del ciudadano formulada en exposición de hechos, por actos u omisiones de servidores públicos, que en el ejercicio de sus funciones, afectan el entorno de una persona, por lo que hacen del conocimiento de la autoridad y espera una respuesta.
Queja improcedente	Quejas que se expresan en términos injuriosos, utilizando palabras soeces, altisonantes, que contiene información inconsistente o ilegible.
Reconocimiento	Distinción que expresa el ciudadano hacia un servidor público, Dependencia o Unidad Administrativa por la atención brindada o por la calidad del servicio prestado.
Servidor Público	Toda persona que desempeña un empleo, cargo o comisión en la Administración Municipal centralizada o descentralizada, independientemente de la relación laboral que lo ligue con el área a la cual presta sus servicios, obligado siempre a apegar su conducta a los principios rectores que se mencionan en el Código de Ética para el Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León.
Secretaría	La Secretaría de la Contraloría y Transparencia de San Pedro Garza García, Nuevo León.
Unidad Administrativa	Los diferentes centros de costos contenidos en el Catálogo de Contabilidad emitido por la Dirección de Egresos.

Elaboró

C.P.C. Claudia Martina Salcido
Garza
Coordinadora de Normatividad

Revisó

C. Guillermo Moreno Calvillo
Responsable de Puerta
Abierta

Validó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

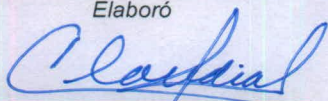
MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
SECRETARÍA DE CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA
PLATAFORMA PUERTA ABIERTA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5307-0750-SCT-DTN-PPA-MPP-01-V5	19 de abril de 2005	13 de noviembre de 2020	12 de 44

VII. POLITICAS GENERALES:

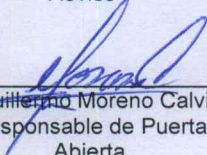
1. La Secretaría es la única Dependencia que tendrá facultades para operar la *Plataforma Puerta Abierta*, dando atención a los reportes de quejas, reconocimientos presentados por la ciudadanía derivados del desempeño, cargo o comisión de los servidores públicos municipales, así como las inconformidades por respuestas de la autoridad.
2. La Secretaría turnará vía oficio, a la dependencia correspondiente las quejas, reconocimientos, así como las inconformidades por respuestas de la autoridad, que sean presentados por los ciudadanos de San Pedro Garza García, Nuevo León, con la confidencialidad, protección de datos personales y el profesionalismo que se merecen, incluso en caso de que se presenten en forma anónima, de conformidad con la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
3. La Dirección de Transparencia y Normatividad, podría atender y asesorar al ciudadano de manera directa cuando éste lo requiera en lo que se refiere a los requisitos para presentar una queja, reconocimientos a servidores públicos o la inconformidad que pudiera existir por respuesta de la autoridad, además de indicar la documentación que debe anexar en caso de existir.
4. La Secretaría deberá facilitar el acceso a la Plataforma Puerta Abierta a los ciudadanos que deseen presentar una queja, reconocimiento a algún servidor público, así como alguna inconformidad por la respuesta de la autoridad, mediante los siguientes mecanismos:
 - Portal de Internet en: <https://www.sanpedro.gob.mx/>, utilizando el formato de quejas contra funcionarios y/o dependencias que se localiza en la sección de Servicios en Línea a través del apartado de Transparencia.
 - Correo electrónico: puerta.abierta@sanpedro.gob.mx.
 - Oficina de atención personalizada en la Dirección de Transparencia y Normatividad, adscrita a la Secretaría de la Contraloría y Transparencia, ubicada en la Calle Independencia No. 316 esquina con Corregidora cuarto piso, Centro de San Pedro Garza García, Nuevo León, a disposición del ciudadano, en donde podría acudir a presentar su petición en forma verbal o por escrito.
 - Número telefónico: 81212 72742, 81840 04478 Extensión 2742.

Elaboró



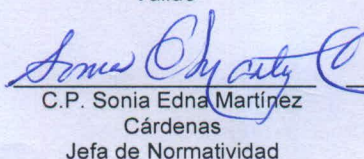
C.P.C. Claudia Martina Salcido
Garza
Coordinadora de Normatividad

Revisó



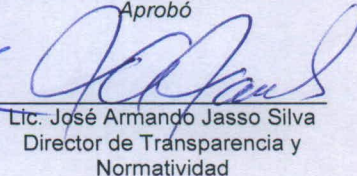
C. Guillermo Moreno Calvillo
Responsable de Puerta
Abierta

Validó



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad



San
Pedro
Garza
García
GOBIERNO MUNICIPAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SECRETARÍA DE CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA PLATAFORMA PUERTA ABIERTA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5307-0750-SCT-DTN-PPA-MPP-01-V5	19 de abril de 2005	13 de noviembre de 2020	13 de 44

- Mediante la Plataforma Puerta Abierta, se reciben las quejas, reconocimientos a todo servidor público que desempeñe un empleo, cargo o comisión de cualquier naturaleza en la Administración Pública Centralizada y Descentralizada, así como la inconformidad del ciudadano por respuestas de la autoridad.
- El responsable de la *Plataforma Puerta Abierta* deberá integrar el expediente con la documentación original a través del cual se originó la queja o reconocimiento y el oficio enviado a la Dependencia que los deberá atender, así como en su caso la inconformidad a la respuesta de la autoridad presentada por el ciudadano.
- El responsable de la Plataforma Puerta Abierta, en caso de atender directamente al ciudadano, deberá buscar que la información que recabe sea lo más clara posible, de tal manera que ayude a resolver con mayor efectividad su queja, reconocimiento o una posible inconformidad a la respuesta de la autoridad.
- El responsable de la Plataforma Puerta Abierta, solicitará al ciudadano su nombre, teléfono, domicilio o correo electrónico con la finalidad de localizarlo y proporcionarle la respuesta de la autoridad a la queja que presentó en forma anónima, así como, en su caso al reconocimiento de un servidor público o por una inconformidad de la respuesta que recibió, con la garantía de proteger sus datos personales.
- La Secretaría de la Contraloría desechará todo reporte donde el ciudadano manifieste una queja o reconocimiento, cuando se exprese en una forma irreverente o con información inconsistente.
- La Dirección de Transparencia y Normatividad, dará por concluido el reporte presentado por el ciudadano en los casos siguientes:
 - Cuando el titular o persona responsable de la Dependencia le haya dado respuesta al ciudadano y no exista inconformidad de éste respecto a dicha respuesta.
 - Cuando no se localice al ciudadano debido a que los datos que proporcionó para su ubicación no existan, sean incorrectos, correspondan a otra persona; o aun cuando los datos sean correctos y resulte imposible comunicarse con él.
 - Cuando la queja se presente sin datos del ciudadano y no se informe el lugar donde se suscitó el problema.
- Todos los reportes que se reciban en la Plataforma Puerta Abierta, así como los oficios que se turan a los titulares de las Dependencias o de Unidades Administrativas para que den seguimiento a la petición del ciudadano, deberán conservarse y formarán parte del expediente documental, de conformidad con la Ley General de Archivos.

Elaboró

C.P.C. Claudia Martina Salcido
Garza
Coordinadora de Normatividad

Revisó

C. Guillermo Moreno Calvillo
Responsable de Puerta
Abierta

Validó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
SECRETARÍA DE CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA
PLATAFORMA PUERTA ABIERTA**

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5307-0750-SCT-DTN-PPA-MPP-01-V5	19 de abril de 2005	13 de noviembre de 2020	14 de 44

12. Todo funcionario público municipal que posea datos personales de ciudadanos será responsable de mencionar la existencia del aviso de privacidad disponible en el portal de Internet www.sanpedro.gob.mx.
13. En caso de recibir en la Plataforma Puerta Abierta una queja o reconocimiento de un servidor público adscrito a un entidad perteneciente a los Poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial de la Federación, Estados, Ciudad de México o los Ayuntamientos de los Municipios fuera de San Pedro Garza García, Nuevo León, se turnará al Órgano Interno de Control de la entidad a que corresponda notificando al ciudadano que la presentó.

VIII. POLITICAS ESPECÍFICAS:

Atención a quejas.

14. La Dirección de Transparencia y Normatividad deberá turnar vía oficio a la Dependencia involucrada en la queja del ciudadano, para que el superior inmediato proceda a constatar la veracidad de la queja mencionada contra el servidor público adscrito a su área o en su caso reconozca la responsabilidad administrativa y turne el hecho a la dependencia encargada de aplicar las posibles sanciones, de conformidad con la Ley General de Responsabilidades Administrativas y su correlativa del Estado de Nuevo León.
15. La Comisión de Anticorrupción, Ética y Conducta recibirá, dará atención y tramitará los reportes de quejas que involucren a los integrantes del Republicano Ayuntamiento y en su caso sancionará sus conductas, conforme lo establece el Título Primero, Capítulo VIII del Reglamento para el Gobierno Interior del Republicano Ayuntamiento de San Pedro Garza García, relativo a la creación, facultades y atribuciones de las Comisiones. El Responsable de Puerta Abierta al recibir la queja deberá turnarla a la Comisión mencionada e informar al ciudadano hacia dónde se dirigió su queja.
16. La Comisión de Honor y Justicia en Materia de Seguridad Municipal, adscrita a la Secretaría deberá conocer y sustanciar las quejas ciudadanas que se presenten a través de la Plataforma Puerta Abierta, en contra de la actuación de los elementos adscritos a los cuerpos de seguridad pública, de conformidad con el Reglamento Interior de la Secretaría de la Contraloría y Transparencia, así como el Manual de Políticas y Procedimientos de la Comisión de Honor y Justicia. El Responsable de Puerta Abierta al recibir la queja deberá turnarla a la Comisión mencionada e informar al ciudadano hacia dónde se dirigió su queja.
17. La Dirección Jurídica y de Procedimientos de Responsabilidad Administrativa, adscrita a la Secretaría, dará atención y tramitará las denuncias que se reciban a través de la Plataforma Puerta Abierta, así como, cuando se requiera iniciar un procedimiento de responsabilidad administrativa a un servidor público por faltas incurridas señaladas en la Ley General de Responsabilidades Administrativas y su correlativa del Estado de Nuevo León.

