



**San
Pedro
Garza
García**

GOBIERNO MUNICIPAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA ATENCIÓN BUZÓN DEL ALCALDE

SECRETARÍA PARTICULAR

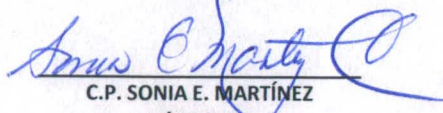
VIGENTE A PARTIR DEL 23 DE MARZO DE 2020

FORMATO DE REVISION Y/O ACTUALIZACION DE LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS

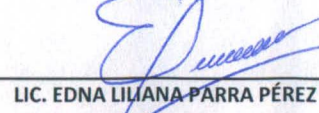
MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA ATENCIÓN BUZÓN DEL ALCALDE
CLAVE Y NOMBRE DEL MANUAL:- 5312-1200-SP-BUZÓN-MPP-01-V1:- EMISIÓN: 10 DE MARZO DE 2020:- 1A. VERSIÓN

UBICACIÓN O REFERENCIA				ELEMENTOS A CAMBIAR	
VERSIÓN	FECHA VERSIÓN	HOJA	PUNTO	DICE	DEBE DECIR
PRIMERA	10 DE MARZO DE 2020	7	<p>APARTADO</p> <p>VII:- POLÍTICAS Generales.</p> <p>Punto No. 3</p>	<p>Una vez que la información esté completa, el funcionario responsable de la Oficina de Atención Ciudadana de la Secretaría Particular realizará las gestiones correspondientes. Si se requiere la intervención de una Secretaría o Dependencia del Municipio de San Pedro Garza García, se ingresará un reporte al Centro Integral de Atención Ciudadana (CIAC) o se utilizará el correo electrónico institucional para tal fin.</p>	<p>Una vez que la información esté completa, el funcionario responsable de la Oficina de Atención Ciudadana de la Secretaría Particular realizará las gestiones correspondientes. Si se requiere la intervención de una Secretaría o Dependencia del Municipio de San Pedro Garza García, se ingresará un reporte al Centro Integral de Atención Ciudadana (CIAC) o se utilizará el correo electrónico institucional para tal fin.</p> <p>Las quejas o denuncias contra servidores públicos adscritos a la Secretaría de Seguridad Pública, recibidas a través del Buzón del Alcalde, serán canalizadas en los términos del presente Manual a la Comisión de Honor y Justicia (adscrita a la Secretaría de la Contraloría y Transparencia) para su análisis y trámite respectivo. El ciudadano podrá dar seguimiento a su queja o denuncia en la instancia que se encuentre dando trámite.</p>
<p>La presente actualización fue solicitada mediante el Oficio No. SP-063/2020, de fecha 22 de octubre de 2020 por la C.P. Gabriela Eugenia González Guajardo, Titular de la Secretaría Particular.</p>					

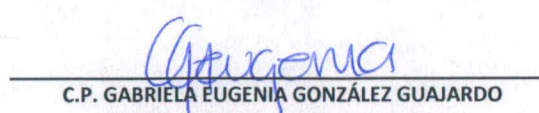
ELABORÓ


 C.P. SONIA E. MARTÍNEZ
 CÁRDENAS
 Jefa de Normatividad

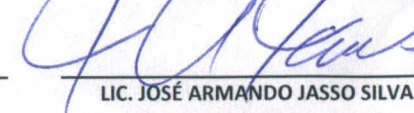
REVISÓ


 LIC. EDNA LILIANA PARRA PÉREZ
 Coordinadora

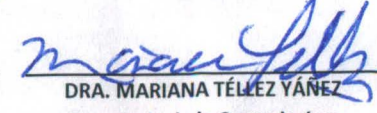
VALIDÓ


 C.P. GABRIELA EUGENIA GONZÁLEZ GUAJARDO
 Titular de la Secretaría Particular

APROBÓ


 LIC. JOSÉ ARMANDO JASSO SILVA
 Director de Transparencia y
 Normatividad

AUTORIZÓ


 DRA. MARIANA TÉLLEZ YÁÑEZ
 Secretaria de la Contraloría y
 Transparencia

#2492

San Pedro Garza García, a 22 de octubre de 2020
Oficio N° SP- 063/2020

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia, Normatividad y Cuenta Pública
Presente.-

1

Anteponiendo un cordial saludo, por este medio me permito solicitar su apoyo para que se realice una modificación al Manual de Políticas y Procedimientos para Atención del Buzón del Alcalde, lo anterior ante la aprobación del Reglamento Interior de la Secretaría de la Contraloría y Transparencia de San Pedro Garza García en fecha 13 de octubre de 2020 durante la primera sesión ordinaria del R. Ayuntamiento.

Actualmente el Manual del Buzón del Alcalde, página 7 de la sección VII "Políticas" numeral 3, señala:

- 3. Una vez que la información esté completa, el funcionario responsable de la Oficina de Atención Ciudadana de la Secretaría Particular realizará las gestiones correspondientes. Si se requiere la intervención de una Secretaría o Dependencia del Municipio de San Pedro Garza García, se ingresará un reporte al Centro Integral de Atención Ciudadana (CIAC) o se utilizará el correo electrónico institucional para tal fin.

Con la modificación solicitada deberá decir:

- 3. Una vez que la información esté completa, el funcionario responsable de la Oficina de Atención Ciudadana de la Secretaría Particular realizará las gestiones correspondientes. Si se requiere la intervención de una Secretaría o Dependencia del Municipio de San Pedro Garza García, se ingresará un reporte al Centro Integral de Atención Ciudadana (CIAC) o se utilizará el correo electrónico institucional para tal fin.

Las quejas o denuncias contra servidores públicos adscritos a la Secretaría de Seguridad Pública, recibidas a través del Buzón del Alcalde, serán canalizadas en los términos del presente Manual a la Comisión de Honor y Justicia para su análisis y trámite respectivo. El ciudadano podrá dar seguimiento a su queja o denuncia en la instancia que se encuentre dando trámite.

De antemano le agradezco la atención brindada y me reitero a sus órdenes para cualquier duda al respecto.

Atentamente

Gugema

C.P. Gabriela Eugenia González Guajardo
Secretaria Particular



**SECRETARÍA
PARTICULAR**

Juárez y Libertad S/N
Centro – C.P. 66200
San Pedro Garza
García, N.L.
T. +52 (81) 8400-4407
sanpedro.gob.mx

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5312-1200-SP-BUZÓN-MPP-01-V1	10 de marzo de 2020	Primera versión	2 de 17

I. FIRMAS DE AUTORIZACIÓN



Lic. Miguel Bernardo Treviño De Hoyos
Presidente Municipal



Lic. José Dávalos Siller
Secretario del Republicano Ayuntamiento



Dra. Mariana Téllez Yañez
Secretaria de la Contraloría y
Transparencia



C.P. Gabriela Eugenia González Guajardo
Secretaria Particular

Elaboró



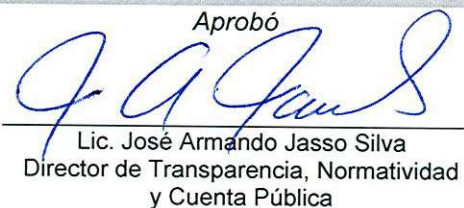
Lic. Edna Liliana Parra Pérez
Coordinadora

Revisó



C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia, Normatividad
y Cuenta Pública



GOBIERNO MUNICIPAL

San
Pedro
Garza
García

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

SECRETARÍA PARTICULAR

ATENCIÓN BUZÓN DEL ALCALDE

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5312-1200-SP-BUZÓN-MPP-01-V1	10 de marzo de 2020	Primera versión	3 de 17