Elaboró

C.P.C. Claudia Martina Salcido
Garza
Coordinadora de Normatividad

Revisó

C. Guillermo Moreno Calvillo
Responsable de Puerta
Abierta

Validó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Aprobó

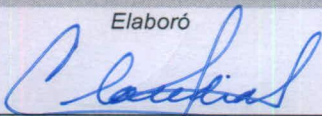
Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
SECRETARÍA DE CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA
PLATAFORMA PUERTA ABIERTA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5307-0750-SCT-DTN-PPA-MPP-01-V5	19 de abril de 2005	13 de noviembre de 2020	15 de 44

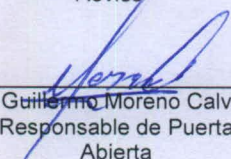
18. El Director de Transparencia y Normatividad enviará oficio a la Dependencia señalada como responsable en la queja recibida a través de la Plataforma Puerta Abierta, y el superior inmediato del funcionario mencionado en el reclamo contará con **5 (cinco) días hábiles de plazo** contados a partir del día hábil siguiente de la recepción del oficio, para dar respuesta al ciudadano sobre el comportamiento del involucrado.
19. El titular de la Dependencia a la que se le envió el oficio por la queja recibida, podría solicitar por única vez, vía oficio o correo electrónico al Director de Transparencia y Normatividad una **prórroga de 5 (cinco) días hábiles** adicionales al plazo señalado en la política anterior, siempre y cuando la solicitud la presente antes del vencimiento, con la debida justificación.
20. La Dirección de Transparencia y Normatividad, podría considerar la prórroga que se menciona en el punto anterior como improcedente, por lo que no sería autorizada y en ese caso se le solicitará al responsable de dar respuesta a la denuncia del ciudadano, lo haga a más tardar el día hábil siguiente al plazo señalado en la política número 18.
21. Cuando la Dependencia señalada a través de la Plataforma Puerta Abierta no cumpla con lo establecido en la política 18 o en su caso 19 y 20, se notificará a la Dirección Jurídica y de Procedimientos de Responsabilidad Administrativa adscrita a la Secretaría para que valore la posibilidad de actuar conforme lo establece la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Nuevo León. Lo anterior no exime la responsabilidad en la Dependencia de dar respuesta a la queja.
22. La Dependencia deberá otorgar respuesta al ciudadano que presentó la queja y notificar al Director de Transparencia y Normatividad por medio de oficio o correo electrónico. En caso de existir en la Dependencia formatos de inspección para coadyuvar en la investigación de la queja, no será válido considerar dichos formatos como respuesta a la queja presentada, solamente se podrían anexar como complemento de la misma.
23. El Responsable de Puerta Abierta deberá recibir y enviar las respuestas que prepare la autoridad competente, a las quejas que se presenten de forma anónima, con el fin de respetar el anonimato del ciudadano.
24. El titular de la Dependencia o Unidad Administrativa que reciba un oficio de la Dirección de Transparencia y Normatividad donde le notifique una queja recibida, cuando al analizarlo identifique que no corresponde al área a la que se dirigió, pero corresponde a otra área de su adscripción deberá trasladar el reporte a la Unidad correspondiente el mismo día de la recepción y únicamente notificar al Responsable de Puerta Abierta. Procederá una devolución a la Dirección de Transparencia y Normatividad en caso de que el reporte por la queja pertenezca a Dependencia diversa.

Elaboró



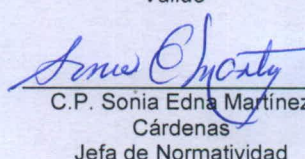
C.P.C. Claudia Martina Salcido
Garza
Coordinadora de Normatividad

Revisó



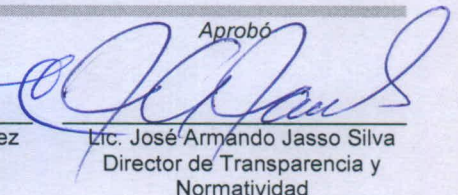
C. Guillermo Moreno Calvillo
Responsable de Puerta
Abierta

Validó



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
SECRETARÍA DE CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA
PLATAFORMA PUERTA ABIERTA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5307-0750-SCT-DTN-PPA-MPP-01-V5	19 de abril de 2005	13 de noviembre de 2020	16 de 44

25. El titular de la Dependencia o Unidad Administrativa deberá notificar al Director de Transparencia y Normatividad, cuando amerite realizar una investigación de la situación que se presenta en la queja recibida, por presuntas faltas graves y hechos de corrupción además de las no graves, de conformidad con la Ley General de Responsabilidades Administrativas y su correlativa del Estado de Nuevo León, para que mediante oficio el Secretario de la Contraloría y Transparencia proceda a instruir a la Dirección Jurídica y de Procedimientos de Responsabilidad Administrativa a efecto de que se analice si es procedente el inicio de una investigación.
26. En caso de cumplir lo señalado en la política anterior, el plazo de 5 (cinco) días señalado en la política específica número 18 se diferirá hasta en tanto se tenga un informe final del resultado de la investigación; no obstante deberá el titular de la Dependencia señalada como responsable en la queja comunicar dicha situación al ciudadano.
27. El responsable de la Plataforma Puerta Abierta, deberá turnar la queja a la Dirección Jurídica y de Procedimiento de Responsabilidad Administrativa, mediante oficio girado por el Director de Transparencia y Normatividad cuando advierta que la queja se refiera a:
- Incumplimiento de las funciones del servidor público.
 - Negligencia o falta de cuidado respecto de la documentación o información que tenga a cargo el servidor público.
 - La pretensión por parte del servidor público de obtener cualquier beneficio no comprendido en su remuneración con motivo de sus funciones.
 - Cuando se advierta que un servidor público ejerza atribuciones que no tenga conferidas.
 - Cuando el ciudadano advierta que un servidor público intervenga en la atención, tramitación o resolución de asuntos en los que tenga Conflicto de Interés o impedimento legal.

En estos casos el responsable de Puerta Abierta además de notificar al ciudadano, que turno el caso al área designada, le comunicará que el plazo de respuesta quedará a lo dispuesto en las leyes, reglamentos y manuales aplicables en la materia.

28. El responsable de la Plataforma Puerta Abierta que reciba de un ciudadano: una inquietud, o solicitud relacionada con la prestación de un servicio público, mediante alguno de los mecanismos señalados en la política número 4, deberá canalizarlo al Centro Integral de Atención Ciudadana (CIAC) mediante correo electrónico o vía telefónica para que sean turnadas a las áreas responsables de darle atención y seguimiento. Al recibir el CIAC la notificación deberá proporcionar un número de folio que le informará al ciudadano para hacerle saber que su petición se está atendiendo y que se le brindará solución en el menor tiempo posible.

Elaboró

C.P.C. Claudia Martina Salcido
Garza
Coordinadora de Normatividad

Revisó

C. Guillermo Moreno Calvillo
Responsable de Puerta
Abierta

Validó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
SECRETARÍA DE CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA
PLATAFORMA PUERTA ABIERTA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5307-0750-SCT-DTN-PPA-MPP-01-V5	19 de abril de 2005	13 de noviembre de 2020	17 de 44

29. El Centro Integral de Atención Ciudadana (CIAC), al recibir en su página de Internet: <https://ciac.sanpedro.gob.mx/web/reporteAlta.aspx>, algún reporte de un ciudadano por queja de funcionarios públicos o Dependencias deberá canalizar a su enlace que exista en la Secretaría de la Contraloría y Transparencia para que éste lo imprima y turne al responsable de Puerta Abierta a fin de que lo capture en la Plataforma y se le brinde la debida atención. Posteriormente, se le deberá dar respuesta al enlace mencionado sobre el folio que le fue asignado con el fin de que se asiente en el sistema de CIAC y proceda a dar por concluido. La Dirección de Transparencia y Normatividad, deberá enviar oficio de la queja al Titular de la Dependencia o Unidad Administrativa señalada y hacer mención del número de folio que le fue asignado.
30. El titular de la Dependencia o Unidad Administrativa que otorgue respuesta al ciudadano, por la queja recibida, deberá informar al responsable de Puerta Abierta para su conocimiento.
31. La Dependencia señalada en la queja debe sustentar su respuesta con base en el marco legal y normativo, de no ser así, el Director de Transparencia y Normatividad solicitará una aclaración al superior jerárquico de la persona que emitió la respuesta.
32. La Secretaría deberá llevar a cabo campañas entre los empleados de todas las Dependencias y difundir el Código de Ética para el Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León, el cual es de observancia obligatoria para todos los Servidores Públicos Municipales.

Atención a reconocimientos de servidores públicos:

33. El Director de Transparencia y Normatividad enviará mediante oficio a la Dependencia o Unidad Administrativa correspondiente los reconocimientos a los servidores públicos que se reciban en la Plataforma Puerta Abierta y se deberá turnar copia al ciudadano con la constancia de que fue recibido, vía correo electrónico o telefónicamente, así mismo se le enviará copia del oficio a la Dirección de Recursos Humanos para su integración en el expediente del servidor público reconocido.

Atención a la inconformidad por respuesta de la autoridad:

34. La Secretaría, facilita a los ciudadanos que deseen manifestar inconformidad derivada de una respuesta de la autoridad a una queja presentada los siguientes mecanismos:
- Correo electrónico: puerta.abierta@sanpedro.gob.mx.
 - Oficina de atención personalizada en la Dirección de Transparencia y Normatividad, adscrita a la Secretaría de la Contraloría y Transparencia, ubicada en la Calle Independencia No. 316 esquina con Corregidora cuarto piso, Centro de San Pedro Garza

Elaboró

C.P.C. Claudia Martín Salcido
Garza
Coordinadora de Normatividad

Revisó

C. Guillermo Moreno Calvillo
Responsable de Puerta
Abierta

Validó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Aprobó

Lic. José Armandó Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad



San
Pedro
Garza
García
GOBIERNO MUNICIPAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SECRETARÍA DE CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA PLATAFORMA PUERTA ABIERTA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5307-0750-SCT-DTN-PPA-MPP-01-V5	19 de abril de 2005	13 de noviembre de 2020	18 de 44

García, Nuevo León, a disposición del ciudadano, en donde podría acudir a presentar su petición en forma verbal o por escrito.

- Número telefónico: 81212 72742, 81840 04478 Extensión 2742.

35. La Dirección de Transparencia y Normatividad, turnará vía oficio al titular de la Dependencia o Unidad Administrativa que le corresponda, el reporte de inconformidad del ciudadano para que brinde la solución en un plazo no mayor de **3(tres) días hábiles** contados a partir del día hábil siguiente de la recepción del oficio.
36. Cuando el titular de la Dependencia o Unidad Administrativa que recibió el oficio por la inconformidad presentada por el ciudadano y no cumpla con la política anterior, se notificará a la Dirección Jurídica y de Procedimientos de Responsabilidad Administrativa adscrita a la Secretaría para su valoración.

Elaboró

C.P.C. Claudia Martina Salcido
Garza
Coordinadora de Normatividad

Revisó

C. Guillermo Moreno Calvillo
Responsable de Puerta
Abierta

Validó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
SECRETARÍA DE CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA
PLATAFORMA PUERTA ABIERTA**

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5307-0750-SCT-DTN-PPA-MPP-01-V5	19 de abril de 2005	13 de noviembre de 2020	19 de 44

IX. PROCESOS:

- 37. Proceso 01.- Atención a Quejas.
- 38. Proceso 02.- Atención a Reconocimientos de Servidores Públicos.
- 39. Proceso 03.- Atención a la Inconformidad por Respuesta de la Autoridad.

Elaboró

C.P.C. Claudia Martina Salcido
Garza
Coordinadora de Normatividad

Revisó

C. Guillermo Moreno Calvillo
Responsable de Puerta
Abierta

Validó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
SECRETARÍA DE CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA
PLATAFORMA PUERTA ABIERTA**

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5307-0750-SCT-DTN-PPA-MPP-01-V5	19 de abril de 2005	13 de noviembre de 2020	20 de 44

37. Proceso 01. Atención a Quejas

Descripción del Proceso:

5307-0750-SCT-DTN-PPA-MPP-01-V5-PROCESO-01-V5

Organizar, dirigir y controlar la atención que se brinde a los ciudadanos por las quejas que éstos presenten a través de la Plataforma Puerta Abierta.

Los procedimientos son los siguientes:

CIUDADANO.- Interesado en presentar una queja.

1. Presenta su queja en forma electrónica a través del "Portal de Internet del Municipio" (Anexo 1); mediante texto vía correo electrónico o; recibiendo atención personalizada brindada por la Dirección de Transparencia y Normatividad.

DIRECCIÓN DE TRANSPARENCIA Y NORMATIVIDAD.- Responsable de Puerta Abierta.

2. Recibe la queja del ciudadano y la analiza para constatar que se refiere a una manifestación irregular, en la que se encuentran involucrados servidores públicos de una determinada Dependencia.

¿La queja es improcedente?

3. Al recibir la queja del ciudadano, se percata de que cumple con alguna de las características señaladas en la política número 9, por lo que deberá cancelar la queja y registrar en el sistema el motivo específico, integrarlo al expediente y archivarlo.

Fin del Proceso

¿La queja es procedente?

4. Pasa al punto 18.

Elaboró

C.P.C. Claudia Martina Salcido
Garza
Coordinadora de Normatividad

Revisó

C. Guillermo Moreno Calvillo
Responsable de Puerta
Abierta

Validó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
SECRETARÍA DE CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA
PLATAFORMA PUERTA ABIERTA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5307-0750-SCT-DTN-PPA-MPP-01-V5	19 de abril de 2005	13 de noviembre de 2020	21 de 44

¿La queja no es competencia de la Plataforma Puerta Abierta?

¿Es competencia del CIAC?

DIRECCIÓN DE TRANSPARENCIA Y NORMATIVIDAD.- Responsable de Puerta Abierta.

5. Recibe una queja en la Plataforma Puerta Abierta y al analizarla detecta que se trata de un reporte de servicios que no es de su competencia, lo turna al CIAC, solicita el número de folio, se le informa al ciudadano del procedimiento que se siguió, de conformidad con lo señalado en la Política número 28 y se da por concluida.

CIAC.- Responsable

6. Recibe del responsable Puerta Abierta el reporte del ciudadano y lo turna vía correo electrónico a la Dependencia que le corresponda y le da seguimiento hasta su conclusión.

Fin de la Actividad

¿No es competencia del CIAC?

¿Es competencia de Anticorrupción, Ética y Conducta?

DIRECCIÓN DE TRANSPARENCIA Y NORMATIVIDAD.- Responsable de Puerta Abierta.

7. Recibe en la Plataforma Puerta Abierta una queja en la que involucra a un representante de elección popular, por lo que procede a notificar al Director de Transparencia y Normatividad.

DIRECCIÓN DE TRANSPARENCIA Y NORMATIVIDAD.- Director

8. Envía oficio a la Secretaría del Republicano Ayuntamiento, en donde describe la queja recibida en la Plataforma Puerta Abierta de un ciudadano contra algún representante de elección popular. Se concluye el proceso en la Plataforma Puerta Abierta.

Elaboró

C.P.C. Claudia Martina Salcido Garza
Coordinadora de Normatividad

Revisó

C. Guillermo Moreno Calvillo
Responsable de Puerta Abierta

Validó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y Normatividad



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
SECRETARÍA DE CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA
PLATAFORMA PUERTA ABIERTA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5307-0750-SCT-DTN-PPA-MPP-01-V5	19 de abril de 2005	13 de noviembre de 2020	22 de 44

SECRETARÍA DEL REPUBLICANO AYUNTAMIENTO.- Titular.

9. Recibe el oficio de la Dirección de Transparencia y Normatividad y procede a turnarlo a la Comisión de Anticorrupción, Ética y Conducta para que le brinde la debida atención, de conformidad con la Política número 15.

COMISIÓN DE ANTICORRUPCIÓN ÉTICA Y CONDUCTA.- Presidente.

10. Inicia la investigación de la queja presentada para valorar la existencia de faltas administrativas graves o no graves y en su caso aplicar las sanciones pertinentes, así como los procedimientos para su aplicación en términos de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

Fin de la Actividad

¿No es competencia de la Comisión de Anticorrupción Ética y Conducta?

¿Es competencia de la Comisión de Honor y Justicia en Materia de Seguridad?

DIRECCIÓN DE TRANSPARENCIA Y NORMATIVIDAD.- Responsable de Puerta Abierta.

11. Recibe en la Plataforma Puerta Abierta una queja en la que involucra a un elemento adscrito a los Cuerpos de Seguridad Pública Municipal, por lo que procede a notificar al Director de Transparencia y Normatividad.

DIRECCIÓN DE TRANSPARENCIA Y NORMATIVIDAD.- Director.

12. Envía oficio a la Comisión de Honor y Justicia en Materia de Seguridad, para remitir la queja recibida en la Plataforma Puerta Abierta, de un ciudadano contra algún elemento adscrito a los Cuerpos de Seguridad Pública Municipal, de conformidad con la Política número 16 para dar por concluido el Proceso en dicha Plataforma.

COMISIÓN DE HONOR Y JUSTICIA EN MATERIA DE SEGURIDAD.- Presidente.

13. Recibe el oficio del Director de Transparencia y Normatividad y procede a substanciar el procedimiento de responsabilidad originado con motivo de la queja presentada en contra de algún elemento adscrito a los Cuerpos de Seguridad Pública Municipal hasta su conclusión.

Fin de la Actividad.

Elaboró

C.P.C. Claudia Martínez Salcido
Garza
Coordinadora de Normatividad

Revisó

C. Guillermo Moreno Calvillo
Responsable de Puerta
Abierta

Validó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
SECRETARÍA DE CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA
PLATAFORMA PUERTA ABIERTA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5307-0750-SCT-DTN-PPA-MPP-01-V5	19 de abril de 2005	13 de noviembre de 2020	23 de 44

¿No es competencia de la Comisión de Honor y Justicia en Materia de Seguridad?