ÍNDICE

	Hoja
I FIRMAS DE AUTORIZACIÓN	2
II INTRODUCCIÓN	4
III OBJETIVOS DEL MANUAL	4
IV MARCO NORMATIVO	5
V ALCANCE O NIVEL DE APLICACIÓN	5
VI DEFINICIONES	6
VII POLÍTICAS	7
<u>Generales</u>	7
<u>Específicas</u>	8
VIII PROCESO	9
<u>5312-1200-SP-BUZÓN-MPP-01-PROCESO-01-V1</u>	10
PROCESO ATENCIÓN BUZÓN DEL ALCALDE	10
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	10
DIAGRAMA DEL PROCESO	12
IX ANEXOS	13
<u>5312-1200-SP-BUZÓN-MPP-01-FORMATO-01-V1</u>	14
BUZÓN DEL ALCALDE ELECTRÓNICO	15
<u>5312-1200-SP-BUZÓN-MPP-01-FORMATO-02-V1</u>	16
AVISO DE PRIVACIDAD	17

Elaboró

Revisó

Aprobó

Lic. Edna Liliana Parra Pérez
Coordinadora

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia, Normatividad
y Cuenta Pública



GOBIERNO MUNICIPAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

SECRETARÍA PARTICULAR

ATENCIÓN BUZÓN DEL ALCALDE

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5312-1200-SP-BUZÓN-MPP-01-V1	10 de marzo de 2020	Primera versión	4 de 17

II. INTRODUCCIÓN

Una de las prioridades del Gobierno Municipal de San Pedro Garza García es tener mayor cercanía con los ciudadanos, por ello, la Secretaría Particular pone a su disposición el “Buzón del Alcalde”, cuya finalidad es establecer comunicación directa entre los ciudadanos y la Oficina del Alcalde.

Este Buzón representa una herramienta para la entrega de determinada información a fin de dar a conocer solicitudes, peticiones, quejas o inquietudes ciudadanas. La comunicación puede ser a través de tres medios: electrónico, telefónico y presencial.

En caso de requerirse, la Secretaría Particular realiza las gestiones correspondientes con las Secretarías y Dependencias que conforman el Gobierno Municipal de San Pedro Garza García, por lo cual, es de importancia contar con procedimientos que sirvan de guía para lograr una efectiva atención del ciudadano y el seguimiento a sus solicitudes.

III. OBJETIVOS DEL MANUAL

General

Establecer el proceso de atención ciudadana, desde la Secretaría Particular, en el marco del “Buzón del Alcalde”.

Específicos

- Determinar el medio a través del cual el ciudadano puede acceder al Buzón del Alcalde.
- Describir los pasos del proceso que se sigue para la atención de la solicitud, petición, queja o inquietud ciudadana.
- Dar a conocer que, en caso de requerirse, la Secretaría Particular canaliza los asuntos con las áreas competentes para su atención.
- Establecer el medio y el tiempo de respuesta a los ciudadanos por parte de la Secretaría Particular.
- Dar a conocer que existe un Aviso de Privacidad para el resguardo de los datos personales.

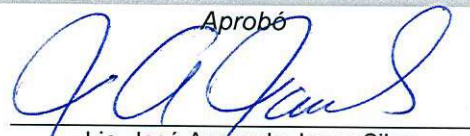
Elaboró


Lic. Edna Liliana Parra Pérez
Coordinadora

Revisó


C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Aprobó


Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia, Normatividad
y Cuenta Pública

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5312-1200-SP-BUZÓN-MPP-01-V1	10 de marzo de 2020	Primera versión	5 de 17

IV. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León.
- Ley de Gobierno Municipal del Estado de Nuevo León.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Nuevo León.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Nuevo León.
- Reglamento de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León.
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de San Pedro Garza García, Nuevo León.
- Reglamento de Entrega-Recepción para el Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León.
- Reglamento de Planeación e Información Estratégica del Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León.
- Código de Ética para el Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León.

V. ALCANCE O NIVEL DE APLICACIÓN

Las políticas y procesos descritos en este Manual se diseñaron para su observancia general y aplicación estricta en la Administración Pública Municipal de San Pedro Garza García, tomando como base las necesidades de los ciudadanos y las características de la Administración municipal.

Estas políticas y procedimientos serán de aplicación para el “Buzón del Alcalde” en sus diferentes modalidades, electrónico, telefónico y presencial, el cual es operado por la Secretaría Particular. Así también, en caso de que los asuntos sean turnados a las diferentes Secretarías y Dependencias del Municipio de San Pedro Garza García, se deberán seguir los procesos aplicados en este documento.