¿Es competencia de la Dirección Jurídica y de Procedimientos de Responsabilidad Administrativa?

DIRECCIÓN DE TRANSPARENCIA Y NORMATIVIDAD.- Responsable de Puerta Abierta.

14. Recibe en la Plataforma Puerta Abierta una queja y al analizarlo se determina que se trata de un hecho que presumiblemente pueda considerarse como denuncia. Notifica al Director de Transparencia y Normatividad.

DIRECCIÓN DE TRANSPARENCIA Y NORMATIVIDAD.- Director.

15. Autoriza y firma oficio dirigido a la Dirección Jurídica y de Procedimientos de Responsabilidad Administrativa, para cumplir con la Política número 27. Lo turna al responsable de Puerta Abierta

DIRECCIÓN DE TRANSPARENCIA Y NORMATIVIDAD.- Responsable de Puerta Abierta.

16. Recibe y envía el oficio donde se notifica la denuncia recibida a la Dirección Jurídica y de Procedimientos de Responsabilidad Administrativa. Se concluye el proceso en la Plataforma Puerta Abierta.

DIRECCIÓN JURÍDICA Y DE PROCEDIMIENTOS DE RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA.- Director.

17. Recibe el oficio donde se informa sobre el hecho presumiblemente considerado como denuncia, y en su caso inicia la investigación para determinar la posible existencia de una responsabilidad administrativa por faltas a las disposiciones legales o reglamentarias.

Fin de la Actividad

DIRECCIÓN DE TRANSPARENCIA Y NORMATIVIDAD.- Responsable de Puerta Abierta.

18. Comunica al Director de Transparencia y Normatividad para que autorice notificar vía oficio a la Dependencia involucrada en la queja del ciudadano.

Elaboró

C.P.C. Claudia Martina Salcido
Garza
Coordinadora de Normatividad

Revisó

C. Guillermo Moreno Calvillo
Responsable de Puerta
Abierta

Validó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
SECRETARÍA DE CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA
PLATAFORMA PUERTA ABIERTA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5307-0750-SCT-DTN-PPA-MPP-01-V5	19 de abril de 2005	13 de noviembre de 2020	24 de 44

SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA.- Director de Transparencia y Normatividad.

19. Analiza, firma y turna el oficio a la Dependencia correspondiente, para que el superior jerárquico proceda a dar respuesta dentro del plazo señalado en la Política número 18.

DEPENDENCIA INVOLUCRADA.- Superior Jerárquico del involucrado.

20. Recibe el oficio del Director de Transparencia y Normatividad, comunica al servidor público involucrado e inicia la investigación para deslindar responsabilidades.

¿El servidor público involucrado cometió una falta administrativa?

21. Notifica a la Dirección de Transparencia y Normatividad y al ciudadano quejoso.

SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA.- Director de Transparencia y Normatividad.

22. Turna expediente a la Dirección Jurídica y de Procedimientos de Responsabilidad Administrativa para que inicie la investigación derivada de la presunta falta cometida por el servidor público y/o Dependencia involucrada, de conformidad con lo señalado en la Política número 25.

Fin de la Actividad.

¿No cometió falta administrativa?

DEPENDENCIA INVOLUCRADA.- Superior Jerárquico del involucrado.

23. Envía al ciudadano un oficio con el resultado de la investigación con copia al Director de Transparencia y Normatividad o se le dirige a él en caso de tratarse de una queja anónima. Se notifica al responsable de Puerta Abierta.

DIRECCIÓN DE TRANSPARENCIA Y NORMATIVIDAD.- Responsable de Puerta Abierta.

24. Recibe el oficio original o copia, lo registra en el sistema, se anexa al expediente y se archiva.

Fin del Proceso.

Elaboró

C.P.C. Claudia Martina Salcido Garza
Coordinadora de Normatividad

Revisó

C. Guillermo Moreno Calvillo
Responsable de Puerta Abierta

Validó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

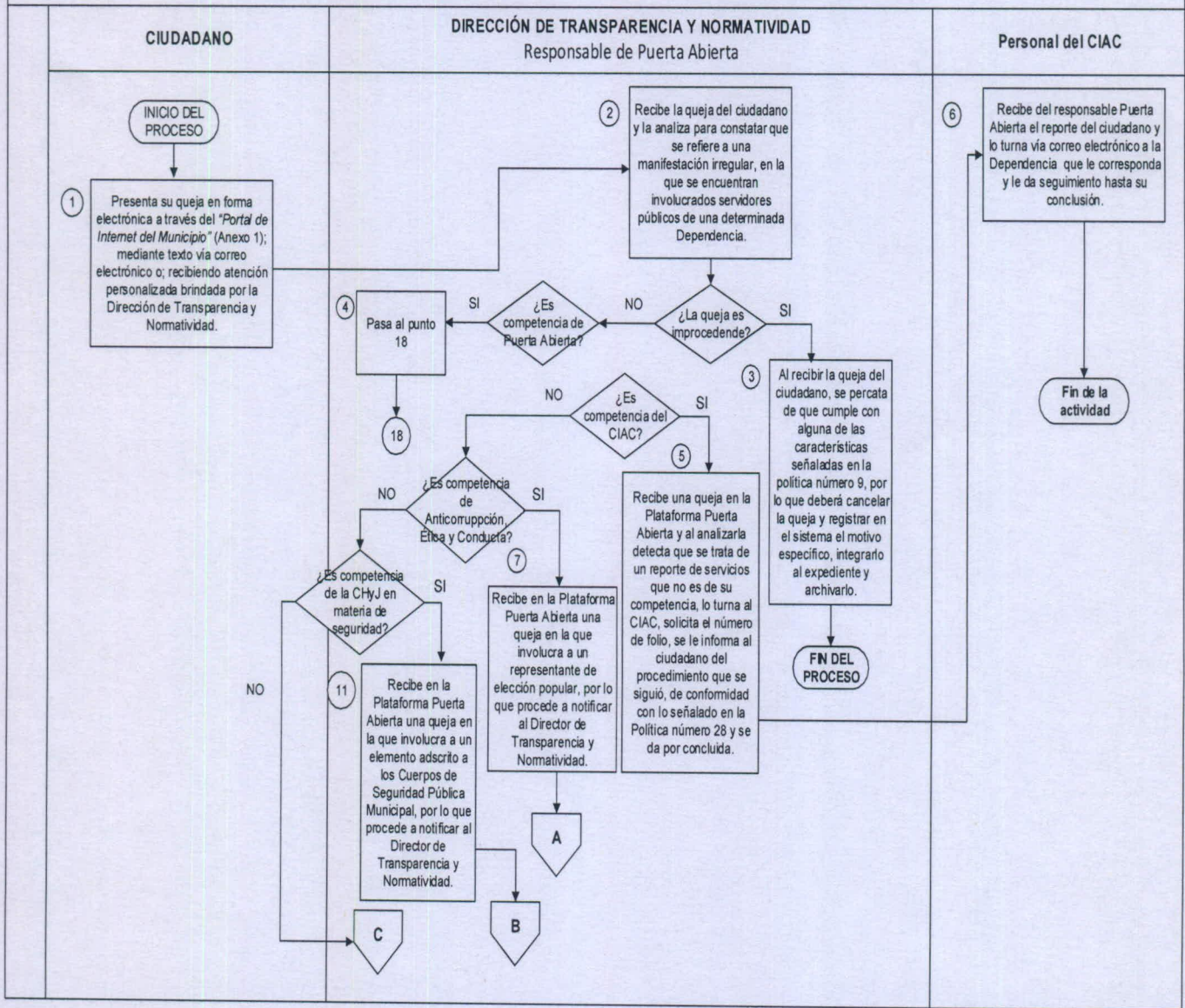
Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SECRETARÍA DE CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA PLATAFORMA PUERTA ABIERTA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5307-0750-SCT-DTN-PPA-MPP-01-V5	19 de abril de 2005	13 de noviembre de 2020	25 de 44

DIAGRAMA DE FUJO DEL PROCESO DEL PROGRAMA PUERTA ABIERTA (ATENCIÓN A QUEJAS) Hoja # 1



Elaboró

Claudia

C.P.C. Claudia Martina Salcido Garza
Coordinadora de Normatividad

Revisó

Guillermo

C. Guillermo Moreno Calvillo
Responsable de Puerta Abierta

Validó

Sonia

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Aprobó

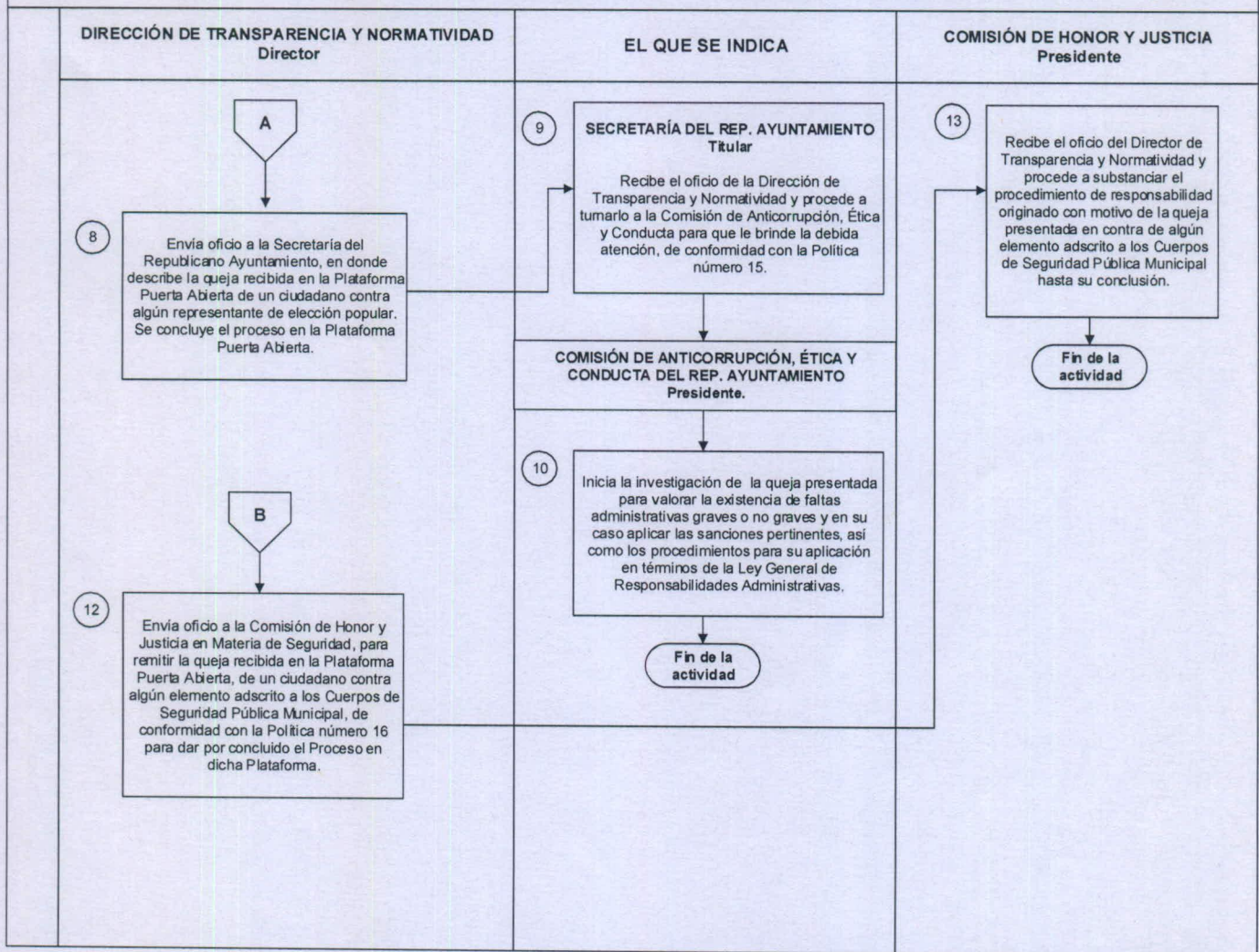
José

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SECRETARÍA DE CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA PLATAFORMA PUERTA ABIERTA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5307-0750-SCT-DTN-PPA-MPP-01-V5	19 de abril de 2005	13 de noviembre de 2020	26 de 44

DIAGRAMA DE FUJO DEL PROCESO DEL PROGRAMA PUERTA ABIERTA (ATENCIÓN A QUEJAS) Hoja # 2



Elaboró

Claudia

C.P.C. Claudia Martínez Salcido Garza
Coordinadora de Normatividad

Revisó

Guillermo

C. Guillermo Moreno Calvillo
Responsable de Puerta Abierta

Validó

Sonia

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Aprobó

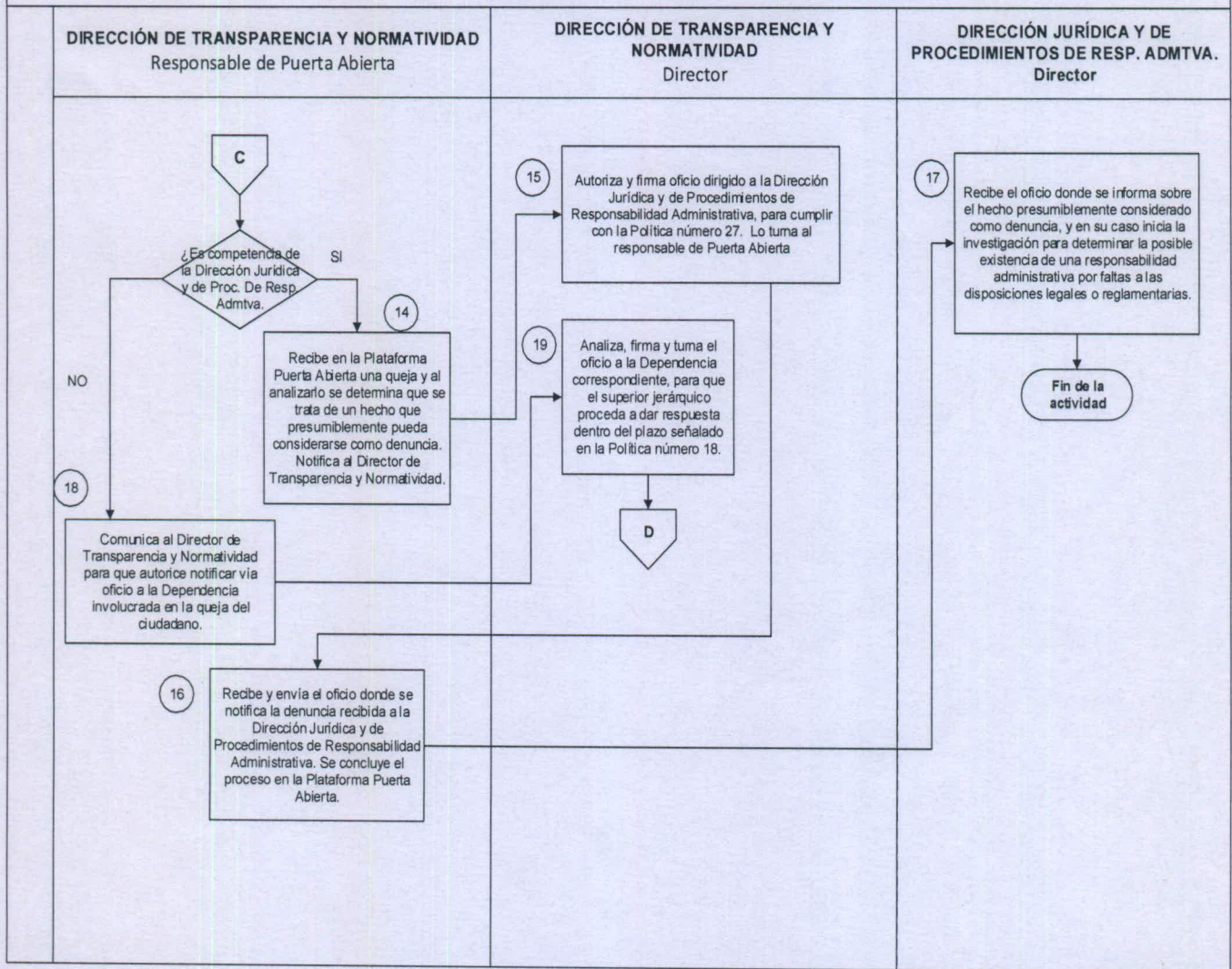
José

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y Normatividad

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SECRETARÍA DE CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA PLATAFORMA PUERTA ABIERTA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5307-0750-SCT-DTN-PPA-MPP-01-V5	19 de abril de 2005	13 de noviembre de 2020	27 de 44