Elaboró



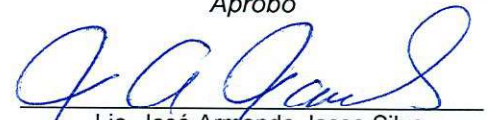
Lic. Edna Liliana Parra Pérez
Coordinadora

Revisó



C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia, Normatividad
y Cuenta Pública

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

SECRETARÍA PARTICULAR

ATENCIÓN BUZÓN DEL ALCALDE

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5312-1200-SP-BUZÓN-MPP-01-V1	10 de marzo de 2020	Primera versión	6 de 17

VI. DEFINICIONES

Para efectos del presente Manual, se entiende por:

Aviso de privacidad: Documento a disposición del ciudadano de forma física, electrónica o en cualquier formato generado por el responsable, a partir del momento en el cual se recaben sus datos personales, con el objeto de informarle los propósitos del tratamiento de los mismos.

Buzón del Alcalde: Medio que se pone a disposición de los ciudadanos cuando requieran comunicar a la Oficina del Alcalde cualquier solicitud, petición, queja o inquietud. El buzón cuenta con tres diferentes modalidades: electrónica, telefónica y presencial.

CIAC: Centro Integral de Atención Ciudadana.

Ciudadano: Son aquellos miembros de una sociedad en donde comparten los mismos derechos y están obligados a cumplir normas y deberes.

Datos personales: Cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable. Se considera que una persona es identificable cuando su identidad pueda determinarse directa o indirectamente a través de cualquier información.

Municipio: Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León.

Modalidad electrónica: Contacto a través de la página electrónica del Municipio <https://www.sanpedro.gob.mx/buzonalcalde1518.asp>.

Modalidad telefónica: Contacto a través del número telefónico que oportunamente deberá ser difundido con tal propósito.

Modalidad presencial: Contacto a través del área de Atención Ciudadana de la Secretaría Particular.

Transferencia de datos personales al Sujeto Obligado: Comunicación de datos personales a las Secretarías y/o Dependencias municipales responsables de la atención de los asuntos ciudadanos.

Elaboró




Lic. Edna Lilliana Parra Pérez
Coordinadora

Revisó



C.P. Sonia Edna Martínez Cardenas
Jefa de Normatividad

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia, Normatividad
y Cuenta Pública



GOBIERNO MUNICIPAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

SECRETARÍA PARTICULAR

ATENCIÓN BUZÓN DEL ALCALDE

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5312-1200-SP-BUZÓN-MPP-01-V1	10 de marzo de 2020	Primera versión	7 de 17

VII. POLÍTICAS

Generales

1. El ciudadano deberá ponerse en contacto con el Buzón del Alcalde en una de sus tres modalidades: presencial, electrónica y telefónica, para comunicar cualquier solicitud, petición, queja o inquietud. Los ciudadanos interesados deberán realizar lo siguiente.
 - Presencial: acudir al área de Atención Ciudadana de la Secretaría Particular ubicada en las calles Juárez y Libertad S/N, Col. Centro en San Pedro Garza García. El horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 a 16:00 horas.
 - Electrónica: acceder a la página <https://www.sanpedro.gob.mx/buzonalcalde1518.asp> o escribir a un correo electrónico que oportunamente deberá ser difundido con tal propósito.
 - Telefónica: comunicarse al teléfono que deberá ser difundido con tal propósito. El horario de atención será de lunes a viernes de 8:00 a 16:00 horas.
2. En las tres modalidades, el ciudadano deberá proporcionar datos de contacto si desea que se dé seguimiento puntual a su asunto. Si lo requiere, la solicitud podría ser anónima. Entre los datos solicitados se encuentran: nombre, teléfono fijo o celular, dirección, correo electrónico y asunto.
3. Una vez que la información esté completa, el funcionario responsable del área de Atención Ciudadana de la Secretaría Particular realizará las gestiones correspondientes. Si se requiere la intervención de una Secretaría o Dependencia del Municipio de San Pedro Garza García, se ingresará un reporte al Centro Integral de Atención Ciudadana (CIAC) o se utilizará el correo electrónico institucional para tal fin.
4. En caso de abrirse un reporte en el CIAC, el funcionario público contactará al ciudadano para brindarle un número de folio, esto con la finalidad de que pueda dar seguimiento a través de la plataforma electrónica del CIAC, la cual es <http://ciac.sanpedro.gob.mx/web/>.
5. Una vez atendido el reporte, solicitud, queja o inquietud, el funcionario público contactará al ciudadano para dar una respuesta final. El medio de contacto podrá ser electrónico o telefónico.

Elaboró

Revisó

Aprobó

Lic. Edna Liliana Parra Pérez
Coordinadora

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia, Normatividad
y Cuenta Pública



GOBIERNO MUNICIPAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SECRETARÍA PARTICULAR

ATENCIÓN BUZÓN DEL ALCALDE

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5312-1200-SP-BUZÓN-MPP-01-V1	10 de marzo de 2020	Primera versión	8 de 17

6. La Secretaría Particular cuenta con un plazo de 15-quince días hábiles para contactar al ciudadano e informar sobre el tratamiento y/o canalización de su solicitud. El tiempo de respuesta final o conclusión del asunto dependerá de la naturaleza del tema, siendo las Secretarías o Dependencias de la Administración Pública Municipal las responsables de sus propios términos para la resolución de reportes.
7. En tanto las Secretarías o Dependencias no emitan una respuesta final o conclusión del asunto a los ciudadanos, del área de Atención Ciudadana de la Secretaría Particular continuará en contacto para dar avances parciales del tema. Los ciudadanos contarán con datos de contacto del funcionario responsable de Atención Ciudadana para estar en constante comunicación en caso de requerirse.
8. Una vez concluido el asunto por parte de las Secretarías o Dependencias, el funcionario responsable de Atención Ciudadana de la Secretaría Particular confirmará con el ciudadano que su reporte, solicitud, queja o inquietud haya sido atendido. En caso contrario, asesorará al ciudadano respecto a otras alternativas para continuar dando atención a su tema.

Específicas

9. Uso de datos personales

- La operación del Buzón del Alcalde debe sujetarse a los lineamientos establecidos en el presente manual, además se debe dar a conocer al ciudadano del Aviso de Privacidad en cumplimiento a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Nuevo León y al Reglamento de Acceso a la Información Pública Gubernamental del Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León.
- El funcionario responsable del Buzón del Alcalde tiene la obligación de preservar la confidencialidad y discreción de la información de los ciudadanos que utilizan este medio. Este precepto debe extenderse a los funcionarios públicos de otras Secretaría y Dependencias del Municipio de San Pedro Garza García y a quienes se les realice una transferencia de la información personal para la atención y resolución de las solicitudes, peticiones, quejas o inquietudes de los ciudadanos. La transferencia de la información se realizará a través del Centro Integral de Atención Ciudadana, del correo electrónico institucional o de manera telefónica.

Elaboró

Lic. Edna Liliana Parra Pérez
Coordinadora

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia, Normatividad
y Cuenta Pública



San
Pedro
Garza
García

GOBIERNO MUNICIPAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

SECRETARÍA PARTICULAR

ATENCIÓN BUZÓN DEL ALCALDE

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5312-1200-SP-BUZÓN-MPP-01-V1	10 de marzo de 2020	Primera versión	9 de 17

VIII. PROCESO


Elaboró


Lic. Edna Liliana Parra Pérez
Coordinadora

Revisó


C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Aprobó


Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia, Normatividad
y Cuenta Pública



GOBIERNO MUNICIPAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
SECRETARÍA PARTICULAR

ATENCIÓN BUZÓN DEL ALCALDE

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5312-1200-SP-BUZÓN-MPP-01-V1	10 de marzo de 2020	Primera versión	10 de 17

5312-1200-SP-BUZÓN-MPP-01-PROCESO-01-V1

ATENCIÓN BUZÓN DEL ALCALDE

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

SECRETARÍA PARTICULAR – Coordinadora

1. Recibe la solicitud, petición, queja o inquietud del Ciudadano ya sea de manera presencial, telefónica o electrónica.
2. Captura en el Sistema de Control de Excel, la solicitud, petición, queja o inquietud del Ciudadano.
3. Analiza la solicitud.

SE TRATA DE UNA SOLICITUD, PETICIÓN, QUEJA, O INQUIETUD QUE REQUIERE SOLO LA GESTIÓN DE LA OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA DE LA SECRETARÍA PARTICULAR.

4. Gestiona la solicitud ante el área correspondiente.
5. Da seguimiento puntual a la solicitud y le informa al Ciudadano su estatus, hasta concluir la.

“En caso de que no sea posible su petición, se le informa el motivo y se da por atendida”.

FIN DEL PROCESO.

SE TRATA DE UNA SOLICITUD, PETICIÓN, QUEJA, O INQUIETUD QUE REQUIERE LA INTERVENCIÓN DE UNA SECRETARÍA O DEPENDENCIA

6. Captura el reporte en el Sistema del Centro Integral de Atención Ciudadana.

“Automáticamente llega al Centro Integral de Atención Ciudadana a través del Sistema CIAC y es canalizada a quien corresponda para su atención y trámite”.

Elaboró

Lic. Edna Liliana Parra Pérez
Coordinadora

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia, Normatividad
y Cuenta Pública



GOBIERNO MUNICIPAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

SECRETARÍA PARTICULAR

ATENCIÓN BUZÓN DEL ALCALDE

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5312-1200-SP-BUZÓN-MPP-01-V1	10 de marzo de 2020	Primera versión	11 de 17

7. Le informa al Ciudadano, vía electrónica o telefónica, que su reporte fue canalizado al Sistema CIAC y le proporciona el número de reporte y que área se encargará de darle atención y trámite, hasta su conclusión.
8. Una vez concluido el reporte por parte de la Secretaría o Dependencia responsable, contacta al ciudadano para confirmar que su solicitud, petición, queja o inquietud haya sido concluida. Si el ciudadano no confirma la atención a su reporte, el funcionario responsable del área de Atención Ciudadana proporciona otras alternativas para continuar dando seguimiento a su asunto.

FIN DEL PROCESO.

Elaboró

Lic. Edna Liliana Parra Pérez
Coordinadora

Revisó

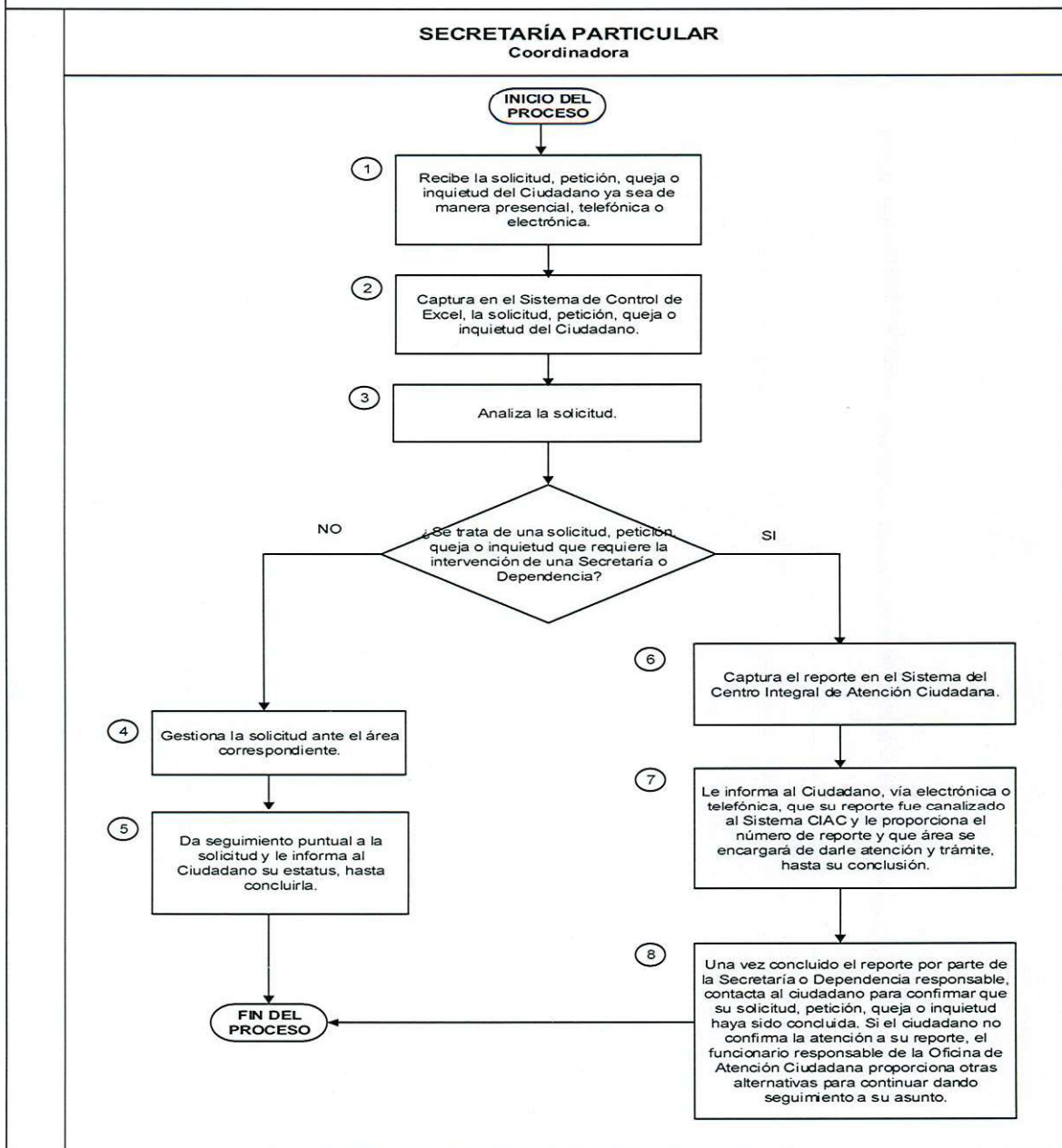
C.P. Sonia Edna Martínez Cardenas
Jefa de Normatividad

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia, Normatividad
y Cuenta Pública

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5312-1200-SP-BUZÓN-MPP-01-V1	10 de marzo de 2020	Primera versión	12 de 17

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO ATENCIÓN BUZÓN DEL ALCALDE



Elaboró

[Signature]
Lic. Edna Liliana Parra Pérez
Coordinadora

Revisó

[Signature]
C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Aprobó

[Signature]
Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia, Normatividad
y Cuenta Pública

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5312-1200-SP-BUZÓN-MPP-01-V1	10 de marzo de 2020	Primera versión	13 de 17

IX. ANEXOS

Elaboró



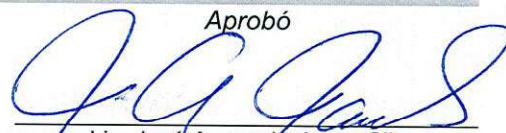
Lic. Edna Liliana Parra Pérez
Coordinadora

Revisó



C.P. Sonia Edna Martínez Cardenas
Jefa de Normatividad

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia, Normatividad
y Cuenta Pública



San
Pedro
Garza
García

GOBIERNO MUNICIPAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

SECRETARÍA PARTICULAR

ATENCIÓN BUZÓN DEL ALCALDE

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5312-1200-SP-BUZÓN-MPP-01-V1	10 de marzo de 2020	Primera versión	14 de 17

5312-1200-SP-BUZÓN-MPP-01
FORMATO-01-V1

BUZÓN DEL ALCALDE
ELECTRÓNICO

Elaboró


Lic. Edna Liliana Parra Pérez
Coordinadora

Revisó


C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Aprobó


Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia, Normatividad
y Cuenta Pública

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5312-1200-SP-BUZÓN-MPP-01-V1	10 de marzo de 2020	Primera versión	15 de 17

sanpedro.gob.mx/buzonalcalde1518.asp



San Pedro
Garza García

Gabinete -

Gobierno -

Transparencia

Comisiones

Servicios en línea -

Trámites -

Buzón



Buzón del Alcalde

Nombre:	<input type="text"/>
e-mail:	<input type="text"/>
Teléfono:	<input type="text"/>
Comentario:	<input type="text"/>

No soy un robot



Enviar

Disponible en: <https://www.sanpedro.gob.mx/buzonalcalde1518.asp>


Elaboró


Lic. Edna Liliana Parra Pérez
Coordinadora

Revisó


C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Aprobó


Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia, Normatividad
y Cuenta Pública



San
Pedro
Garza
García

GOBIERNO MUNICIPAL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
SECRETARÍA PARTICULAR

ATENCIÓN BUZÓN DEL ALCALDE

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5312-1200-SP-BUZÓN-MPP-01-V1	10 de marzo de 2020	Primera versión	16 de 17

5312-1200-SP-BUZÓN-MPP-01-
FORMATO-02-V1

AVISO DE PRIVACIDAD


Elaboró


Lic. Edna Liliana Parra Pérez
Coordinadora

Revisó


C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Aprobó


Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia, Normatividad
y Cuenta Pública

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
SECRETARÍA PARTICULAR
ATENCIÓN BUZÓN DEL ALCALDE

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5312-1200-SP-BUZÓN-MPP-01-V1	10 de marzo de 2020	Primera versión	17 de 17

AVISO DE PRIVACIDAD

Buzón del Alcalde

Con fundamento en la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados hacemos de su conocimiento que el Municipio de San Pedro Garza García con domicilio en Juárez y Libertad s/n Centro de San Pedro Garza García, N.L. C.P 66620, es responsable del tratamiento que se les dé a sus datos personales, los que serán incorporados a un sistema de Protección de Datos Personales del Sujeto Obligado en mención.

Su información personal será utilizada para las siguientes finalidades:

Dar atención a los comentarios, sugerencias, quejas o inquietudes que se realizan a través del Buzón del Alcalde de manera física, telefónica o electrónica.

La información pudiera ser transferida a otras áreas del mismo Sujeto Obligado con la finalidad de dar atención y seguimiento.

Para el cumplimiento de dichas finalidades se requieren los siguientes:

Datos de Nivel Básico: Identificación, Nombre, Domicilio, Número de Teléfono Particular, Número de teléfono celular, Dirección de correo electrónico.

Datos de Nivel Medio: N/A.

Datos de Nivel Sensible: N/A.

Se informa que usted tiene derecho de acceder a sus datos personales que poseemos y a los detalles del tratamiento de los mismos, a rectificarlos en caso de ser inexactos o incompletos, a cancelarlos cuando considere que no se requieren para alguna de las finalidades señaladas en el presente aviso de privacidad, estén siendo utilizados para finalidades no consentidas o haya finalizado la relación contractual o servicio, o bien, oponerse al tratamiento de los mismos para fines específicos. Para ello, es necesario que envíe la solicitud en los términos que marca el Título Tercero, Capítulo II de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados a: Lic. Edna Liliana Parra Pérez, Coordinadora de Atención Ciudadana de la Secretaría Particular, con domicilio oficial en Libertad s/n entre Juárez y Aldama, Centro de San Pedro. C.P 66230. O bien, se comuniqué al teléfono oficial 81-21-27-27-37 o al correo electrónico oficial edna.parra@sanpedro.gob.mx la cual solicitamos confirme vía telefónica para garantizar su correcta recepción.

En todo momento usted puede revocar el consentimiento que nos ha otorgado para el tratamiento de sus datos personales, a fin de que dejemos de hacer uso de los mismos.

Domicilio de la Unidad de Transparencia: Independencia #316, Centro de San Pedro. C.P 66620, Tel: 8676-5359.

Cualquier modificación a este aviso de privacidad podrá consultarlo en el módulo de Transparencia, de la página www.sanpedro.gob.mx.

Fecha de última actualización: Octubre 2019.

Disponible en:

http://transparencia.sanpedro.gob.mx/documentosAvisosPrivacidad/%205320/20191010_65/AP%20Buzon%20del%20Alcalde.pdf

Elaboró



Lic. Edna Liliana Parra Pérez
Coordinadora

Revisó



C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia, Normatividad
y Cuenta Pública