DIAGRAMA DE FUJO DEL PROCESO DEL PROGRAMA PUERTA ABIERTA (ATENCIÓN A QUEJAS) Hoja # 3



Elaboró

Claudia

C.P.C. Claudia Martínez Salcido Garza
Coordinadora de Normatividad

Revisó

Guillermo

C. Guillermo Moreno Calvillo
Responsable de Puerta Abierta

Validó

Sonia Edna

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Aprobó

José Armando

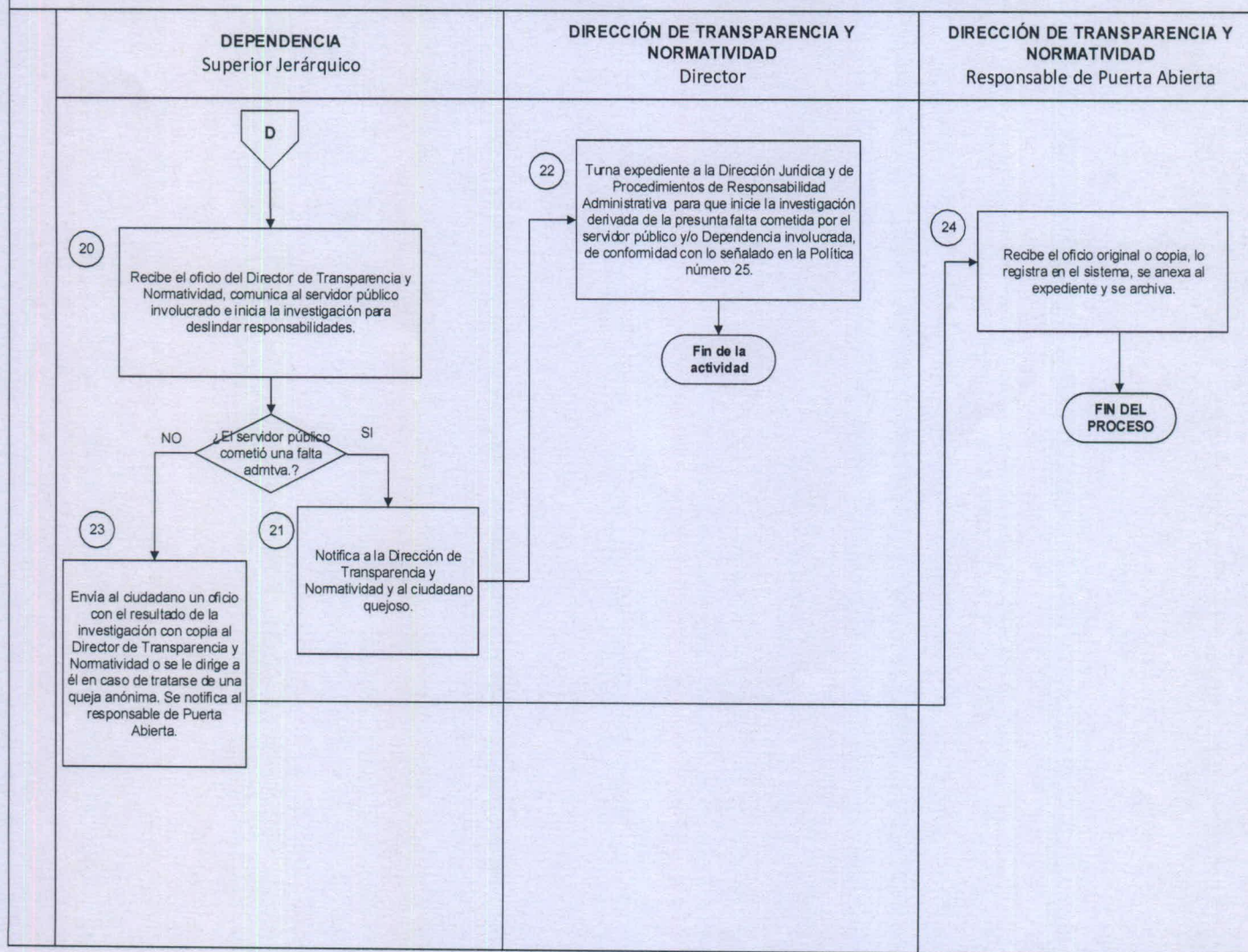
Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y Normatividad



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SECRETARÍA DE CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA PLATAFORMA PUERTA ABIERTA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5307-0750-SCT-DTN-PPA-MPP-01-V5	19 de abril de 2005	13 de noviembre de 2020	28 de 44

DIAGRAMA DE FUJO DEL PROCESO DEL PROGRAMA PUERTA ABIERTA (ATENCIÓN A QUEJAS) Hoja # 4



Elaboró

C.P.C. Claudia Martina Salcido Garza
Coordinadora de Normatividad

Revisó

C. Guillermo Moreno Calvillo
Responsable de Puerta Abierta

Validó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y Normatividad



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
SECRETARÍA DE CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA
PLATAFORMA PUERTA ABIERTA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5307-0750-SCT-DTN-PPA-MPP-01-V5	19 de abril de 2005	13 de noviembre de 2020	29 de 44

38. Proceso 02. Atención a Reconocimientos de Servidores Públicos.

Descripción del Proceso:

5307-0750-SCT-DTN-PPA-MPP-01-V5-PROCESO-02-V5

Facilitar al ciudadano su intención de otorgar reconocimientos a servidores públicos por el desempeño eficaz y eficiente de su función.

Los procedimientos son los siguientes:

CIUDADANO.- Reconoce la labor realizada por un servidor público.

1. Advierte en un servidor público que en el desempeño de su empleo, se distingue su comportamiento integro, eficiente y eficaz.
2. Presenta su petición para reconocer la labor de un servidor público, en forma electrónica a través del "Portal de Internet del Municipio" (Anexo 1), mediante expresión sin un formato específico vía correo electrónico, o recibiendo atención personalizada brindada por la Dirección de Transparencia y Normatividad.

DIRECCIÓN DE TRANSPARENCIA Y NORMATIVIDAD.- Responsable de Puerta Abierta.

3. Recibe la petición del ciudadano para otorgar reconocimiento a un servidor público por la calidad de su trabajo realizado.
4. Solicita al Director de Transparencia su autorización para elaborar oficio al superior inmediato del servidor público distinguido por el ciudadano.

SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA.- Director de Transparencia y Normatividad.

5. Firma y turna el oficio al superior inmediato del servidor público distinguido por el ciudadano con copia al ciudadano, en atención a lo señalado en la Política número 33.

Elaboró

C.P.C. Claudia Martina Salcido
Garza
Coordinadora de Normatividad

Revisó

C. Guillermo Moreno Calvillo
Responsable de Puerta
Abierta

Validó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SECRETARÍA DE CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA

PLATAFORMA PUERTA ABIERTA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5307-0750-SCT-DTN-PPA-MPP-01-V5	19 de abril de 2005	13 de noviembre de 2020	30 de 44

DIRECCIÓN DE TRANSPARENCIA Y NORMATIVIDAD.- Responsable de Puerta Abierta.

6. Registra en el sistema de Puerta Abierta el contenido del oficio y da por concluido el reporte.

DEPENDENCIA INVOLUCRADA.- Superior Jerárquico del involucrado.

7. Recibe el oficio del Director de Transparencia y Normatividad, comunica al servidor público.

Fin del proceso.

Elaboró

C.P.C. Claudia Martina Salcido
Garza
Coordinadora de Normatividad

Revisó

C. Guillermo Moreno Catillo
Responsable de Puerta
Abierta

Validó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

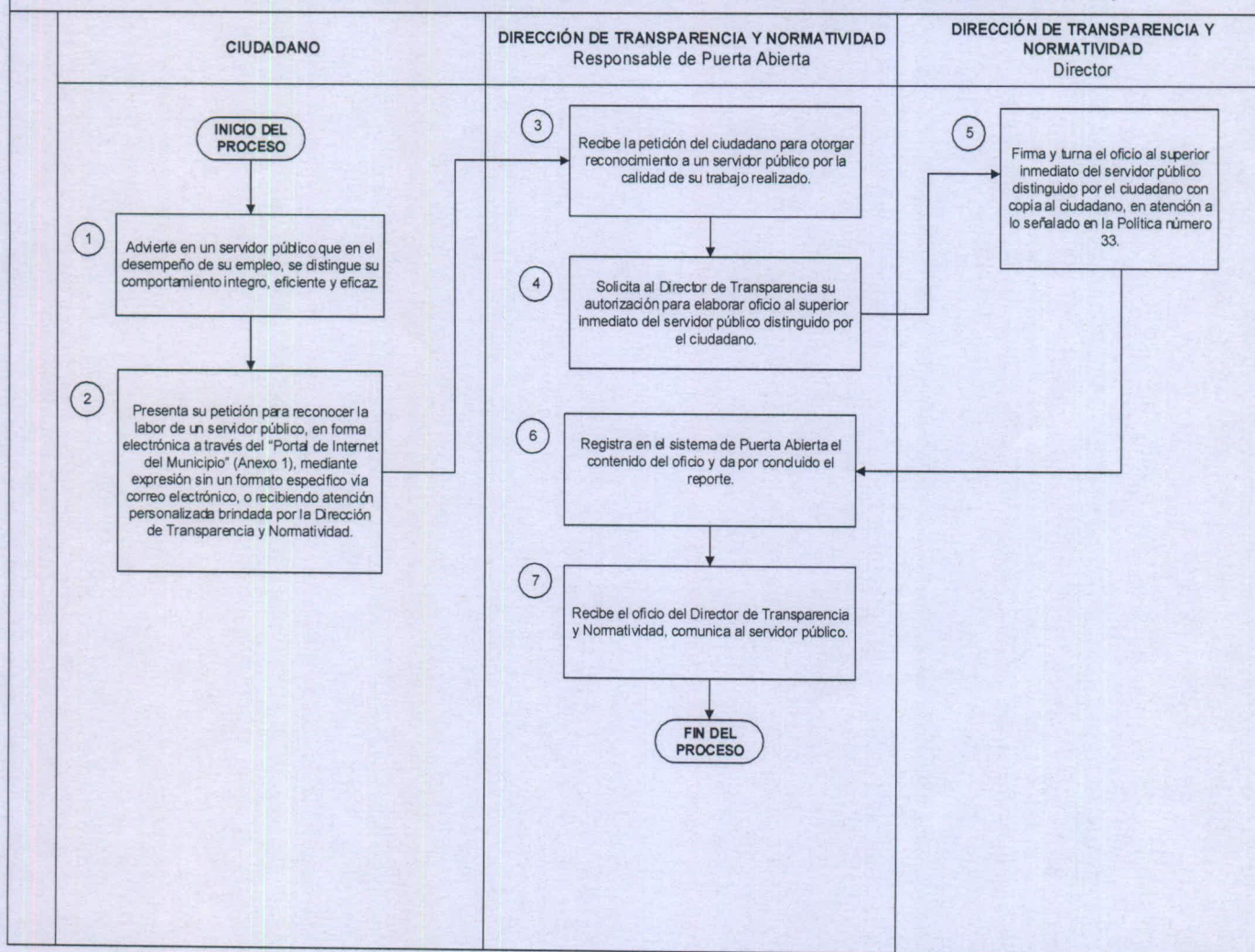


San Pedro Garza García
GOBIERNO MUNICIPAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SECRETARÍA DE CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA PLATAFORMA PUERTA ABIERTA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5307-0750-SCT-DTN-PPA-MPP-01-V5	19 de abril de 2005	13 de noviembre de 2020	31 de 44

DIAGRAMA DE FUJO DEL PROCESO DEL PROGRAMA PUERTA ABIERTA (RECONOCIMIENTOS)



Elaboró

C.P.C. Claudia Martina Salcido Garza
Coordinadora de Normatividad

Revisó

C. Guillermo Moreno Calvillo
Responsable de Puerta Abierta

Validó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y Normatividad



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
SECRETARÍA DE CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA
PLATAFORMA PUERTA ABIERTA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5307-0750-SCT-DTN-PPA-MPP-01-V5	19 de abril de 2005	13 de noviembre de 2020	32 de 44

39. Proceso 03. Atención a la Inconformidad por Respuesta de la Autoridad.

Descripción del Proceso:

5307-0750-SCT-DTN-PPA-MPP-01-V5-PROCESO-03-V5

Facilitar al ciudadano la presentación de la inconformidad por la respuesta que la autoridad otorga ante la resolución de una queja presentada a través de la Plataforma Puerta Abierta.

Los procedimientos son los siguientes:

CIUDADANO.- Inconforme por la Respuesta de la Autoridad.

1. Recibe notificación del superior jerárquico al que se encuentra adscrito el servidor público que inculpó por alguna presunta falta cometida, con el resultado de la investigación donde se refleja que no existe una responsabilidad administrativa.
2. Manifiesta su inconformidad y procede a comunicarla en forma electrónica a través del "Portal de Internet del Municipio" (Anexo 1), mediante expresión sin un formato específico vía correo electrónico, o recibiendo atención personalizada brindada por la Dirección de Transparencia y Normatividad.

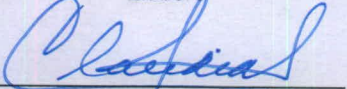
DIRECCIÓN DE TRANSPARENCIA Y NORMATIVIDAD.- Responsable de Puerta Abierta.

3. Recibe la inconformidad del ciudadano en la Plataforma Puerta Abierta y procede a turnarla al Director de Transparencia y Normatividad para su estudio y verificación del grado de validez.

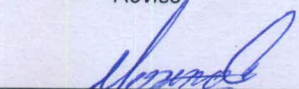
DIRECCIÓN DE TRANSPARENCIA Y NORMATIVIDAD.- Director.

4. Recibe y valida la inconformidad presentada por el ciudadano derivada de la actuación de un servidor público y en su caso procede a turnarla a la Dirección Jurídica y de Procedimientos de Responsabilidad Administrativa.

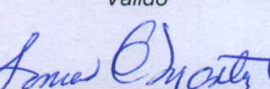
Elaboró


C.P.C. Claudia Martina Salcido
Garza
Coordinadora de Normatividad


Revisó


C. Guillermo Moreno Calvillo
Responsable de Puerta
Abierta

Validó


C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Aprobó


Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
SECRETARÍA DE CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA
PLATAFORMA PUERTA ABIERTA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5307-0750-SCT-DTN-PPA-MPP-01-V5	19 de abril de 2005	13 de noviembre de 2020	33 de 44

DIRECCIÓN JURÍDICA Y DE PROCEDIMIENTOS DE RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA.- Director.

- Analiza la inconformidad conjuntamente con el Director de Transparencia y Normatividad para determinar si se inicia la investigación que detone en un procedimiento de responsabilidad administrativa o desechar la inconformidad.

¿Existen elementos para iniciar el procedimiento de responsabilidad administrativa?

- Una vez que se determina la existencia de elementos suficientes para dar inicio al procedimiento de responsabilidad administrativa, procede a abrir un expediente al que se le asigna un número para archivar la documentación derivada del mencionado procedimiento. Notifica al responsable de Puerta Abierta para que informe al ciudadano del área que atenderá su inconformidad.

¿No existen elementos?

- Le notifica al responsable de Puerta Abierta vía oficio o correo electrónico, en donde se describe el motivo por el que se desecha la inconformidad presentada por el ciudadano.

DIRECCIÓN DE TRANSPARENCIA Y NORMATIVIDAD.- Responsable de Puerta Abierta.

- Recibe el número de expediente con el que se dio inicio el procedimiento de responsabilidad administrativa o el comunicado en donde se expresa que la inconformidad fue desechada, procede a ingresarlo en la Plataforma Puerta Abierta para concluir la atención y seguimiento de la inconformidad presentada por el ciudadano.

Fin del Proceso.

Elaboró

C.P.C. Claudia Martina Salcido
Garza
Coordinadora de Normatividad

Revisó

C. Guillermo Moreno Calvillo
Responsable de Puerta
Abierta

Validó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

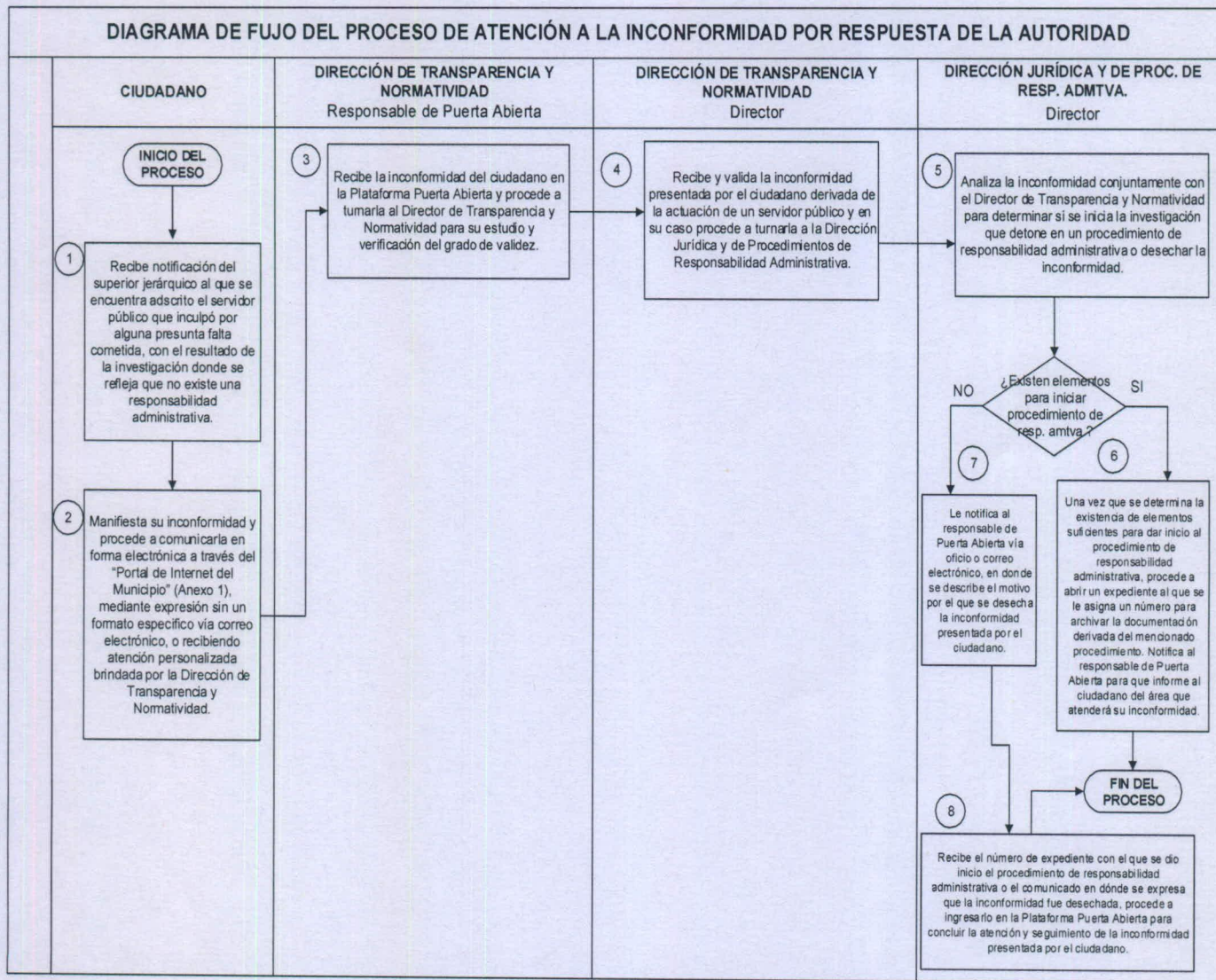


San Pedro Garza García
GOBIERNO MUNICIPAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SECRETARÍA DE CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA PLATAFORMA PUERTA ABIERTA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5307-0750-SCT-DTN-PPA-MPP-01-V5	19 de abril de 2005	13 de noviembre de 2020	34 de 44

DIAGRAMA DE FUJO DEL PROCESO DE ATENCIÓN A LA INCONFORMIDAD POR RESPUESTA DE LA AUTORIDAD



Elaboró

Claudia

C.P.C. Claudia Martina Salcido Garza
Coordinadora de Normatividad

Revisó

Guillermo

C. Guillermo Moreno Calvillo
Responsable de Puerta Abierta

Validó

Sonia

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Aprobó

José

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y Normatividad



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
SECRETARÍA DE CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA
PLATAFORMA PUERTA ABIERTA**

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5307-0750-SCT-DTN-PPA-MPP-01-V5	19 de abril de 2005	13 de noviembre de 2020	35 de 44

X. ANEXOS

Formato 01.- Portal de Internet Puerta Abierta.

Formato 02.- Tríptico Puerta Abierta a los Ciudadanos.

Elaboró

C.P.C. Claudia Martina Salcido
Garza
Coordinadora de Normatividad

Revisó


C. Guillermo Moreno Calvillo
Responsable de Puerta
Abierta

Validó

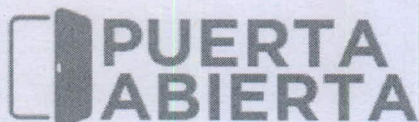
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

 <p>San Pedro Garza García GOBIERNO MUNICIPAL</p>	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS			
	SECRETARÍA DE CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA			
	PLATAFORMA PUERTA ABIERTA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	5307-0750-SCT-DTN-PPA-MPP-01-V5	19 de abril de 2005	13 de noviembre de 2020	36 de 44

FORMATO 01.- PORTAL DE INTERNET PLATAFORMA PUERTA ABIERTA



Quejas sobre
funcionarios públicos

El R. Ayuntamiento de San Pedro Garza García, N. L., con la finalidad de garantizar la Transparencia, Legalidad, Honradez, Lealtad, Imparcialidad y Eficiencia en el Servicio Público, pone a la disposición del ciudadano esta Plataforma Puerta Abierta como un mecanismo de confidencialidad, confiable y profesional para captar las quejas de la ciudadanía respecto a la actuación de los servidores públicos municipales en el cumplimiento de sus funciones, atribuciones y responsabilidades.

Para comentarios llamar al teléfono: 8121272742, 8184004478 Extensión 2742 o enviar un email a la dirección: puerta.abierta@sanpedro.gob.mx

Folio: 1286

Creación: 11/11/2020

Datos sobre los hechos

Queja:

Dependencia/ Organismo

Asunto:

Felicitación y/ o Reconocimiento

Lugar y Fecha donde ocurrieron:

Estado:

NUEVO LEÓN

Municipio:

SAN PEDRO

Fecha:

11/11/2020

Hora:

02:30 p. m.

Elaboró

C.P.C. Claudia Martina Salcido Garza
Coordinadora de Normatividad

Revisó

C. Guillermo Moreno Calvillo
Responsable de Puerta Abierta

Validó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y Normatividad



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
SECRETARÍA DE CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA
PLATAFORMA PUERTA ABIERTA**

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5307-0750-SCT-DTN-PPA-MPP-01-V5	19 de abril de 2005	13 de noviembre de 2020	37 de 44

Trámite por el cual se origina la queja: **Requerido:**

Área (Oficina, Dependencia, Etcétera):

Nombre de la Dependencia/Organismo:

Dirección de la Dependencia/Organismo:

Si conoce los datos del servidor público, favor de llenar los siguientes recuadros

Nombre(s): Requerido

Cargo: Requerido

Elemento de Seguridad Municipal:

Si No

Lugar de Trabajo: Requerido

Sexo:

Tez:

Elaboró

C.P.C. Claudia Martina Salcido
Garza
Coordinadora de Normatividad

Revisó

C. Guillermo Moreno Calvillo
Responsable de Puerta
Abierta

Validó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
SECRETARÍA DE CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA
PLATAFORMA PUERTA ABIERTA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5307-0750-SCT-DTN-PPA-MPP-01-V5	19 de abril de 2005	13 de noviembre de 2020	38 de 44

Estatura:

Color de ojos:

Cabello:

Complexión:

Color de Cabello:

Edad Aproximada:

Tipo de Cabello:

Señas particulares:

Narración de los Hechos:

Como ocurrieron los hechos. Requerido:

Elaboró

C.P.C. Claudia Martina Salcido
Garza
Coordinadora de Normatividad

Revisó

C. Guillermo Moreno Calvillo
Responsable de Puerta
Abierta

Validó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad



GOBIERNO MUNICIPAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SECRETARÍA DE CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA PLATAFORMA PUERTA ABIERTA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5307-0750-SCT-DTN-PPA-MPP-01-V5	19 de abril de 2005	13 de noviembre de 2020	39 de 44

¿Existen pruebas de los hechos? Sí No
(Favor de especificar los tipos de pruebas)

¿Existen testigos sobre los hechos? Sí No
(Favor de Especificar Nombre, Domicilio y Teléfono de los Testigos).

Datos Personales del Usuario y/o Quejoso

Para poder dar una atención personalizada a su asunto es importante contar con sus datos de identificación. Sin embargo si desea expresar su inquietud de manera anónima, también será bien recibida.

¿Desea presentar su caso de manera anónima? Sí No

Nombre: Requerido.

Calle y Número: Requerido.

Colonia: Requerido.

Estado: Requerido.

Municipio: Requerido

Elaboró

C.P.C. Claudia Martina Salcido Garza
Coordinadora de Normatividad

Revisó

C. Guillermo Moreno Calvillo
Responsable de Puerta Abierta

Validó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y Normatividad



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
SECRETARÍA DE CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA
PLATAFORMA PUERTA ABIERTA**

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5307-0750-SCT-DTN-PPA-MPP-01-V5	19 de abril de 2005	13 de noviembre de 2020	40 de 44

Código Postal:

Teléfono:

Correo Electrónico: Requerido.

Comentarios Finales:

Elaboró

C.P.C. Claudia Martina Salcido
Garza
Coordinadora de Normatividad

Revisó

C. Guillermo Moreno Calvillo
Responsable de Puerta
Abierta

Validó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad



San Pedro Garza García
GOBIERNO MUNICIPAL

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
SECRETARÍA DE CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA
PLATAFORMA PUERTA ABIERTA**

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5307-0750-SCT-DTN-PPA-MPP-01-V5	19 de abril de 2005	13 de noviembre de 2020	41 de 44

FORMATO 02.- TRÍPTICO PUERTA ABIERTA A LOS CIUDADANOS

San Pedro Garza García

superciudadanos
superciudad

Puerta Abierta a los ciudadanos

Peticiones, Quejas y Denuncias de servidores públicos municipales

Secretaría de Contraloría y Transparencia

sanpedro.gob.mx
Síguenos: @SanPedroNL

Elaboró

Claudia

C.P.C. Claudia Martina Salcido Garza
Coordinadora de Normatividad

Revisó

Guillermo

C. Guillermo Moreno Calvillo
Responsable de Puerta Abierta

Validó

Sonia Edna

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Aprobó

José Armando

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y Normatividad



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
SECRETARÍA DE CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA
PLATAFORMA PUERTA ABIERTA**

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5307-0750-SCT-DTN-PPA-MPP-01-V5	19 de abril de 2005	13 de noviembre de 2020	42 de 44



Tu participación nos ayuda a promover la eficiencia, dar transparencia a la gestión y combatir a la corrupción

Puerta Abierta es un mecanismo confidencial, confiable y profesional para captar peticiones, quejas y denuncias de la ciudadanía respecto a la actuación de los servidores públicos municipales en el cumplimiento de sus funciones, atribuciones y responsabilidades.

La actuación de los servidores públicos municipales está regulada por la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Nuevo León.

Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó

C.P.C. Claudia Martina Salcido
Garza
Coordinadora de Normatividad

C. Guillermo Moreno Calvillo
Responsable de Puerta
Abierta

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
SECRETARÍA DE CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA
PLATAFORMA PUERTA ABIERTA**

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5307-0750-SCT-DTN-PPA-MPP-01-V5	19 de abril de 2005	13 de noviembre de 2020	43 de 44

Opciones para realizar tu trámite de petición queja o denuncia:

- 1. En línea a través de puerta abierta:**
www.sanpedro.gob.mx
No se requiere documento alguno, no obstante, se podrá adjuntar evidencia (original) que soporte su denuncia
- 2. De manera presencial en la Secretaría de la Contraloría y Transparencia**
Escrito de denuncia (original) que podrá presentar directamente en las oficinas de la Secretaría de la Contraloría y Transparencia, ubicadas en Independencia 316 esquina Corregidora, Edificio Estacionamiento municipal 4° Piso, San Pedro Garza García Nuevo León
- 3. Vía correspondencia correo electrónico:**
puerta.abierta@sanpedro.gob.mx
Enviar escrito de denuncia (original)



Elaboró

C.P.C. Claudia Martina Salcido
Garza
Coordinadora de Normatividad

Revisó

C. Guillermo Moreno Calvillo
Responsable de Puerta
Abierta

Validó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
SECRETARÍA DE CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA
PLATAFORMA PUERTA ABIERTA**

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5307-0750-SCT-DTN-PPA-MPP-01-V5	19 de abril de 2005	13 de noviembre de 2020	44 de 44



Recuerda que tu denuncia puede ser ANÓNIMA

Secretaría de la Contraloría y
Transparencia

Independencia 316
esquina Corregidora,
Edificio estacionamiento
municipal 4° Piso

Teléfonos:

(81) 2127 2742

Correo electrónico:

puerta.abierta@sanpedro.gob.mx
anticorruccion@consejocivico.org.mx
<http://incorruptible.mx/>

**San Pedro
superciudadanos
superciudad**

Elaboró

C.P.C. Claudia Martina Salcido
Garza
Coordinadora de Normatividad

Revisó

C. Guillermo Moreno Calvillo
Responsable de Puerta
Abierta

Validó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad