



**GOBIERNO MUNICIPAL DE  
SAN PEDRO GARZA GARCÍA, N.L.**

**MANUAL DE POLÍTICAS Y  
PROCEDIMIENTOS DEL PROGRAMA  
PUERTA ABIERTA  
(Atención a Quejas, Denuncias, Sugerencias  
y/o Reconocimientos)**

**SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y  
TRANSPARENCIA**

**VIGENTE A PARTIR DEL 18 DE ABRIL 2016**



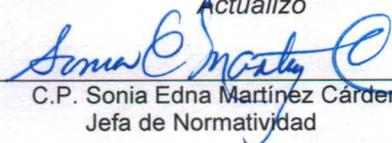
MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA  
PROGRAMA PUERTA ABIERTA  
(Quejas, Denuncias, Sugerencias y/o Reconocimientos)

Clave de Manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-V4	19 de Abril de 2005	07 de abril de 2016	2 de 53

## ÍNDICE

	Página
<b>I FIRMAS DE AUTORIZACIÓN</b>	3
<b>II INTRODUCCIÓN</b>	4
<b>III OBJETIVOS DEL MANUAL</b>	5
<b>IV MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO</b>	6
<b>V ALCANCE Y NIVEL DE APLICACIÓN</b>	6
<b>VI DEFINICIONES</b>	7
<b>VII POLÍTICAS Y/O LINEAMIENTOS</b>	8
<b>VIII PROCESOS</b>	16
<u>0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-PROCESO-01-V4</u>	17
ATENCIÓN A QUEJAS Y/O DENUNCIAS	17
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	17
DIAGRAMA DE FLUJO	24
<u>0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-PROCESO-02-V4</u>	27
ATENCIÓN A SUGERENCIAS Y/O RECONOCIMIENTOS	27
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	27
DIAGRAMA DE FLUJO	30
<b>IX ANEXOS</b>	31
<u>0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-FORMATO-01-V4</u>	32
FORMATO IMPRESO PARA PRESENTACIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y/O RECONOCIMIENTOS	33
<u>0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-FORMATO-02-V4</u>	35
FORMATO ELECTRÓNICO PARA CAPTURA DE QUEJAS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y/O RECONOCIMIENTOS	36
<u>0074-NORMATIVIDAD-MPP-01-FORMATO-03-V4</u>	39
REPORTE ELECTRÓNICO QUE GENERA EL PROGRAMA PUERTA ABIERTA	40
<u>0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-FORMATO-04-V4</u>	42
SISTEMA ELECTRÓNICO PARA SEGUIMIENTO DE QUEJAS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y/O RECONOCIMIENTOS	43
<u>0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-FORMATO-05-V4</u>	45
APLICACIÓN <i>SanPedroMóvil</i> PUERTA ABIERTA	46
<u>0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-FORMATO-06-V4</u>	52
AVISO DE PRIVACIDAD	53

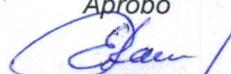
Actualizó

  
C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Revisó

  
Lic. Ranulfo Martínez Valdez  
Coordinador de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública

Aprobó

  
C.P. Encarnación P. Ramones Saldaña  
Secretario de la Contraloría y Transparencia



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA  
PROGRAMA PUERTA ABIERTA  
(Quejas, Denuncias, Sugerencias y/o Reconocimientos)

Clave de Manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-V4	19 de Abril de 2005	07 de abril de 2016	3 de 53

## I. FIRMAS DE AUTORIZACIÓN

**Presidente Municipal**  
Ing. Mauricio Fernández Garza

**Secretario de la Contraloría y  
Transparencia**  
C. P. Encarnación P. Ramones Saldaña

**Secretario del Republicano Ayuntamiento**  
Lic. Homero Niño de Rivera Vela

**Secretario de Administración**  
Lic. Gilda Gabriela Guajardo Garza

Actualizó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Revisó

Lic. Ranulfo Martínez Valdez  
Coordinador de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública

Aprobó

C.P. Encarnación P. Ramones Saldaña  
Secretario de la Contraloría y  
Transparencia



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA  
PROGRAMA PUERTA ABIERTA  
(Quejas, Denuncias, Sugerencias y/o Reconocimientos)

Clave de Manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-V4	19 de Abril de 2005	07 de abril de 2016	4 de 53

## II. INTRODUCCIÓN

Con la finalidad de continuar fortaleciendo el liderazgo en materia de transparencia, combatir las prácticas relacionadas con la corrupción e impulsar en los Servidores Públicos la cultura de la Transparencia y Rendición de Cuentas, el Gobierno Municipal ha desarrollado e implementado estrategias específicas, siendo impulsor de una cultura de integridad, fomentando de esta manera la corresponsabilidad entre ciudadanos y autoridad.

En este esfuerzo, el Gobierno Municipal de San Pedro Garza García, a través de la Secretaría de la Contraloría y Transparencia ha instrumentado el programa “**Puerta Abierta**” con el objetivo de fomentar el hábito de la denuncia por parte de los ciudadanos sampetrininos, siendo esta misma Secretaría la instancia a través de la cual se canalizan todas aquellas quejas, denuncias, sugerencias y/o reconocimientos, que son presentadas por la ciudadanía en torno a la actuación de los servidores públicos municipales; brindándoles de esta manera certeza de que todos los reportes serán atendidos con la seriedad, confidencialidad y profesionalismo que el acto requiere, incluso los que se presenten de manera anónima.

Es importante señalar que el Código de Ética y Conducta para el Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León es de observancia obligatoria y el incumplimiento de lo establecido en el mismo, dará lugar a procedimientos administrativos de acuerdo a la legislación aplicable vigente, al momento de la infracción.

Así mismo en dicho documento se establece que corresponde a la Secretaría de la Contraloría y Transparencia emitir recomendaciones derivadas del incumplimiento del Código de Ética y Conducta para el Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León, las cuales consistirán en una medida disciplinaria, administrativa o correctiva, por lo que, antes de imponer sanción alguna, se debe respetar la garantía de audiencia prevista en los artículos 14 y 16 constitucionales.

En este manual se podrán encontrar las políticas y los procedimientos para la atención de los reportes de quejas y denuncias desde el momento de su recepción hasta la conclusión del mismo; siempre y cuando no configuren incumplimiento a las obligaciones de los servidores públicos, pues en este caso, deberá iniciarse el proceso de responsabilidad administrativa en la Coordinación de Procedimientos de Responsabilidad Administrativa, adscrita a la Secretaría de la Contraloría y Transparencia.

Este instrumento normativo deberá mantenerse actualizado, por lo que será revisado y modificado periódicamente, a fin de mantener su vigencia, la cual garantice la confiabilidad del mismo.

El Responsable del Programa Puerta Abierta recibirá la queja, denuncia, sugerencia y/o reconocimiento, supervisado por el titular de la Coordinación de Normatividad, Transparencia y Cuenta Pública quien será responsable de vigilar que se desahogue y cumpla el procedimiento, mismo que será autorizado por el titular de la Secretaría de la Contraloría y Transparencia.

Actualizó

  
C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Revisó

  
Lic. Ranulfo Martínez Valdez  
Coordinador de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública

Aprobó

  
C.P. Encarnación P. Ramones Saldaña  
Secretario de la Contraloría y  
Transparencia



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS**  
**SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA**  
**PROGRAMA PUERTA ABIERTA**  
**(Quejas, Denuncias, Sugerencias y/o Reconocimientos)**

Clave de Manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-V4	19 de Abril de 2005	07 de abril de 2016	5 de 53

En casos de cargas de trabajo y a fin de equilibrar, eficientar y agilizar las mismas, la persona titular de la Coordinación podrá instruir al personal adscrito de la Coordinación para el cumplimiento de este procedimiento.

Con el propósito de darle una mayor fortaleza al Programa Puerta Abierta en beneficio de la ciudadanía y en la búsqueda de hacerlo más accesible y dinámico se realizaron las siguientes modificaciones:

- a) Subirlo a la plataforma San Pedro Móvil:
  - Con el propósito de acercarlo a la ciudadanía y facilitarle la presentación de quejas y denuncias, sugerencias o reconocimientos.
- b) Se disminuye el plazo para contestar y resolver las quejas, denuncias o sugerencias:
  - De 10 a 5 días hábiles para que las unidades administrativas o dependencia respondan cuando se presente una queja, denuncia o sugerencia, sobre algún empleado adscrito a las mismas.
- c) Se actualizó el Manual del Programa Puerta Abierta:
  - Se dispone que la Contraloría de oficio deberá verificar el trámite dado por los superiores jerárquicos a las denuncias y quejas presentadas contra servidores públicos, de tal forma que si considera que la respuesta no atiende a sancionar prácticas indebidas e irregulares cometidas, se pueda ahondar en la investigación y proponer al superior jerárquico que se apliquen medidas sancionadoras o establecerlas en forma directa, en este caso a través del procedimiento de responsabilidad administrativa correspondiente, siempre dando el derecho de audiencia al servidor sobre el que se presenta la queja o denuncia.

### III. OBJETIVOS DEL MANUAL

El propósito de la elaboración de este documento es establecer las políticas y el procedimiento para brindar atención y asesoría a todas y cada una de las personas que así lo soliciten; ya sea de manera personal, telefónicamente o por vía electrónica, ya sea a través de correo electrónico, portal de internet o aplicación móvil, mediante el "Programa Puerta Abierta", (*Atención a quejas, denuncias, sugerencias y/o reconocimientos*), respecto a la actuación de los servidores públicos de la Administración Pública Municipal, prestando un servicio de excelencia, eficiente y eficaz, fortaleciendo de esta manera las acciones de supervisión, control y vigilancia que la legislación faculta a la Secretaría de la Contraloría y Transparencia, para evitar actos que vayan más allá de la legalidad, o que representen faltas en el cumplimiento al Código de Ética y Conducta para el Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León, así como reconocer a los funcionarios que tienen un buen desempeño de su función.

Actualizó

Revisó

Aprobó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Lic. Ranulfo Martínez Valdez  
Coordinador de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública

C.P. Encarnación P. Ramones Saldaña  
Secretario de la Contraloría y  
Transparencia



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA  
PROGRAMA PUERTA ABIERTA  
(Quejas, Denuncias, Sugerencias y/o Reconocimientos)

Clave de Manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-V4	19 de Abril de 2005	07 de abril de 2016	6 de 53

#### IV. MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León.
- Ley de Gobierno Municipal para los Municipios del Estado de Nuevo León.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios de Nuevo León.
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de San Pedro Garza García, Nuevo León.
- Reglamento Interior de la Secretaría de la Contraloría y Transparencia Municipal de San Pedro Garza García, Nuevo León.
- Reglamento de Policía y Buen Gobierno del Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León.
- Reglamento en Materia de Seguridad Municipal de San Pedro Garza García, Nuevo León.
- Reglamento del Servicio Profesional de Carrera Policial de San Pedro Garza García, Nuevo León.
- Código de Ética y Conducta para el Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León.
- Plan Municipal de Desarrollo 2015-2018.

#### V. ALCANCE O NIVEL DE APLICACIÓN

Los procesos, políticas, anexos y demás información contenida en el presente Manual son aplicables a los Servidores Públicos Municipales involucrados en el desarrollo de las actividades aquí descritas, así como a todos los ciudadanos que interactúen presentando sus quejas, denuncias, sugerencias y/o reconocimientos, en la medida que su interacción en los procesos lo indique.

Actualizó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Revisó

Lic. Ranulfo Martínez Valdez  
Coordinador de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública

Aprobó

C.P. Encarnación P. Ramones Saldaña  
Secretario de la Contraloría y  
Transparencia



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS**  
**SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA**  
**PROGRAMA PUERTA ABIERTA**  
**(Quejas, Denuncias, Sugerencias y/o Reconocimientos)**

Clave de Manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-V4	19 de Abril de 2005	07 de abril de 2016	7 de 53

## VI. DEFINICIONES

**CIAC:** Centro Integral de Atención Ciudadana.

**DENUNCIA:** Acto mediante la cual una persona hace o pone en conocimiento de la autoridad competente mediante escrito, comparecencia, o por cualquier medio, de un hecho que presumiblemente pueda ser constitutivo de delito o un incumplimiento a la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios de Nuevo León; así como faltas al Código de Ética y Conducta para el Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León, para que conforme a las facultades y competencia, dicha autoridad lleve a cabo las acciones y actuaciones necesarias dentro del marco legal a fin de dar atención a lo solicitado.

**PUERTA ABIERTA:** Es un programa a cargo de la Secretaría de la Contraloría y Transparencia el cual tiene como finalidad acercar a la ciudadanía la Administración Pública en materia de Quejas, Denuncias, Transparencia y Rendición de cuentas, asegurando que cada una de ellas será atendida con la seriedad, confidencialidad y profesionalismo que el acto requiere. El programa tiene como objetivo atender, tramitar y resolver conforme a derecho las quejas y denuncias presentadas por la ciudadanía en contra de los Servidores Públicos adscritos al Gobierno Municipal de San Pedro Garza García, N.L., derivadas del desempeño de su empleo, cargo o comisión; así como el trámite de sugerencias y/o reconocimientos a servidores públicos que hayan brindado un servicio de calidad y eficiencia.

**QUEJA:** Manifestación oral o escrita de alguna persona que se sienta agraviada por un hecho o acto que observe en la prestación de un servicio público o actuación de los servidores públicos responsables de los mismos, por el mal desempeño en el cumplimiento de las funciones, y mediante la cual espera una respuesta o resolución.

**QUEJA IMPROCEDENTE:** Son aquellas quejas que se expresan en términos injuriosos, utilizando palabras soeces o altisonantes, o que contiene información inconsistente, ilegible o totalmente irrelevante.

**RECONOCIMIENTO:** Es la distinción que expresa el usuario hacia un servidor público o con respecto de una Dependencia o Unidad Administrativa por la atención brindada o por la calidad del servicio prestado.

**SUGERENCIA:** Es la proposición o idea que se ofrece con el fin de incidir en el mejoramiento de la Institución, cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación de algún servicio, un producto, o el cumplimiento de la función pública.

**SECRETARÍA:** La Secretaría de la Contraloría y Transparencia de San Pedro Garza García, Nuevo León.

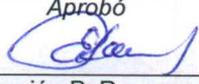
Actualizó

  
C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Revisó

  
Lic. Ranulfo Martínez Vázquez  
Coordinador de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública

Aprobó

  
C.P. Encarnación P. Ramones Saldaña  
Secretario de la Contraloría y  
Transparencia



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA  
PROGRAMA PUERTA ABIERTA  
(Quejas, Denuncias, Sugerencias y/o Reconocimientos)

Clave de Manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-V4	19 de Abril de 2005	07 de abril de 2016	8 de 53

## VII. POLÍTICAS Y/O LINEAMIENTOS

1. La Secretaría de la Contraloría y Transparencia es la única Dependencia que operará el **Programa Puerta Abierta**, dando atención a los reportes de quejas, denuncias, sugerencias y reconocimientos presentados por la ciudadanía derivados del desempeño del empleo, cargo o comisión de los servidores públicos municipales.
2. Cuando se atiende al ciudadano de manera directa se deberá proporcionar el formato correspondiente y asesorarlo en cuestiones de llenado del mismo, esto es por cuanto a los requisitos que debe reunir y la documentación que se debe anexar en caso de existir, informar al ciudadano que se le dará seguimiento a su proceso.
3. Toda documentación relacionada con quejas, denuncias, sugerencias o reconocimientos enviados a la Secretaría, deberá tener conocimiento el Coordinador de Normatividad, Transparencia y Cuenta Pública y/o el Secretario de la Contraloría y Transparencia.
4. Para los efectos de este Manual, podrán ser sujetos de Quejas, Denuncias, Sugerencias y Reconocimientos los siguientes:
  - Los servidores públicos o empleados municipales y en general, toda persona que desempeñe un empleo, cargo o comisión de cualquier naturaleza en la Administración Pública Municipal del Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León.
  - Toda persona que recaude, maneje, administre o resguarde donativos, recursos económicos estatales, municipales y/o federales; cuando estos últimos sean transferidos, descentralizados, concertados o convenidos por el Estado con la Federación o con sus Municipios.
5. Para el caso de los reportes de quejas y/o denuncias que involucren a representantes de elección popular, no podrán ser aceptados; salvo los que sean presentados vía Internet, en cuyo caso, deberán ser turnados a la Autoridad Competente es decir, a la Comisión de Honor y Justicia del Republicano Ayuntamiento; esto conforme lo establece el Capítulo VIII del Reglamento Interior del Republicano Ayuntamiento, relativo a la creación y facultades de las Comisiones; por lo cual el Responsable del Programa deberá orientar al Ciudadano, en el sentido de que es la Comisión de Honor y Justicia del Republicano Ayuntamiento, la indicada para darle atención y trámite a su reporte de queja.
6. Todas las quejas, denuncias, sugerencias y reconocimientos que sean presentadas por la ciudadanía, deberán ser atendidas con la seriedad, confidencialidad y profesionalismo que el acto requiere, incluso las que se presenten de manera anónima.

Actualizó

Revisó

Aprobó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Lic. Ranulfo Martínez Valdez  
Coordinador de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública

C.P. Encarnación P. Ramones Saldaña  
Secretario de la Contraloría y  
Transparencia



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS**  
**SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA**  
**PROGRAMA PUERTA ABIERTA**  
**(Quejas, Denuncias, Sugerencias y/o Reconocimientos)**

Clave de Manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-V4	19 de Abril de 2005	07 de abril de 2016	9 de 53

7. El responsable del Programa Puerta Abierta deberá integrar el expediente con el original del documento a través del cual se originó la queja, denuncia, sugerencia y/o reconocimiento; pudiendo ser, en cualquiera de éstos casos, el Formato Impreso para presentación de quejas, denuncias, sugerencias y/o reconocimientos (0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-FORMATO-01-V4), el escrito, correo electrónico, reporte expedido por la Aplicación *SanPedroMóvil* (0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-FORMATO-05-V4), reporte de la llamada telefónica, o bien el reporte del folio del CIAC, el cual deberá conservar por un mínimo de 1-un año.
  
8. La Secretaría de la Contraloría y Transparencia deberá mantener y difundir al menos los siguientes mecanismos para la captación de las quejas, denuncias, sugerencias y/o reconocimientos:
  - Portal de Internet: [www.sanpedro.gob.mx](http://www.sanpedro.gob.mx) utilizando el formato de Quejas contra Funcionarios, que se localiza en la sección de Servicios en Línea o a través del Apartado de Transparencia, ubicado estratégicamente, de manera que sea fácil su ubicación (0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-FORMATO-02-V4).
  - Portal de Internet a través de la Aplicación *SanPedroMóvil* (0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-FORMATO-05-V4).
  - Buzones: Instalados en distintos puntos estratégicos de algunas Oficinas Municipales.
  - Correo electrónico: [puerta.abierta@sanpedro.gob.mx](mailto:puerta.abierta@sanpedro.gob.mx)
  - Teléfonos directos de atención en aquellas Dependencias que cuentan con áreas de atención de quejas y denuncias.
  - Oficina de atención personalizada: Acudiendo personalmente a las Oficinas de la Secretaría de la Contraloría y Transparencia ubicadas en la Calle Independencia No. 316 esq. Con Corregidora 4° Piso, Centro de San Pedro Garza García, N.L.
  - Área de recepción de documentos, escritos u oficios: dirigidos ya sea al Secretario de la Contraloría y Transparencia o directamente a la Coordinación de Normatividad, Transparencia y Cuenta Pública.
  - Otros mecanismos de captación: Centro Integral de Atención Ciudadana (CIAC).
  - Folletos o trípticos impresos con el fin de difundir el Programa Puerta Abierta para que sean distribuidos tanto en Dependencias Municipales como en diversos eventos municipales.
  
9. Invariablemente, todas las quejas, denuncias, sugerencias y reconocimientos presentadas por los ciudadanos, sin importar la vía que hayan utilizado para enviarlas; siempre y cuando sean procedentes, deberán ser capturadas por la persona responsable del área, en el **Programa Puerta Abierta** a través del Formato Electrónico para captura de quejas, denuncias, sugerencias y/o reconocimientos (0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-FORMATO-02-V4); a excepción de los reportes presentados vía internet, cuya información la ingresa directamente el ciudadano.

Actualizó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Revisó

Lic. Ránulfo Martínez Valdez  
Coordinador de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública

Aprobó

C.P. Encarnación P. Ramones Saldaña  
Secretario de la Contraloría y  
Transparencia



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA  
PROGRAMA PUERTA ABIERTA  
(Quejas, Denuncias, Sugerencias y/o Reconocimientos)

Clave de Manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-V4	19 de Abril de 2005	07 de abril de 2016	10 de 53

- En el caso de los reportes presentados vía portal de Internet a través de la Aplicación *SanPedroMóvil* (0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-FORMATO-05-V4), el responsable del programa Puerta Abierta los capturará en el formato electrónico (0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-FORMATO-02-V4).
- Tanto los reportes que sean capturados por el responsable como los que envíen los ciudadanos vía Internet, deberán ser impresos y formarán parte del expediente.
- El responsable del programa Puerta Abierta, cuando atienda directamente al ciudadano, deberá en lo posible buscar que la información que se recabe sea lo más clara y amplia posible de tal manera que ayude a resolver o atender con mayor efectividad su queja, denuncia, sugerencia o reconocimiento.
- Con respecto a cada uno de los reportes de quejas, denuncias, sugerencias o reconocimientos recibidos vía electrónica, el responsable del programa Puerta Abierta, tratará de ampliar la información lo más que sea posible, cuando el ciudadano proporcionó datos suficientes en los que se le pueda localizar (teléfonos o correo electrónico).
- No serán procedentes los reportes de quejas, denuncias, sugerencias y reconocimiento duplicados, tampoco aquellos en que la información sea inconsistente, ilegible o totalmente irrelevante (que contenga palabras altisonantes, agresiones verbales, insultos, etc.); en cuyos casos serán desechados.
- Una vez turnado el asunto, la Dependencia contará con **5 cinco días hábiles** de plazo, contados a partir de la recepción del oficio para informar del seguimiento; o en su caso, de la imposibilidad para responder y se indicarán las razones de ello, brindando respuesta directamente al ciudadano y haciendo del conocimiento de la misma a la Secretaría. Si cumplido el término otorgado de los 5 cinco hábiles, por parte de la Secretaría de la Contraloría y Transparencia, se enviará correo recordatorio al funcionario encargado de su atención, con copia al Titular de la Dependencia correspondiente, con el fin de que justifique debidamente el motivo de su retraso en emitir dicha respuesta, debiendo realizar a más tardar al día hábil siguiente del recordatorio, la debida justificación conjuntamente con la respuesta correspondiente; no procediendo en estos casos la prórroga que se establece en el punto 18. De no cumplir con lo anterior se considerará como una falta administrativa, turnándose a la Coordinación de Procedimientos de Responsabilidad Administrativa para su valoración y emitir en su caso la resolución correspondiente de acuerdo a la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios de Nuevo León, lo anterior no lo exime del cumplimiento de dar respuesta a la queja.
- La Coordinación de Normatividad, Transparencia y Cuenta Pública deberá de establecer en el oficio que turne al área responsable de su investigación, con copia al Titular de la Dependencia que corresponda, una síntesis de la queja o denuncia y establecer en forma explícita la obligatoriedad de que se conteste directamente al

Actualizó

Revisó

Aprobó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Lic. Raulfo Martínez Valdez  
Coordinador de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública

C.P. Encarnación P. Ramones Saldaña  
Secretario de la Contraloría y  
Transparencia



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA  
PROGRAMA PUERTA ABIERTA  
(Quejas, Denuncias, Sugerencias y/o Reconocimientos)

Clave de Manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-V4	19 de Abril de 2005	07 de abril de 2016	11 de 53

ciudadano turnando copia a la Secretaría de la Contraloría y Transparencia, así como del plazo que tiene para ello. Acompañará copia del formato electrónico (0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-FORMATO-02-V4) relativo al asunto en cuestión.

17. Con el fin de encuadrar la queja o denuncia presentada por el ciudadano, en una posible falta a la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios de Nuevo León, al Código de Ética y Conducta para el Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León, o a cualesquier otra normativa que aplique, deberá establecerse en el oficio mencionado en el punto anterior como presunción, sin prejuzgar de forma anticipada.
18. En caso de que el Titular de la Dependencia o Unidad Administrativa a la que se turnó el reporte, (0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-FORMATO-02-V4) requiera de una prórroga del plazo para dar respuesta, deberá solicitarla con antelación de que se venza el plazo original, mediante correo o por oficio a la Secretaría de la Contraloría y Transparencia, o bien, al Coordinador de Normatividad, Transparencia y Cuenta Pública, quienes podrán otorgarla por única vez; siempre y cuando se justifique debidamente, concediéndole otros 5-cinco días hábiles más.
19. Si una vez analizada la solicitud de prórroga, la Secretaría de la Contraloría y Transparencia determinar que no es procedente, no le será autorizada, en cuyo caso le solicitará al Titular de la Dependencia o Unidad Administrativa emitir la respuesta, a más tardar al siguiente día hábil; de no recibir respuesta por parte de la Secretaría, se considerará otorgada la prórroga solicitada.
20. En caso de que un reporte haya sido enviado al Titular de alguna Unidad Administrativa y éste una vez analizado determine que no corresponde a su área específica; sino que el asunto compete a otra Unidad Administrativa dentro de la misma Dependencia; deberá informar al Responsable del Programa Puerta Abierta en la Secretaría de la Contraloría y Transparencia, más no devolverá el reporte; sino que procederá a turnar a quien corresponda su atención. Esto para evitar demoras en su atención y brindarle oportunamente la respuesta al Ciudadano.
21. Solo en aquellos casos en los cuales el envío del reporte se haya realizado a una Unidad Administrativa que corresponda a una Dependencia distinta a la que realmente le compete el asunto, se podrá devolver el reporte, a fin de evitar en lo posible lo anterior, el responsable del Programa Puerta Abierta deberá de verificar en lo posible previo al envío cual es la dependencia y unidad administrativa que es competente respecto a la denuncia, queja, sugerencia o reconocimiento.
22. La respuesta al Ciudadano se deberá notificar vía oficio o a través de correo electrónico, con copia a la Secretaría de la Contraloría y Transparencia. Solo en los casos en que no sea posible, por falta de datos, la respuesta se hará solamente a la Secretaría de la Contraloría y Transparencia.

Actualizó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Revisó

Lic. Ranulfo Martínez Valdez  
Coordinador de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública

Aprobó

C.P. Encarnación P. Ramones Saldaña  
Secretario de la Contraloría y  
Transparencia

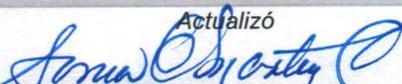


**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS**  
**SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA**  
**PROGRAMA PUERTA ABIERTA**  
**(Quejas, Denuncias, Sugerencias y/o Reconocimientos)**

Clave de Manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-V4	19 de Abril de 2005	07 de abril de 2016	12 de 53

23. En el caso de quejas, denuncias y/o sugerencias el reporte podrá darse por concluido en los siguientes casos:
- Cuando se haya dado respuesta vía oficio por parte de la Autoridad competente, directamente al ciudadano; o bien, se le haya enviado vía correo electrónico y que no exista inconformidad respecto a dicha respuesta.
  - Cuando no se haya podido localizar al ciudadano debido a que los datos que proporcionó para su ubicación no existen, sean incorrectos, correspondan a otra persona; o aún y cuando los datos siendo correctos, se hayan dejado al menos tres notificaciones escritas que sean comprobables.
24. Cuando se trate de reconocimientos a servidores públicos, el reporte se deberá dar por concluido una vez que haya sido canalizado a la Unidad Administrativa correspondiente, enviando copia del oficio al ciudadano, así como a la Dirección de Recursos Humanos para su integración en el expediente del servidor público reconocido; y cuando el reconocimiento sea por el servicio en general, el reporte se dará por concluido al enviar copia vía oficio a la Unidad Administrativa que haya brindado el servicio reconocido, con copia a la Dependencia correspondiente.
25. Tratándose de una sugerencia, propuesta o idea con el fin de incidir en el mejoramiento de alguna área municipal, la respuesta a la misma deberá consistir en una comunicación de agradecimiento al usuario que la presente, en el plazo señalado de 5 cinco días hábiles, contados a partir del día siguiente al de la recepción.
26. Si se trata de sugerencias para mejorar el servicio y/o atención, éstas deberán enviarse a la Unidad Administrativa correspondiente, la cual deberá analizar la propuesta y una vez determinada su factibilidad, dicha Unidad Administrativa deberá informar al ciudadano, en un plazo que no excederá de 5-cinco días hábiles, si es o no factible; en éste último caso se deberá explicar el motivo.
27. Para los casos en que las quejas y/o denuncias, se hayan presentado de manera anónima, la respuesta por parte de la Autoridad Competente deberá ser enviada a la Secretaría de la Contraloría y Transparencia, a fin de integrar el expediente que para el efecto lleva la persona Responsable de su trámite y seguimiento.
28. Las quejas, denuncias, sugerencias y/o reconocimientos que competen a otros Municipios, al Gobierno del Estado, al Gobierno Federal, ó Dependencias Paraestatales u Organismos Descentralizados tanto del nivel Estatal como Federal; deberán ser turnadas a las Contralorías Municipales, al Síndico Segundo del Ayuntamiento, al Órgano Interno de Control del Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de Nuevo León ó su equivalente a Nivel Federal; ó a la Autoridad Competente;

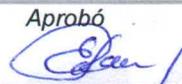
Actualizó

  
C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Revisó

  
Lic. Ránulfo Martínez Valdez  
Coordinador de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública

Aprobó

  
C.P. Encarnación P. Ramones Saldaña  
Secretario de la Contraloría y  
Transparencia



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA  
PROGRAMA PUERTA ABIERTA  
(Quejas, Denuncias, Sugerencias y/o Reconocimientos)

Clave de Manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-V4	19 de Abril de 2005	07 de abril de 2016	13 de 53

respectivamente, para su atención y seguimiento, preferentemente antes de ser capturadas en el Formato Electrónico; salvo que se hayan recibido vía Internet.

29. Cuando se trate de quejas y/o denuncias por el incumplimiento a las obligaciones generales de salvaguardar la legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia en el desempeño de las funciones, empleos, cargos y comisiones de los servidores públicos, tipificados en el artículo 50 de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios de Nuevo León o en el Código de Ética y Conducta para el Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León; o bien, se requiera de una mayor información sobre el asunto de las mismas, la Coordinación de Normatividad, Transparencia y Cuenta Pública, podrá apoyarse en las Direcciones de Auditoría y Control Interno y de Evaluación y Mejora Gubernamental, así como de la Coordinación de Procedimientos de Responsabilidad Administrativa, con el fin de analizar debidamente el contenido de dicha queja y/o denuncia e informar al Contralor el resultado.
30. En caso de que amerite realizar la investigación de la situación de irregularidad que presenta la queja y/o denuncia contenida en la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios de Nuevo León o en el Código de Ética y Conducta para el Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León, el Secretario de la Contraloría y Transparencia deberá instruir mediante oficio, a alguna de las Coordinaciones y Direcciones mencionadas en el punto anterior, se instrumente la investigación y en su caso de inicio el procedimiento de responsabilidad administrativa que presuman responsabilidad de los servidores públicos.
31. Cuando el Secretario de la Contraloría y Transparencia dé instrucciones de instrumentar las investigaciones e iniciar procedimientos administrativos, el plazo para dar respuesta al Ciudadano indicado en el numeral 15 se diferirá hasta en tanto se tenga un informe final del resultado de la investigación; no obstante, deberá comunicarse dicha situación al Ciudadano.
32. Tratándose de quejas y/o denuncias que involucren a elementos de la Secretaría de Seguridad Municipal (oficiales de policía y/o tránsito), éstas serán turnadas vía oficio a la Comisión de Honor y Justicia, adscrita a la Secretaría de la Contraloría y Transparencia, según lo establece el Reglamento Interior de la Secretaría de la Contraloría y Transparencia y los Reglamentos en Materia de Seguridad Municipal y el Reglamento del Servicio Profesional de Carrera Policial de San Pedro Garza García, Nuevo León; por lo que dicha Comisión de Honor y Justicia será la autoridad competente para realizar la investigación; dándose por concluido el expediente del Programa Puerta Abierta; una vez que se tenga el sello de recibido por dicha comisión.
33. Tratándose de asuntos turnados a la Comisión de Honor y Justicia en Materia de Seguridad se deberá de hacerlo del conocimiento del ciudadano; siempre y cuando el reporte correspondiente contenga datos que lo permitan.

Actualizó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Revisó

Lic. Ránulfo Martínez Valdez  
Coordinador de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública

Aprobó

C.P. Encarnación P. Ramones Saldaña  
Secretario de la Contraloría y  
Transparencia



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA  
PROGRAMA PUERTA ABIERTA  
(Quejas, Denuncias, Sugerencias y/o Reconocimientos)

Clave de Manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-V4	19 de Abril de 2005	07 de abril de 2016	14 de 53

34. Cualquier otra inquietud, recomendación o solicitud relacionada con la gestión gubernamental, ya sea que se hayan recibido vía correo electrónico, Aplicación *SanPedroMóvil* o a través de alguno de los otros mecanismos de recepción, no serán capturadas en el Programa Puerta Abierta; sino que serán canalizadas al Sistema del CIAC para que sean turnadas a las áreas correspondientes para su atención y seguimiento.
35. Una vez recibida constancia de la respuesta emitida por la Dependencia ó Unidad Administrativa al Ciudadano, se dará seguimiento en el reporte electrónico del Programa Puerta Abierta y se dará por concluido el expediente correspondiente en el sistema.
36. No obstante lo anterior, el Coordinador de Normatividad, Transparencia y Cuenta Pública, deberá de realizar una evaluación sobre la respuesta otorgada al ciudadano y de la solución dada a la queja o denuncia, de considerar que la misma no fue la adecuada deberá de informárselo al Contralor, el cual realizará el análisis con el apoyo del Coordinador de Procedimientos de Responsabilidad Administrativa y de los Directores de Auditoría y Control Interno, y de Evaluación y Mejora Gubernamental y conjuntamente decidirán si el caso amerita hacer una recomendación al superior jerárquico del funcionario denunciado para que le imponga una sanción o bien iniciar un procedimiento de responsabilidad administrativa de oficio, ampliando la investigación y en su caso determinar si procede o no sancionar al servidor público. De todo lo anterior se hará del conocimiento del ciudadano que presentó la queja o denuncia.
37. Los funcionarios que sean responsables y encargados de los datos personales que se recaben en función del trámite de quejas, denuncias, sugerencias y reconocimientos deberán de asegurarse de que los mismos solo sean utilizados para la finalidad para lo cual son recabados, estableciendo el **aviso de privacidad en lugar visible** donde se realice el trámite en forma presencial y en el portal de internet cuando se utilice alguno de los mecanismos destinados para tal efecto en la página de Internet del municipio en [www.sanpedro.gob.mx](http://www.sanpedro.gob.mx). (correo electrónico, formato electrónico o a través de la aplicación móvil.
38. Se deberán de presentar mensualmente reportes estadísticos al Titular de la Secretaría de la Contraloría y Transparencia, al Consejo Consultivo de la Secretaría de la Contraloría y Transparencia y a la Comisión de la Contraloría y Transparencia del R. Ayuntamiento, sobre las quejas, denuncias, sugerencias y reconocimientos que se presenten, sin mostrar los nombres de los ciudadanos, ni de los funcionarios públicos, al menos que sobre estos haya recaído una sanción en cumplimiento del Artículo 70 de la Ley General de Transparencia, fracciones XVII y XVIII.
39. La Secretaría de la Contraloría y Transparencia deberá de llevar a cabo campañas entre los servidores públicos de todas las Dependencias a fin de que se mantenga

Actualizó

Revisó

Aprobó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Lic. Ranulfo Martínez Valdez  
Coordinador de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública

C.P. Encarnación P. Ramones Saldaña  
Secretario de la Contraloría y  
Transparencia



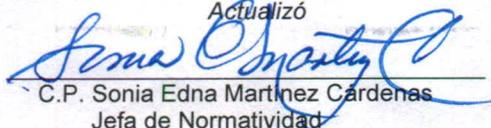
MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA  
PROGRAMA PUERTA ABIERTA  
(Quejas, Denuncias, Sugerencias y/o Reconocimientos)

Clave de Manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-V4	19 de Abril de 2005	07 de abril de 2016	15 de 53

actualizado el conocimiento y la firma del Código de Ética y Conducta para el Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León, el cual es de observancia obligatoria para todos los Servidores Públicos Municipales.

- Así mismo dentro de los programas de capacitación que se implementen entre los Servidores Públicos Municipales se deberá dar conocimiento a detalle de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos al Servicio del Estado y Municipios de Nuevo León en especial de lo establecido en su artículo 50 con sus respectivas fracciones.
- La Dirección de Recursos Humanos deberá de implementar el conocimiento y firma del Código de Ética y Conducta para el Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León a quienes se incorporen como servidores públicos del Municipio de San Pedro Garza García.

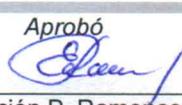
Actualizó

  
C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Revisó

  
Lic. Raúl Martínez Valdez  
Coordinador de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública

Aprobó

  
C.P. Encarnación P. Ramones Saldaña  
Secretario de la Contraloría y  
Transparencia



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA  
PROGRAMA PUERTA ABIERTA  
(Quejas, Denuncias, Sugerencias y/o Reconocimientos)

Clave de Manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-V4	19 de Abril de 2005	07 de abril de 2016	16 de 53

# VIII. PROCESOS

Actualizó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Revisó

Lic. Raulfo Martínez Valdez  
Coordinador de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública

Aprobó

C.P. Encarnación P. Ramones Saldaña  
Secretario de la Contraloría y  
Transparencia



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA  
PROGRAMA PUERTA ABIERTA  
(Quejas, Denuncias, Sugerencias y/o Reconocimientos)

Clave de Manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-V4	19 de Abril de 2005	07 de abril de 2016	17 de 53

0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-PROCESO-01-V4

ATENCIÓN A QUEJAS Y/O DENUNCIAS

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

CIUDADANO QUEJOSO Y/O DENUNCIANTE

1. Presenta su queja y/o denuncia, a través de alguno de los mecanismos de recepción que se señalan en el punto No. 8 de las Políticas y/o Lineamientos

LA QUEJA Y/O DENUNCIA, SE PRESENTA PERSONALMENTE, A TRAVÉS DE BUZONES, POR ESCRITO, VÍA CORREO ELECTRÓNICO, PORTAL DE INTERNET A TRAVÉS DE LA APLICACIÓN SanPedroMóvil, POR TELÉFONO O A TRAVÉS DEL CIAC

COORDINACIÓN DE NORMATIVIDAD, TRANSPARENCIA Y CUENTA PÚBLICA –  
Responsable del Programa Puerta Abierta.

2. Recibe físicamente el reporte de la queja y/o denuncia, presentado de forma personal, a través de buzones, (0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-FORMATO-01-V4) por escrito, vía correo electrónico, portal de Internet a través de la Aplicación SanPedroMóvil, por teléfono o a través del CIAC.

***“El Responsable del Programa Puerta Abierta deberá integrar el expediente con el original del documento a través del cual se originó la queja y/o denuncia; pudiendo ser, en cualquiera de éstos casos, el Formato Impreso para presentación de quejas, denuncias, sugerencias y/o reconocimientos (ANEXO 0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-FORMATO-01-V4), el escrito, correo electrónico, portal de Internet a través de la Aplicación SanPedroMóvil, reporte de la llamada telefónica, o bien el reporte del folio del CIAC, el cual deberá conservar por un mínimo de 1-un año”***

LA QUEJA Y/O DENUNCIA ES PROCEDENTE

3. Verifica si el asunto de la queja y/o denuncia debe ser canalizado al **Programa Puerta Abierta** y procede a capturarlo a través del Formato Electrónico para captura de reportes, que aparece en la página de Internet del Municipio de San Pedro Garza García, N.L. (ANEXO 0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-FORMATO-02-V4), ya sea en la sección de servicios en línea o a través del Apartado de Transparencia.

***“Invariablemente, todas las quejas, denuncias, sugerencias y reconocimientos presentadas por los ciudadanos, sin importar la vía que hayan utilizado para enviarlas; siempre y cuando sean procedentes, deberán ser capturadas por la***

Actualizó

Revisó

Aprobó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Lic. Ránulfo Martínez Valdez  
Coordinador de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública

C.P. Encarnación P. Ramones Saldaña  
Secretario de la Contraloría y  
Transparencia



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA  
PROGRAMA PUERTA ABIERTA  
(Quejas, Denuncias, Sugerencias y/o Reconocimientos)

Clave de Manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-V4	19 de Abril de 2005	07 de abril de 2016	18 de 53

**persona responsable del área en el Programa Puerta Abierta a través del Formato Electrónico de captura de quejas, denuncias, sugerencias y/o reconocimientos (ANEXO 0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-FORMATO-02-V4)”.**

4. Si una vez analizado el reporte se detecta que el asunto de la queja y/o denuncia no amerita ser ingresado al Programa Puerta Abierta o se trata de otro tipo de reportes, se deberá canalizar al Sistema del CIAC y se da por concluido.

**“Cualquier otra inquietud, recomendación o solicitud relacionada con la gestión gubernamental, ya sea que se hayan recibido vía Internet o a través de alguno de los otros mecanismos de recepción, no serán capturadas en el Programa Puerta Abierta; sino que serán capturadas en el Sistema del CIAC, para que sean canalizadas a las áreas correspondientes para su atención y seguimiento.”**

**FIN DEL PROCESO.**

LA QUEJA Y/O DENUNCIA, SE PRESENTA VÍA INTERNET

5. Verifica en el **Programa Puerta Abierta** la existencia de reportes de quejas y/o denuncias presentados por los ciudadanos a través de la página de Internet del Municipio de San Pedro Garza García, N.L.; Reporte Electrónico que genera el Programa Puerta Abierta (ANEXO 0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-FORMATO-03-V4).

**“En el caso de los reportes presentados vía Internet, la información la ingresa directamente el ciudadano”.**

6. Imprime del **Programa Puerta Abierta**, los reportes electrónicos de quejas y/o denuncias; (ANEXO 0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-FORMATO-03-V4).
7. En ambos casos elabora un expediente con los datos de identificación del Reporte Electrónico (ANEXO 0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-FORMATO-03-V4) y archiva en éste el reporte.

**“Tanto los reportes que sean capturados por el responsable como los que envíen los ciudadanos vía Internet, deberán ser impresos y formarán parte del expediente”.**

LA QUEJA Y/O DENUNCIA NO ES PROCEDENTE

8. Anota en el Sistema Electrónico para seguimiento de quejas y/o denuncias (ANEXO 0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-FORMATO-04-V4), el motivo por el cual será desechada; lo integra al expediente y lo da por concluido.

Actualizó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Revisó

Lic. Raulito Martínez Valdez  
Coordinador de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública

Aprobó

C.P. Encarnación P. Ramones Saldaña  
Secretario de la Contraloría y  
Transparencia



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA  
PROGRAMA PUERTA ABIERTA  
(Quejas, Denuncias, Sugerencias y/o Reconocimientos)

Clave de Manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-V4	19 de Abril de 2005	07 de abril de 2016	19 de 53

***“No serán procedentes los reportes de quejas, denuncias, sugerencias y reconocimiento duplicados, tampoco aquellos en que la información sea inconsistente, ilegible o totalmente irrelevante (que contenga palabras altisonantes, agresiones verbales, insultos, etc.); en cuyos casos serán desechados”.***

LA QUEJA Y/O DENUNCIA NO ES COMPETENCIA MUNICIPAL

9. En el caso que se reciba algún reporte a través de alguno de los mecanismos de captación (correo electrónico, portal de Internet, Aplicación *SanPedroMóvil*, teléfono, buzón, CIAC, escrito o de manera personal) y se detecte que el asunto no es de Competencia Municipal, no será capturado en el **Programa Puerta Abierta**, turnando el formato vía oficio a la instancia de Gobierno que corresponda, también deberán turnarse los reportes que se reciban vía Internet. (ANEXO 0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-FORMATO-03-V4).

***“Las quejas, denuncias, sugerencias y reconocimientos que competen a otros Municipios, al Gobierno del Estado o al Gobierno Federal deberán ser turnadas a la Contraloría, al Síndico Segundo del Ayuntamiento, al Órgano Interno de Control del Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de Nuevo León ó su equivalente a Nivel Federal; respectivamente, para su atención y seguimiento, preferentemente antes de ser capturadas en el Formato Electrónico; salvo que se hayan recibido vía Internet”.***

10. Informa al Ciudadano que su reporte no es Competencia Municipal; así como la instancia de Gobierno a la cual será canalizado para su atención y trámite y lo da por concluido.

**FIN DEL PROCESO.**

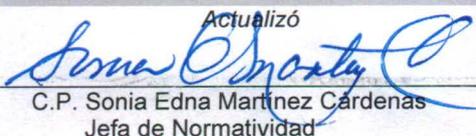
LA QUEJA Y/O DENUNCIA ES DE COMPETENCIA MUNICIPAL

11. Elabora oficio y envía el reporte al Titular de la Dependencia o a la Unidad Administrativa encargada de darle atención y trámite, anexando el Reporte Electrónico (ANEXO 0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-FORMATO-03-V4) y recaba acuse de recibo.

***“El plazo para dar respuesta al ciudadano, por parte del Titular del Área, será de 5-cinco días hábiles contados a partir de la recepción del oficio mediante el cual se envía el reporte”.***

***“En caso de que el Titular de la Dependencia o Unidad Administrativa a la que se turnó el reporte, (0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-FORMATO-02-V4) requiera de una prórroga del plazo para dar respuesta, deberá solicitarla con antelación de que se venza el plazo original, mediante correo o por oficio a la Secretaría de la Contraloría y Transparencia, o bien, al Coordinador de Normatividad, Transparencia y Cuenta***

Actualizó

  
C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Revisó

  
Lic. Ranulfo Martínez Valdez  
Coordinador de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública

Aprobó

  
C.P. Encarnación P. Ramones Saldaña  
Secretario de la Contraloría y  
Transparencia



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA  
PROGRAMA PUERTA ABIERTA  
(Quejas, Denuncias, Sugerencias y/o Reconocimientos)

Clave de Manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-V4	19 de Abril de 2005	07 de abril de 2016	20 de 53

***Pública, quienes podrán otorgarla por única vez; siempre y cuando se justifique debidamente, concediéndole otros 5-cinco días hábiles más”.***

***“Si una vez analizada la solicitud de prórroga, la Secretaría de la Contraloría y Transparencia determinar que no es procedente, no le será autorizada, en cuyo caso le solicitará al Titular de la Dependencia o Unidad Administrativa emitir la respuesta, a más tardar al siguiente día hábil; de no recibir respuesta por parte de la Secretaría, se considerará otorgada la prórroga solicitada”.***

12. Integra al expediente el acuse de recibo del oficio.

DEPENDENCIA-UNIDAD ADMINISTRATIVA-ÁREA –Titular

13. Recibe el Reporte Electrónico de queja y/o denuncia que genera el Programa Puerta Abierta (ANEXO 0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-FORMATO-03-V4), lo analiza y toma las medidas pertinentes para darle solución y respuesta.

14. Solicita su investigación y una vez que tiene el resultado, procede a dar respuesta al reporte de queja y/o denuncia verificando si existen datos del quejoso o si ésta se realizó en manera anónima.

LA QUEJA Y/O DENUNCIA SE REALIZÓ DE MANERA ANÓNIMA

15. Turna vía oficio a la Secretaría de la Contraloría y Transparencia la respuesta a la queja y/o denuncia, anexando información que dé soporte a la resolución”.

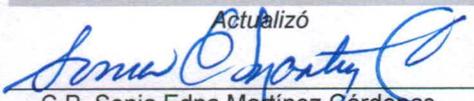
***“Para los casos en que las quejas y/o denuncias se hayan presentado de manera anónima, la respuesta por parte de la Autoridad Competente deberá ser enviada a la Secretaría de la Contraloría y Transparencia, a fin de integrar el expediente que para el efecto lleva la persona Responsable de su atención”.***

COORDINACIÓN DE NORMATIVIDAD, TRANSPARENCIA Y CUENTA PÚBLICA –  
Responsable del Programa Puerta Abierta.

16. Recibe oficio y anota la información en el Sistema Electrónico para seguimiento de quejas y/o denuncias (ANEXO 0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-FORMATO-04-V4), y lo da por concluido tanto en el sistema como en el expediente físico.

**FIN DEL PROCESO.**

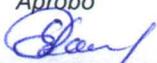
Actualizó

  
C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Revisó

  
Lic. Ranulfo Martínez Valdez  
Coordinador de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública

Aprobó

  
C.P. Encarnación P. Ramones Saldaña  
Secretario de la Contraloría y  
Transparencia



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA  
PROGRAMA PUERTA ABIERTA  
(Quejas, Denuncias, Sugerencias y/o Reconocimientos)

Clave de Manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-V4	19 de Abril de 2005	07 de abril de 2016	21 de 53

EXISTEN DATOS DEL QUEJOSO O DENUNCIANTE

DEPENDENCIA-UNIDAD ADMINISTRATIVA-ÁREA –Titular

17. Notifica al Ciudadano la respuesta a su queja y/o denuncia e informa de lo anterior al Secretario de la Contraloría y Transparencia.

***“La respuesta al Ciudadano se podrá notificar vía oficio o a través de correo electrónico, con copia a la Secretaría de la Contraloría y Transparencia”.***

CIUDADANO QUEJOSO Y/O DENUNCIANTE

18. Recibe respuesta por parte del Titular de la Dependencia y/o Unidad Administrativa y en su caso firma de conformidad.

**FIN DEL PROCESO.**

COORDINACIÓN DE NORMATIVIDAD, TRANSPARENCIA Y CUENTA PÚBLICA –  
Responsable del Programa Puerta Abierta.

19. Recibe copia de la respuesta al ciudadano procediendo a asentar en el Sistema Electrónico para seguimiento en el Programa Puerta Abierta (ANEXO 0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-FORMATO-04-V4), la información contenida en el oficio.

***“Toda documentación relacionada con quejas, denuncias, sugerencias y/o reconocimientos enviados a la Secretaría de la Contraloría y Transparencia, deberá tener conocimiento el Coordinador de Normatividad, Transparencia y Cuenta Pública”***

NO HAY INCONFORMIDAD DEL CIUDADANO Y SE CONSIDERA EL ASUNTO ATENDIDO

20. Anota en el Sistema Electrónico para seguimiento de quejas y/o denuncias en el Programa Puerta Abierta (ANEXO 0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-FORMATO-04-V4) el resultado de la investigación de la queja y/o denuncia, según el oficio de respuesta, lo integra al expediente y da por concluido el asunto.

**FIN DEL PROCESO.**

Actualizó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Revisó

Lic. Ranulfo Martínez Valdez  
Coordinador de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública

Aprobó

C.P. Encarnación P. Ramones Saldaña  
Secretario de la Contraloría y  
Transparencia



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA  
PROGRAMA PUERTA ABIERTA  
(Quejas, Denuncias, Sugerencias y/o Reconocimientos)

Clave de Manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-V4	19 de Abril de 2005	07 de abril de 2016	22 de 53

SI HAY INCONFORMIDAD DEL CIUDADANO O CONSIDERA QUE NO FUE ATENDIDO EL ASUNTO DEBIDAMENTE

21. Analiza conjuntamente con la Coordinación de Procedimientos de Responsabilidad Administrativa si la queja y/o denuncia amerita ser turnada para iniciar un procedimiento por responsabilidad administrativa derivado de la actuación del Servidor Público involucrado; o bien, se solicita a la Dependencia responsable de su atención, mayor información al respecto.

***“Cuando se trate de quejas y/o denuncias por el incumplimiento a las obligaciones generales de salvaguardar la legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia en el desempeño de las funciones, empleos, cargos y comisiones de los servidores públicos, tipificados en el artículo 50 de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios de Nuevo León o en el Código de Ética y Conducta para el Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León; o bien, se requiera de una mayor información sobre el asunto de las mismas, la Coordinación de Normatividad, Transparencia y Cuenta Pública, podrá apoyarse en las Direcciones de Auditoría y Control Interno y de Evaluación y Mejora Gubernamental, así como de la Coordinación de Procedimientos de Responsabilidad Administrativa, con el fin de analizar debidamente el contenido de dicha queja y/o denuncia e informar al Contralor el resultado”.***

***“En caso de que amerite realizar la investigación de la situación de irregularidad que presenta la queja y/o denuncia contenida en la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios de Nuevo León o en el Código de Ética y Conducta para el Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León, el Secretario de la Contraloría y Transparencia deberá instruir mediante oficio, a alguna de las Direcciones y Coordinaciones mencionadas en el punto anterior, se instrumente la investigación y en su caso de inicio el procedimiento de responsabilidad administrativa que presuman responsabilidad de los servidores públicos”.***

***“Cuando el Secretario de la Contraloría y Transparencia dé instrucciones de instrumentar las investigaciones e iniciar procedimientos administrativos, el plazo para dar respuesta al Ciudadano indicado en el numeral 15 se diferirá hasta en tanto se tenga un informe final del resultado de la investigación; no obstante, deberá comunicarse dicha situación al Ciudadano”.***

22. Turna el expediente al Coordinador de Procedimientos de Responsabilidad Administrativa de la Secretaría de la Contraloría y Transparencia para su investigación correspondiente.

Actualizó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Revisó

Lic. Ranulfo Martínez Valdez  
Coordinador de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública

Aprobó

C.P. Encarnación P. Ramones Saldaña  
Secretario de la Contraloría y  
Transparencia



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA  
PROGRAMA PUERTA ABIERTA  
(Quejas, Denuncias, Sugerencias y/o Reconocimientos)

Clave de Manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-V4	19 de Abril de 2005	07 de abril de 2016	23 de 53

COORDINADOR DE PROCEDIMIENTOS DE RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA -  
Coordinador

23. Recibe del Responsable del Programa Puerta Abierta el expediente de la queja y/o denuncia en contra del Servidor Público Municipal.

***“El trámite de la queja y/o denuncia dentro del Procedimiento por Responsabilidad Administrativa se sujetará a lo establecido por la Legislación aplicable en la materia”.***

24. Realiza la investigación correspondiente y en caso de contar con elementos suficientes, procede a abrir el expediente para dar inicio al procedimiento de responsabilidad administrativa.

***“Cuando el Secretario de la Contraloría y Transparencia dé instrucciones de instrumentar las investigaciones e iniciar procedimientos administrativos, el plazo para dar respuesta al Ciudadano indicado en el numeral 15 se difiere hasta en tanto se tenga un informe final del resultado de la investigación; no obstante, se deberá comunicar dicha situación al Ciudadano”.***

25. Proporciona al Responsable del Programa Puerta Abierta en el caso de que proceda, el número de expediente que le corresponde a la queja y/o denuncia o informa que no se obtuvieron elementos suficientes para iniciar procedimiento.

COORDINACIÓN DE NORMATIVIDAD, TRANSPARENCIA Y CUENTA PÚBLICA -  
Responsable del Programa Puerta Abierta.

26. Recibe la información del Coordinador de Procedimientos de Responsabilidad Administrativa y procede a asentarla en el Sistema Electrónico para seguimiento de quejas y/o denuncias en el Programa Puerta Abierta, (ANEXO 0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-FORMATO-04-V4) ya sea el motivo por el cual se desecha o bien el número de expediente con el cual se dará inicio al procedimiento de responsabilidad administrativa y da por concluida la atención y seguimiento a la queja y/o denuncia.

FIN DEL PROCESO.

Actualizó

  
C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Revisó

  
Lic. Ranulfo Martínez Valdez  
Coordinador de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública

Aprobó

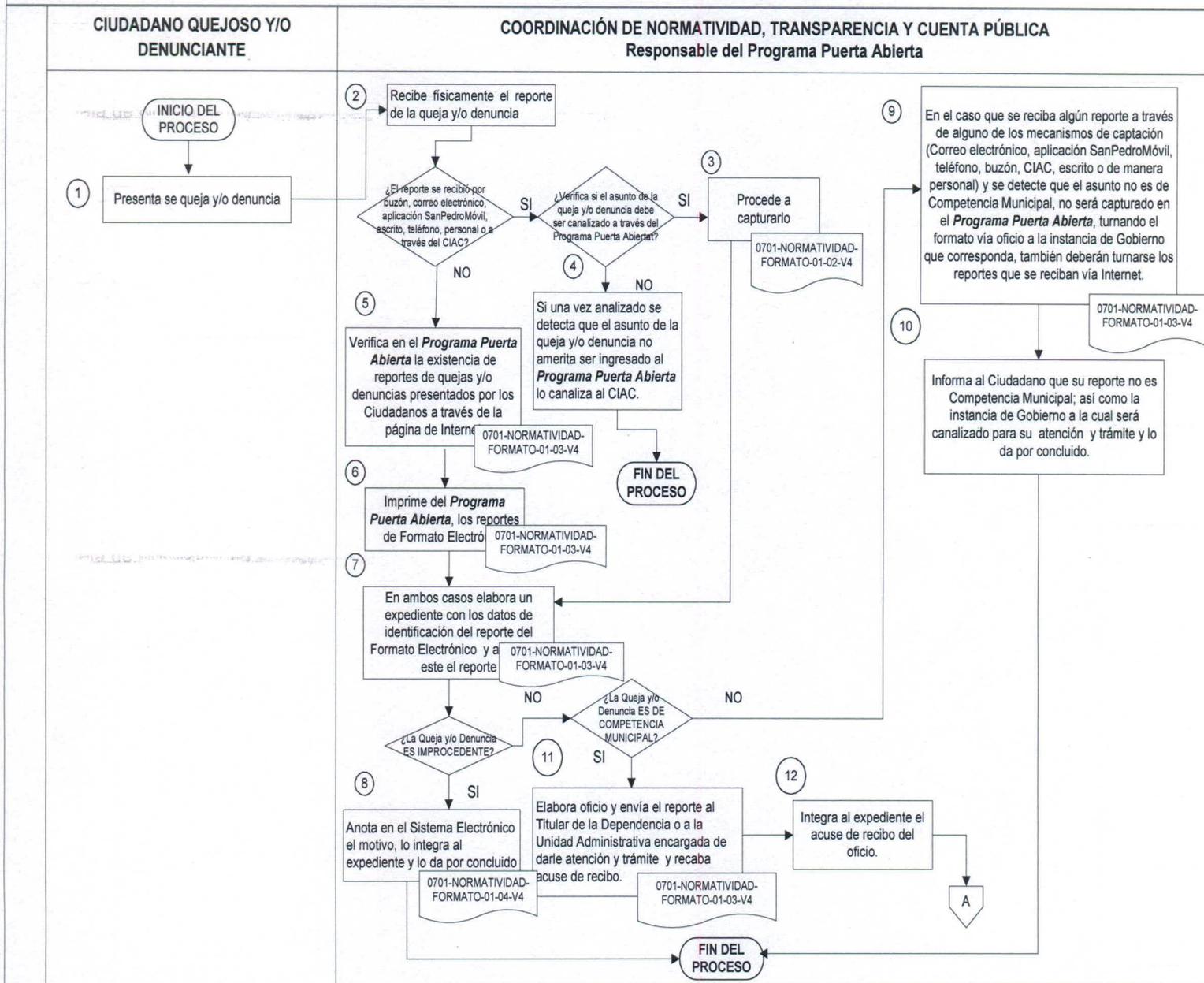
  
C.P. Encarnación P. Ramones Saldaña  
Secretario de la Contraloría y  
Transparencia



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS**  
**SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA**  
**PROGRAMA PUERTA ABIERTA**  
**(Quejas, Denuncias, Sugerencias y/o Reconocimientos)**

Clave de Manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-V4	19 de Abril de 2005	07 de abril de 2016	24 de 53

**DIAGRAMA DE FUJO DEL PROCESO DEL PROGRAMA PUERTA ABIERTA (QUEJAS Y/O DENUNCIAS)**



Actualizó  
  
 C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
 Jefa de Normatividad

Revisó  
  
 Lic. Raulfo Martínez Valdez  
 Coordinador de Normatividad,  
 Transparencia y Cuenta Pública

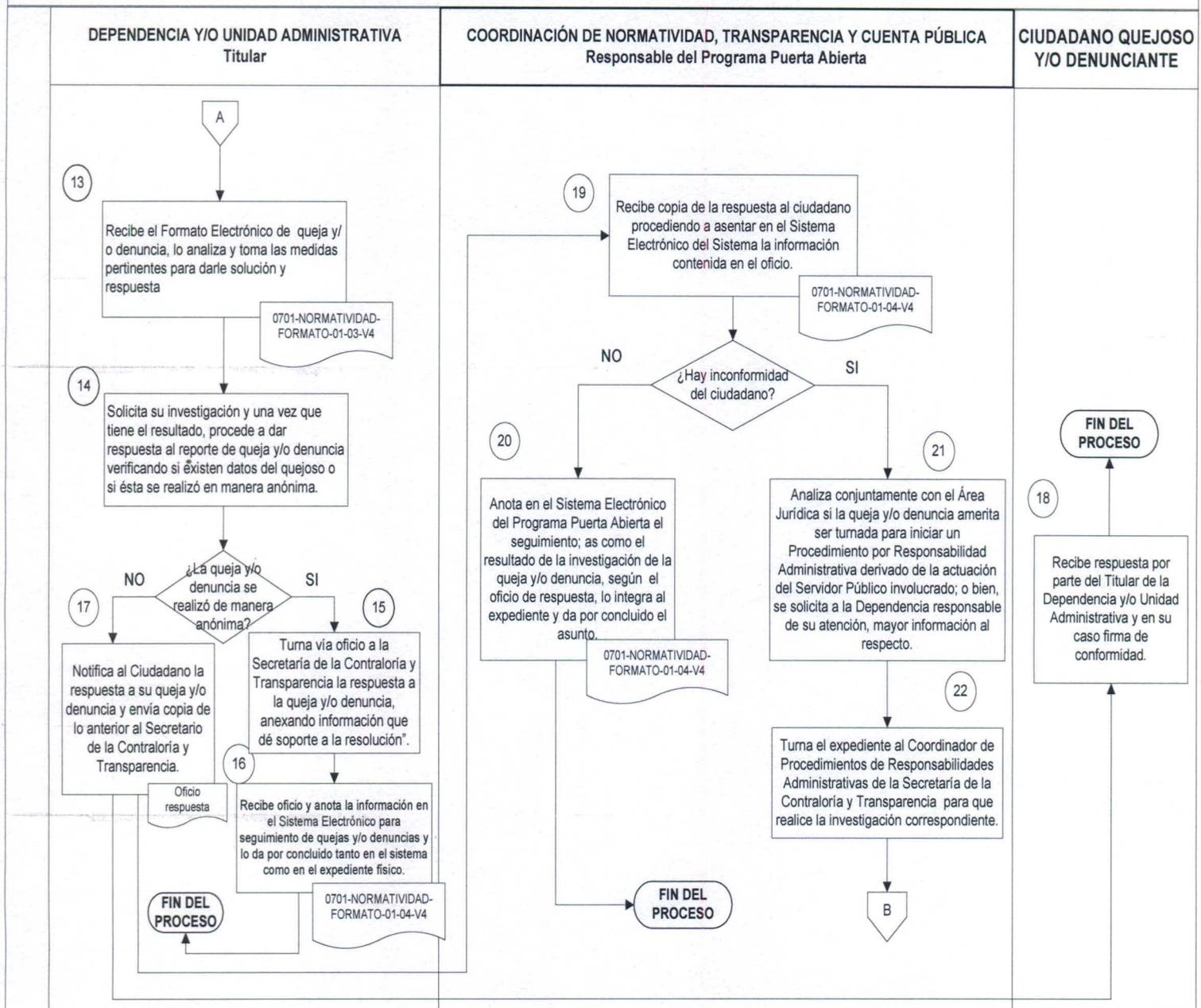
Aprobó  
  
 C.P. Encarnación P. Ramones Saldaña  
 Secretario de la Contraloría y  
 Transparencia



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA  
PROGRAMA PUERTA ABIERTA  
(Quejas, Denuncias, Sugerencias y/o Reconocimientos)

Clave de Manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-V4	19 de Abril de 2005	07 de abril de 2016	25 de 53

DIAGRAMA DE FUJO DEL PROCESO DEL PROGRAMA PUERTA ABIERTA (QUEJAS Y/O DENUNCIAS)



Actualizó  
*Sonia Edna Martínez Cárdenas*  
C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Revisó  
*Ranulfo Martínez Valdez*  
Lic. Ranulfo Martínez Valdez  
Coordinador de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública

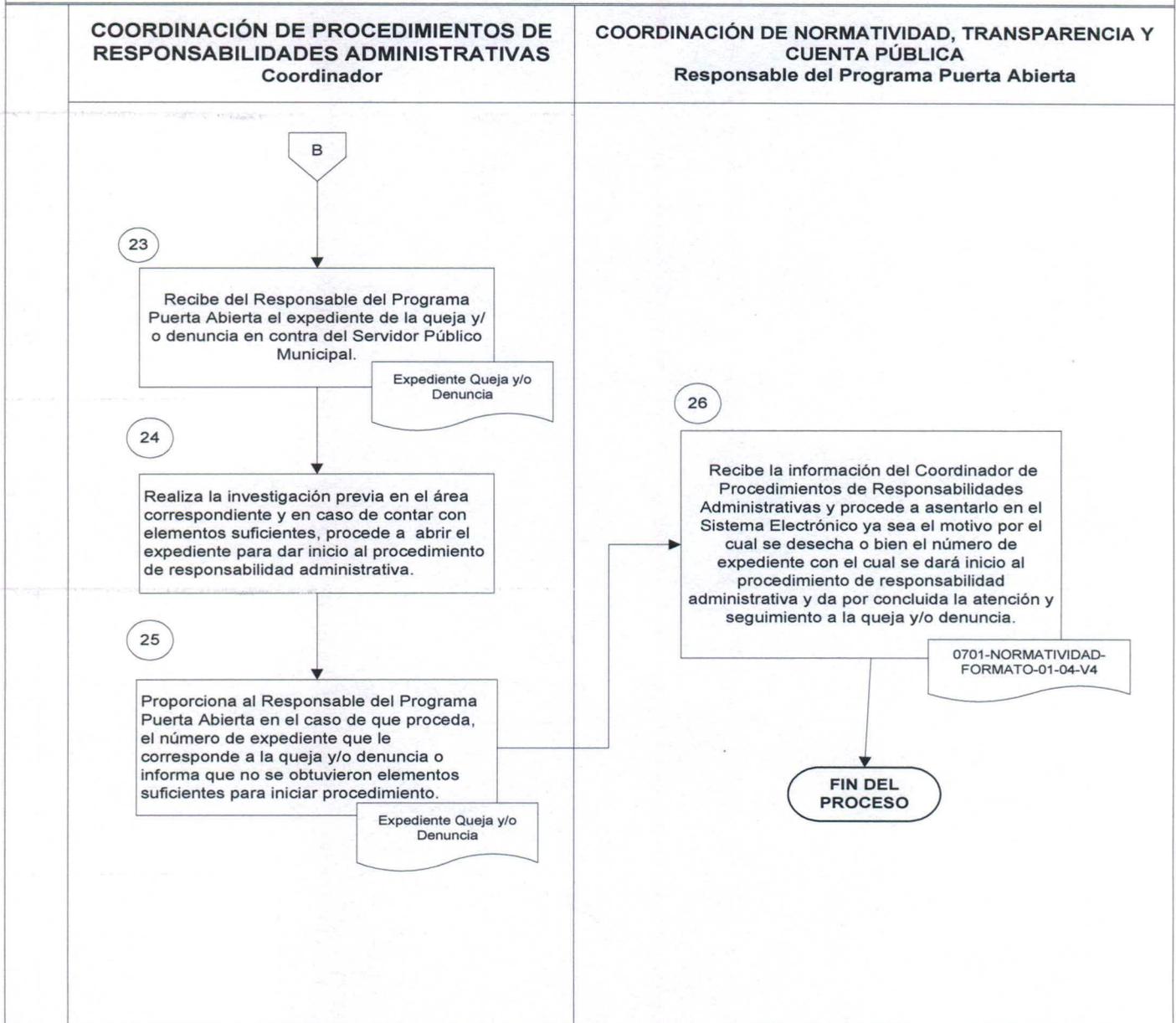
Aprobó  
*Encarnación P. Ramones Saldaña*  
C.P. Encarnación P. Ramones Saldaña  
Secretario de la Contraloría y  
Transparencia



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA  
PROGRAMA PUERTA ABIERTA  
(Quejas, Denuncias, Sugerencias y/o Reconocimientos)

Clave de Manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-V4	19 de Abril de 2005	07 de abril de 2016	26 de 53

DIAGRAMA DE FUJO DEL PROCESO DEL PROGRAMA PUERTA ABIERTA (QUEJAS Y/O DENUNCIAS)



Actualizó  
*Sonia Edna Martínez Cárdenas*  
C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Revisó  
*Ranulfo Martínez Valdez*  
Lic. Ranulfo Martínez Valdez  
Coordinador de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública

Aprobó  
*Encarnación P. Ramones Saldaña*  
C.P. Encarnación P. Ramones Saldaña  
Secretario de la Contraloría y  
Transparencia



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA  
PROGRAMA PUERTA ABIERTA  
(Quejas, Denuncias, Sugerencias y/o Reconocimientos)

Clave de Manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-V4	19 de Abril de 2005	07 de abril de 2016	27 de 53

0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-PROCESO-02-V4

ATENCIÓN A SUGERENCIAS Y/O RECONOCIMIENTOS

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

CIUDADANO

1. Presenta sugerencia y/o reconocimiento, a través de alguno de los mecanismos de recepción que se señalan en el punto No. 8 de las Políticas y/o Lineamientos.

COORDINACIÓN DE NORMATIVIDAD, TRANSPARENCIA Y CUENTA PÚBLICA –  
Responsable del Programa Puerta Abierta

2. Recibe físicamente el reporte de sugerencia y/o reconocimiento presentada de forma personal, a través de buzones (ANEXO 0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-FORMATO-01-V4) por escrito, vía correo electrónico, portal de Internet, por la Aplicación *SanPedroMóvil*, por teléfono o a través del CIAC.

***“EL Responsable del Programa Puerta Abierta deberá integrar el expediente con el original del documento a través del cual se originó la queja, denuncia, sugerencia y/o reconocimiento; pudiendo ser, en cualquiera de éstos casos, el Formato de Registro de Quejas, Denuncias, Sugerencias y/o Reconocimientos (ANEXO 0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-FORMATO-01-V4), el escrito, correo electrónico, portal de Internet Aplicación SanPedroMóvil, reporte de la llamada telefónica, o bien el reporte del folio del CIAC, el cual deberá conservar por un mínimo de 1-un año”.***

LA SUGERENCIA Y/O RECONOCIMIENTO SE PRESENTA PERSONALMENTE, A TRAVÉS DE BUZONES, POR ESCRITO, VÍA CORREO ELECTRÓNICO, POR LA APLICACIÓN *SanPedroMóvil*, POR TELÉFONO O A TRAVÉS DEL CIAC

3. Verifica si la sugerencia y/o reconocimiento debe ser canalizado a través del **Programa Puerta Abierta** y procede a capturarlo a través del Formato Electrónico, que aparece en la página de Internet del Municipio de San Pedro Garza García, N.L. (ANEXO 0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-FORMATO-02-V4).
4. Si una vez analizado detecta que el asunto no amerita ser ingresado al **Programa Puerta Abierta**, lo canaliza al CIAC.

FIN DEL PROCESO.

Actualizó

Revisó

Aprobó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Lic. Ranulfo Martínez Valdez  
Coordinador de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública

C.P. Encarnación P. Ramones Saldaña  
Secretario de la Contraloría y  
Transparencia



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA  
PROGRAMA PUERTA ABIERTA  
(Quejas, Denuncias, Sugerencias y/o Reconocimientos)

Clave de Manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-V4	19 de Abril de 2005	07 de abril de 2016	28 de 53

LA SUGERENCIA Y/O RECONOCIMIENTO SE PRESENTA VÍA INTERNET

5. Verifica en el **Programa Puerta Abierta** la existencia de reportes de sugerencias y/o reconocimientos presentados por los ciudadanos a través de la página de Internet del Municipio de San Pedro Garza García, N.L., Formato Electrónico (ANEXO 0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-FORMATO-02-V4).

***“En el caso de los reportes presentados vía Internet, la información la ingresa directamente el ciudadano”.***

6. Imprime del **Programa Puerta Abierta**, el reporte del Formato Electrónico de sugerencias y/o reconocimientos (ANEXO 0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-FORMATO-03-V4).

***“Tanto los reportes que sean capturados por el responsable como los que envíen los ciudadanos vía Internet, deberán ser impresos y formarán parte del expediente”.***

7. En ambos casos elabora un expediente con los datos de identificación del reporte del Formato Electrónico (ANEXO 0074-NORMATIVIDAD-MPP-01-FORMATO-03-V4) y archiva en éste el reporte.

***“Tanto los reportes que sean capturados por el responsable como los que envíen los ciudadanos vía Internet, deberán ser impresos y formarán parte del expediente”.***

8. Elabora oficio y envía el reporte al Titular de la Dependencia o a la Unidad Administrativa encargada de darle atención y trámite, anexando el Formato Electrónico (ANEXO 0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-FORMATO-03-V4).

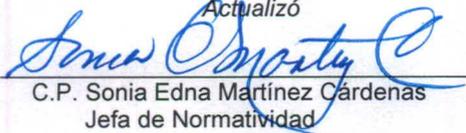
***“El plazo para dar respuesta al ciudadano, por parte del Titular del Área, será de 5-cinco días hábiles contados a partir de la recepción del oficio mediante el cual se envía el reporte”.***

***“Cuando se trate de reconocimientos a servidores públicos, el reporte se deberá dar por concluido una vez que haya sido canalizado a la Unidad Administrativa correspondiente, enviando copia del oficio al ciudadano, así como a la Dirección de Recursos Humanos para su integración en el expediente del servidor público reconocido; y cuando el reconocimiento sea por el servicio en general, el reporte se dará por concluido al enviar copia vía oficio a la Unidad Administrativa que haya brindado el servicio”.***

9. Recaba acuse de recibo e integra al expediente.  
DEPENDENCIA-UNIDAD ADMINISTRATIVA-ÁREA-Titular

10. Recibe oficio con el Formato Electrónico de sugerencia y/o reconocimiento, analiza el caso, envía respuesta al ciudadano, y en su caso recaba acuse de recibo, (ANEXO 0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-FORMATO-03-V4)

Actualizó

  
C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Revisó

  
Lic. Raulfo Martínez Valdez  
Coordinador de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública

Aprobó

  
C.P. Encarnación P. Ramones Saldaña  
Secretario de la Contraloría y  
Transparencia



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA  
PROGRAMA PUERTA ABIERTA  
(Quejas, Denuncias, Sugerencias y/o Reconocimientos)

Clave de Manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-V4	19 de Abril de 2005	07 de abril de 2016	29 de 53

**“Si se trata de sugerencias para mejorar el servicio y/o atención, éstas deberán enviarse a la Unidad Administrativa correspondiente, la cual deberá analizar la propuesta y una vez determinada su factibilidad, dicha unidad administrativa deberá informar al ciudadano si es o no factible; en éste último caso se deberá explicar el motivo”.**

**“La respuesta al Ciudadano se podrá notificar vía oficio o a través de correo electrónico, con copia a la Secretaría de la Contraloría y Transparencia”.**

- Envía copia de la respuesta donde consta la recepción por parte del Ciudadano a la Secretaría de la Contraloría y Transparencia.

#### CIUDADANO

- Recibe respuesta por parte del Titular de la Dependencia y/o Unidad Administrativa ya sea por oficio o vía correo electrónico y en su caso firma de conformidad.

#### COORDINACIÓN DE NORMATIVIDAD, TRANSPARENCIA Y CUENTA PÚBLICA.- Responsable del Programa Puerta Abierta

- Recibe copia de la respuesta al ciudadano y la turna al Responsable del Programa Puerta Abierta para su análisis y seguimiento.

**“Toda documentación relacionada con quejas, denuncias, sugerencias o reconocimientos enviados a la Secretaría de la Contraloría y Transparencia deberá tener conocimiento el Coordinador de Normatividad, Transparencia y Cuenta Pública”.**

- Anota en el Sistema Electrónico del Programa Puerta Abierta (ANEXO 0701-NORMATIVIDAD-MPP-FORMATO-04-V4) el contenido del oficio y da por concluido el reporte.

#### FIN DEL PROCESO.

Actualizó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Revisó

Lic. Raulfo Martínez Valdez  
Coordinador de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública

Aprobó

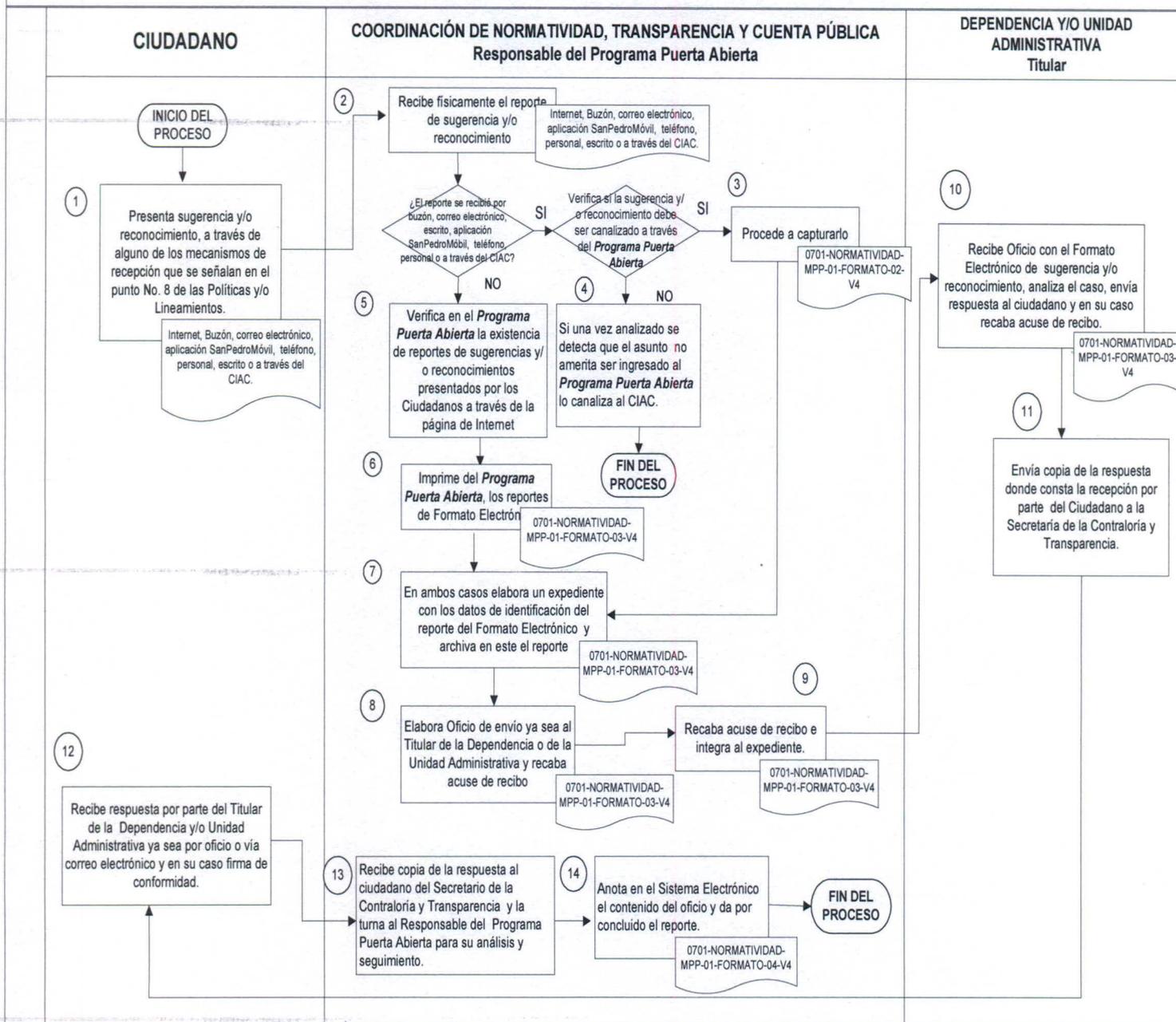
C.P. Encarnación P. Ramones Saldaña  
Secretario de la Contraloría y  
Transparencia



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS**  
**SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA**  
**PROGRAMA PUERTA ABIERTA**  
**(Quejas, Denuncias, Sugerencias y/o Reconocimientos)**

Clave de Manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-V4	19 de Abril de 2005	07 de abril de 2016	30 de 53

**DIAGRAMA DE FUJO DEL PROCESO DEL PROGRAMA PUERTA ABIERTA (SUGERENCIAS Y/O RECONOCIMIENTOS)**



Actualizó  
  
 C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
 Jefa de Normatividad

Revisó  
  
 Lic. Raulfo Martínez Valdez  
 Coordinador de Normatividad,  
 Transparencia y Cuenta Pública

Aprobó  
  
 C.P. Encarnación P. Ramones Saldaña  
 Secretario de la Contraloría y  
 Transparencia



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA

PROGRAMA PUERTA ABIERTA

(Quejas, Denuncias, Sugerencias y/o Reconocimientos)

Clave de Manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-V4	19 de Abril de 2005	07 de abril de 2016	31 de 53

# IX. ANEXOS

Actualizó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Revisó

Lic. Raulfo Martínez Valdez  
Coordinador de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública

Aprobó

C.P. Encarnación P. Ramones Saldaña  
Secretario de la Contraloría y  
Transparencia



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA  
PROGRAMA PUERTA ABIERTA  
(Quejas, Denuncias, Sugerencias y/o Reconocimientos)

Clave de Manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-V4	19 de Abril de 2005	07 de abril de 2016	32 de 53

**0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-**  
**FORMATO-01-V4**

**FORMATO IMPRESO PARA PRESENTACIÓN  
DE QUEJAS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y/O  
RECONOCIMIENTO**

Actualizó

  
C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Revisó

  
Lic. Ranulfo Martínez Valdez  
Coordinador de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública

Aprobó

  
C.P. Encarnación P. Ramones Saldaña  
Secretario de la Contraloría y  
Transparencia



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS**  
**SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA**  
**PROGRAMA PUERTA ABIERTA**  
**(Quejas, Denuncias, Sugerencias y/o Reconocimientos)**

Clave de Manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-V4	19 de Abril de 2005	07 de abril de 2016	33 de 53



**Puerta Abierta  
a los  
Ciudadanos**

Un gobierno en donde la puerta está abierta para todos.

Tu participación nos ayuda a promover la eficiencia y dar transparencia a la gestión pública.

**¡Contáctanos!**

Correo electrónico  
[puerta.abierta@sanpedro.gob.mx](mailto:puerta.abierta@sanpedro.gob.mx)

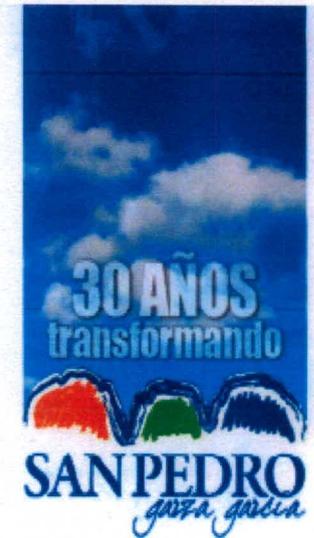
Visita nuestro portal  
[www.sanpedro.gob.mx](http://www.sanpedro.gob.mx)

Teléfono:  
**8400.4478**

Así mismo nos ponemos a tus órdenes en nuestras oficinas de la Secretaría de la Contraloría y Transparencia ubicadas en:

Independencia 316 esquina Corregidora  
Edificio Estacionamiento Municipal 4º Piso,  
San Pedro Garza García, N.L.  
C.P. 66200

[www.sanpedro.gob.mx](http://www.sanpedro.gob.mx)



**QUEJAS, DENUNCIAS,  
SUGERENCIAS  
Y RECONOCIMIENTOS**



[www.sanpedro.gob.mx](http://www.sanpedro.gob.mx)

Actualizó  
  
C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Revisó  
  
Lic. Raulfo Martínez Valdez  
Coordinador de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública

Aprobó  
  
C.P. Encarnación P. Ramones Saldaña  
Secretario de la Contraloría y  
Transparencia





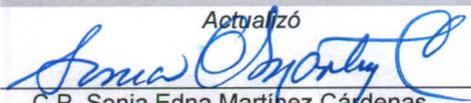
MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA  
PROGRAMA PUERTA ABIERTA  
(Quejas, Denuncias, Sugerencias y/o Reconocimientos)

Clave de Manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-V4	19 de Abril de 2005	07 de abril de 2016	35 de 53

**0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-**  
**FORMATO-02-V4**

**FORMATO ELECTRÓNICO PARA CAPTURA  
DE QUEJAS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y/O  
RECONOCIMIENTOS**

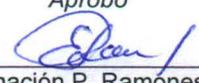
Actualizó

  
C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Revisó

  
Lic. Raulito Martínez Valdez  
Coordinador de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública

Aprobó

  
C.P. Encarnación P. Ramones Saldaña  
Secretario de la Contraloría y  
Transparencia



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA  
PROGRAMA PUERTA ABIERTA  
(Quejas, Denuncias, Sugerencias y/o Reconocimientos)

Clave de Manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-V4	19 de Abril de 2005	07 de abril de 2016	36 de 53



Quejas y Denuncias sobre  
Funcionarios Públicos

El R. Ayuntamiento de San Pedro Garza García, N.L. que preside el Lic. Roberto Lugo Ruiz Cortés en cumplimiento al artículo 76 y demás relativos de la Ley de Responsabilidad de los Servidores Públicos del Estado y Municipios de Nuevo León, pone a su consideración este medio electrónico para presentar su Queja y/o Denuncia en contra de los Servidores Públicos Municipales con la finalidad de garantizar la Transparencia, Legalidad, Honradez, Lealtad, Imparcialidad y Eficiencia en el Servicio Público.

Para comentarios llamar al teléfono: 8400-4478 o enviar un email a la dirección: [puerta\\_abierta@sanpedro.gob.mx](mailto:puerta_abierta@sanpedro.gob.mx)

Folio: 617

Fecha de Creación: 2/13/2015

#### Datos sobre los Hechos

Queja:    
Asunto:

#### Lugar y Fecha donde ocurrieron

Estado:  Municipio:   
Fecha:  Hora:

Trámite por el cual se origina la queja:

Área (Oficina, Dependencia, Etc):

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):

Cargo:

--

Actualizó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Revisó

Lic. Ránulfo Martínez Valdez  
Coordinador de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública

Aprobó

C.P. Encarnación P. Ramones Saldaña  
Secretario de la Contraloría y  
Transparencia



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA  
PROGRAMA PUERTA ABIERTA  
(Quejas, Denuncias, Sugerencias y/o Reconocimientos)

Clave de Manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-V4	19 de Abril de 2005	07 de abril de 2016	37 de 53

Elemento de Seguridad Municipal:  Sí  No

Lugar de Trabajo:

Sexo:  Tez:

Estatura:  Color de ojos:

Cabello:  Complexión:

Color de Cabello:  Edad Aproximada:

Tipo de Cabello:

Señas particulares:

### Narración de los Hechos

Como ocurrieron los hechos:

¿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)

Actualizó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Revisó

Lic. Raulfo Martínez Valdez  
Coordinador de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública

Aprobó

C.P. Encarnación P. Ramones Saldaña  
Secretario de la Contraloría y  
Transparencia



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA  
PROGRAMA PUERTA ABIERTA  
(Quejas, Denuncias, Sugerencias y/o Reconocimientos)

Clave de Manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-V4	19 de Abril de 2005	07 de abril de 2016	38 de 53

**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:

Calle y Número:

Colonia:

Estado:

Municipio:

Código Postal:

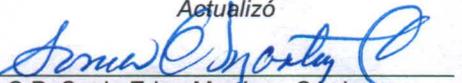
Teléfono:

Correo Electrónico:

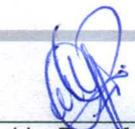
Comentarios Finales:

Enviar

Actualizó

  
C.P. Sonia Edna Martínez Cardenas  
Jefa de Normatividad

Revisó

  
Lic. Ranulfo Martínez Valdez  
Coordinador de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública

Aprobó

  
C.P. Encarnación P. Ramones Saldaña  
Secretario de la Contraloría y  
Transparencia



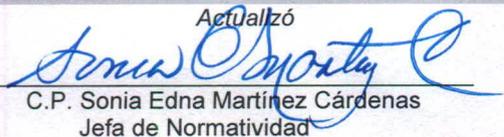
MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA  
PROGRAMA PUERTA ABIERTA  
(Quejas, Denuncias, Sugerencias y/o Reconocimientos)

Clave de Manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-V4	19 de Abril de 2005	07 de abril de 2016	39 de 53

**0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-**  
**FORMATO-03-V4**

**REPORTE ELECTRÓNICO QUE GENERA EL  
PROGRAMA PUERTA ABIERTA**

Actualizó

  
C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Revisó

  
Lic. Ranulfo Martínez Valdez  
Coordinador de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública

Aprobó

  
C.P. Encarnación P. Ramones Saldaña  
Secretario de la Contraloría y  
Transparencia



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA  
PROGRAMA PUERTA ABIERTA  
(Quejas, Denuncias, Sugerencias y/o Reconocimientos)

Clave de Manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-V4	19 de Abril de 2005	07 de abril de 2016	40 de 53



Registro: 1

Fecha Creación: 18/03/2010  
Estatus: Recibido

### Datos sobre los Hechos capturados en el reporte

**Queja:** Servidor Público  
**Asunto:** Queja y/o Denuncia  
**Categoría:** Obstaculizar Servicio

**Lugar y fecha donde ocurrieron.**

**Estado:** Nuevo León  
**Fecha:** 18/03/2010

**Municipio:** San Pedro Garza García  
**Hora:** 08:45:00 p.m.

**Trámite por el cual se origina la queja:** Retención de mis pertenencias en la oficina postal  
**Área (Oficina, Dependencia, Etc):** Correos de Mexico (sepomex)  
**Nombre de la Dependencia/Organismo:** Correos de Mexico (sepomex)  
**Dirección de la Dependencia/Organismo:** sierra linda 77 colonia bosques del valle, san pedro garza garcia

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

**Nombre(s):** begonia chacon  
**Cargo:** administradora

**Elemento de Seguridad Municipal:** Si  No

**Lugar de Trabajo:** sierra linda 77 colonia bosques del valle, san pedro garza garcia

**Cargo:** Policia

**Placa:**

**No. Unidad:**

**Sexo:** Femenino  
**Estatura:** Alta  
**Cabello:** Largo  
**Color Cabello:** Café  
**Tipo Cabello:** Liso

**Tez:** Aperlado  
**Color de ojos:** Negros  
**Complexión:** Robusta  
**Edad Aproximada:** 50

**Señas Particulares:**

obesa

### Narración de los Hechos

**Como ocurrieron los hechos:**

a quien corresponda: los hechos sucedieron desde el pasado 12 de marzo, cuando el la direccion antes descrita acudí a la oficina de correos de Mexico en san pedro gza gcia nuevo leon, por un paquete que me mandaron de la ciudad de Mexico, el cual no me quisieron entregar, pese a que portaba el papel

**¿Existen pruebas sobre los hechos?:** Si  No

aún cuenta con mi paquete en dicha oficina, desde hace ya un par de semanas.

**¿Existen testigos sobre los hechos?:** Si  No

felix rodriguez villarreal telefono 81 150 62 180

### 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.

Actualizó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Revisó

Lic. Ranulfo Martínez Valdez  
Coordinador de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública

Aprobó

C.P. Encarnación P. Ramones Saldaña  
Secretario de la Contraloría y  
Transparencia



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA  
PROGRAMA PUERTA ABIERTA  
(Quejas, Denuncias, Sugerencias y/o Reconocimientos)

Clave de Manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-V4	19 de Abril de 2005	07 de abril de 2016	41 de 53



Registro: 1

Fecha Creación: 18/03/2010  
Estatus: Recibido

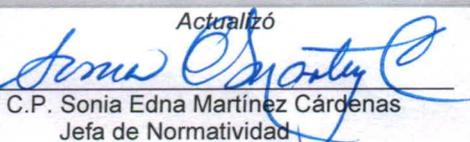
¿Desea presentar su caso de manera anónima?

SI  No

**Nombre:** sonia pozos soto  
**Calle y Número:** av, fuentes del valle 600-3  
**Colonia:** fuentes del valle  
**Estado:** sn pedro garza garcia  
**Municipio:** nuevo leon  
**Código Postal:** 66224  
**Teléfono:** (818) 356-6491  
**Correo Electrónico:** sonybbpk@hotmail.com

**Comentarios finales:**  
gracias

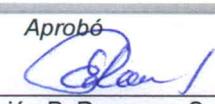
Actualizó

  
C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Revisó

  
Lic. Raulfo Martínez Valdez  
Coordinador de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública

Aprobó

  
C.P. Encarnación P. Ramones Saldaña  
Secretario de la Contraloría y  
Transparencia



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA  
PROGRAMA PUERTA ABIERTA  
(Quejas, Denuncias, Sugerencias y/o Reconocimientos)

Clave de Manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-V4	19 de Abril de 2005	07 de abril de 2016	42 de 53

**0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-**  
**FORMATO-04-V4**

**SISTEMA ELECTRÓNICO PARA  
SEGUIMIENTO DE QUEJAS, DENUNCIAS,  
SUGERENCIAS Y/O RECONOCIMIENTOS**

Actualizó

  
C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Revisó

  
Lic. Ranulfo Martínez Valdez  
Coordinador de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública

Aprobó

  
C.P. Encarnación P. Ramones Saldaña  
Secretario de la Contraloría y  
Transparencia



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA  
PROGRAMA PUERTA ABIERTA  
(Quejas, Denuncias, Sugerencias y/o Reconocimientos)

Clave de Manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-V4	19 de Abril de 2005	07 de abril de 2016	43 de 53

**Cambio de Reporte**

**Seguimiento de Denuncia** Folio 515

Hechos, lugar y fecha Descripción física y Narración de los hechos Datos Personales del Usuario y/o Quejoso

Datos sobre los Hechos

Queja: Ninguno Estado: NUEVO LEÓN Municipio: SAN PEDRO

Asunto: Ninguna Fecha: 14/05/2014 Hora: 09:15

Categoría: Ninguna

Lugar y Fecha donde ocurrieron

Trámite:

Área:

Dependencia:

Ubicación:

Si se conocen los datos del servidor público, favor de llenar los siguientes campos

Nombre(s): NO PROCEDE

Cargo:

Lugar:

Elemento de Seguridad Municipal:  Si

Cargo:

Placa: No Unidad:

Folio	Denuncia	Estatus	Usuario	Comentarios	Fecha	Activo
1836	515	Concluido	Blanca Mireya Reyna	IMPROCEDENTE NO CONTIENE	20/05/2014 11:18:30 a.m.	Si
1841	515	Concluido	Blanca Mireya Reyna	NO CONTENIA INFORMACION	23/05/2014 03:06:17 p.m.	Si

2 Registros encontrados

Guardar Salir

Actualizó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Revisó

Lic. Ranulfo Martínez Valdez  
Coordinador de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública

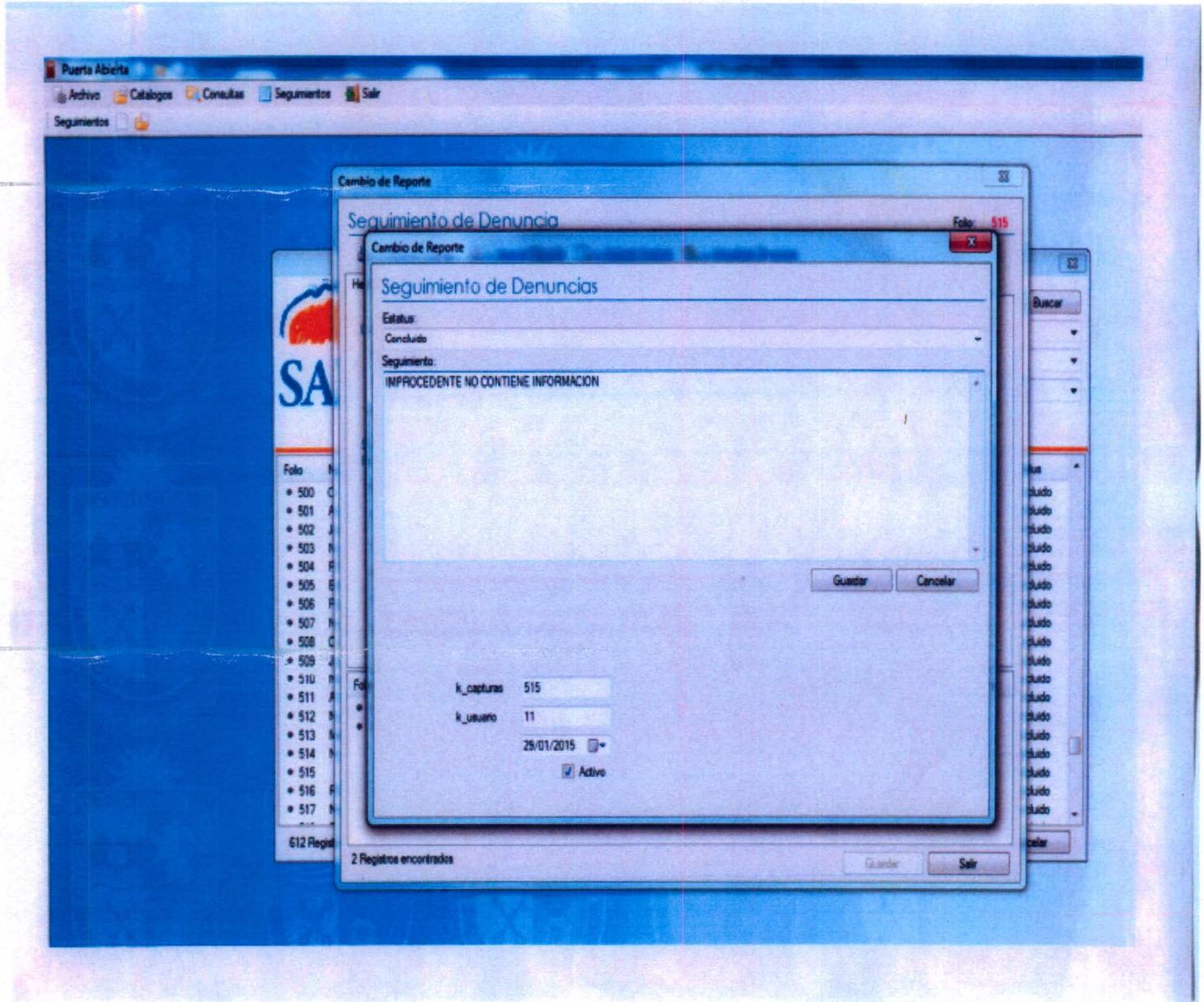
Aprobó

C.P. Encarnación P. Ramones Saldaña  
Secretario de la Contraloría y  
Transparencia



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA  
PROGRAMA PUERTA ABIERTA  
(Quejas, Denuncias, Sugerencias y/o Reconocimientos)

Clave de Manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-V4	19 de Abril de 2005	07 de abril de 2016	44 de 53



Actualizó

Revisó

Aprobó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Lic. Ranulfo Martínez Valdez  
Coordinador de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública

C.P. Encarnación P. Ramones Saldaña  
Secretario de la Contraloría y  
Transparencia



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA  
PROGRAMA PUERTA ABIERTA  
(Quejas, Denuncias, Sugerencias y/o Reconocimientos)

Clave de Manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-V4	19 de Abril de 2005	07 de abril de 2016	45 de 53

**0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-**  
**FORMATO-05-V4**

**APLICACIÓN *SanPedroMóvil***  
**PUERTA ABIERTA**

Actualizó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Revisó

Lic. Ranulfo Martínez Valdez  
Coordinador de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública

Aprobó

C.P. Encarnación P. Ramones Saldaña  
Secretario de la Contraloría y  
Transparencia



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA  
PROGRAMA PUERTA ABIERTA  
(Quejas, Denuncias, Sugerencias y/o Reconocimientos)

Clave de Manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-V4	19 de Abril de 2005	07 de abril de 2016	46 de 53



DENUNCIA A FUNCIONARIOS



Quejas y Denuncias sobre  
Funcionarios Públicos

+ Datos Personales del Usuario y/o Quejoso

+ Narración de los Hechos

+ Datos sobre los Hechos



Enviar reporte

INFORMES

Para comentarios llamar al teléfono 8400-4478 o

enviar un email a la dirección:

[puerta.abierta@contraloria.gob.mx](mailto:puerta.abierta@contraloria.gob.mx)

Actualizó

Revisó

Aprobó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Lic. Ranulfo Martínez Valdez  
Coordinador de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública

C.P. Encarnación P. Ramones Saldaña  
Secretario de la Contraloría y  
Transparencia



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA  
PROGRAMA PUERTA ABIERTA  
(Quejas, Denuncias, Sugerencias y/o Reconocimientos)

Clave de Manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-V4	19 de Abril de 2005	07 de abril de 2016	47 de 53



Quejas y Denuncias sobre  
Funcionarios Públicos

**- 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.

Nombre:

Maria de los Ángeles Compián Garza

Teléfono:

8183584716

Correo Electrónico:

ma\_angeles85@gmail.com

Actualizó  
*Sonia Edna Martínez Cárdenas*  
C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Revisó  
*Ranulfo Martínez Valdez*  
Lic. Ranulfo Martínez Valdez  
Coordinador de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública

Aprobó  
*Encarnación P. Ramones Saldaña*  
C.P. Encarnación P. Ramones Saldaña  
Secretario de la Contraloría y  
Transparencia



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA  
PROGRAMA PUERTA ABIERTA  
(Quejas, Denuncias, Sugerencias y/o Reconocimientos)

Clave de Manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-V4	19 de Abril de 2005	07 de abril de 2016	48 de 53

### - Narración de los Hechos

Especifique toda la información posible de su queja, denuncia o reconocimiento para darle una mejor atención:

Me encontraba en la plaza principal del municipio cuando un trabajador de servicios primarios arrojó basura debajo de mi auto. Después le pedí que por qué hizo eso y me dijo que no molestara ya que estaba con mucho trabajo.

Si existen testigos sobre los hechos, por favor especificar nombre, domicilio, y teléfono de los testigos:

El señor que vende elotes en la plaza principal vio todo y puede testificar lo sucedido.

Si existen pruebas de los hechos, por favor especificar a detalle:

Tengo la foto del trabajador del municipio.

Adjuntar imagen de evidencia (Solamente archivos \*.JPG y \*.PNG):

Seleccionar archivo No se eligió archivo

Actualizó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Revisó

Lic. Ranulfo Martínez Valdez  
Coordinador de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública

Aprobó

C.P. Encarnación P. Ramones Saldaña  
Secretario de la Contraloría y  
Transparencia



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA  
PROGRAMA PUERTA ABIERTA  
(Quejas, Denuncias, Sugerencias y/o Reconocimientos)

Clave de Manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-V4	19 de Abril de 2005	07 de abril de 2016	49 de 53

**- Datos sobre los Hechos**

Si conoce los datos del servidor público, por favor completar los siguientes datos:

Nombre del servidor público:

Juan Pérez

Número de oficial o unidad si es un caso de seguridad:

Enviar reporte

INFORMES

Para comentarios llamar al teléfono 8400-4478 o

enviar un email a la dirección:

[puerta.abierta@contraloria.gob.mx](mailto:puerta.abierta@contraloria.gob.mx)

Actualizó

Revisó

Aprobó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Lic. Ranulfo Martínez Valdez  
Coordinador de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública

C.P. Encarnación P. Ramonés Saldaña  
Secretario de la Contraloría y  
Transparencia



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA  
PROGRAMA PUERTA ABIERTA  
(Quejas, Denuncias, Sugerencias y/o Reconocimientos)

Clave de Manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-V4	19 de Abril de 2005	07 de abril de 2016	50 de 53



DENUNCIA A FUNCIONARIOS



Quejas y Denuncias sobre  
Funcionarios Públicos

¡Se reporte ha sido agregado con éxito!

La dependencia contará con 10 días hábiles para resolver su queja.

Nuevo reporte

INFORMES

Para comentarios llamar al teléfono 8400-4478 o

enviar un email a la dirección:

[puerta.abierta@semaden.gob.mx](mailto:puerta.abierta@semaden.gob.mx)

Actualizó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Revisó

Lic. Ranulfo Martínez Valdez  
Coordinador de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública

Aprobó

C.P. Encarnación P. Ramones Saldaña  
Secretario de la Contraloría y  
Transparencia



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA  
PROGRAMA PUERTA ABIERTA  
(Quejas, Denuncias, Sugerencias y/o Reconocimientos)

Clave de Manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-V4	19 de Abril de 2005	07 de abril de 2016	51 de 53

Notificación de Recibido. Inbox x



Programa Puerta Abierta del Municipio de San Pedro Garza García <puerta.abierta@sanpedro.gob.mx> Feb 19

to me

Spanish > English [Translate message](#) [Turn off for: Spanish x](#)

**Ciudadano del Municipio de San Pedro Garza García**

Presente.-

**Se confirma la recepción de su reporte, mismo que será ingresado al programa Puerta Abierta para su seguimiento.**

**Agradecemos de antemano su confianza.**

**Mensaje enviado automáticamente. No responda a esta misiva porque solo tiene el objetivo de informar.**

**AVISO DE CONFIDENCIALIDAD:**

Toda la información y expresiones contenidas en este documento son proveídas de manera confidencial para el uso exclusivo del destinatario.

Actualizó

Revisó

Aprobó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Lic. Ranulfo Martínez Valdez  
Coordinador de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública

C.P. Encarnación P. Ramones Saldaña  
Secretario de la Contraloría y  
Transparencia



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA

PROGRAMA PUERTA ABIERTA

(Quejas, Denuncias, Sugerencias y/o Reconocimientos)

Clave de Manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-V4	19 de Abril de 2005	07 de abril de 2016	52 de 53

**0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-**  
**FORMATO-06-V4**

**AVISO DE PRIVACIDAD**

Actualizó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Revisó

Lic. Ranulfo Martínez Valdez  
Coordinador de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública

Aprobó

C.P. Encarnación P. Ramones Saldaña  
Secretario de la Contraloría y  
Transparencia



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA  
PROGRAMA PUERTA ABIERTA  
(Quejas, Denuncias, Sugerencias y/o Reconocimientos)

Clave de Manual	Emisión	Fecha última versión	Página
0701-NORMATIVIDAD-MPP-01-V4	19 de Abril de 2005	07 de abril de 2016	53 de 53

## AVISO DE PRIVACIDAD

### Puerta Abierta

Con fundamento en el artículo 47 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información del Estado de Nuevo León 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 y que incorporara sus datos personales a un sistema de datos personales del Sujeto Obligado en mención.

Su información personal será utilizada para las siguientes finalidades:

Darle seguimiento a las denuncias, quejas, sugerencias o reconocimientos presentados por la ciudadanía y poder mejorar la atención brindada

Datos de Nivel

Básico

De identificación.

Nombre, Domicilio, Número de Teléfono Particular, Número de teléfono celular, Dirección de Correo Electrónico

Usted tiene derecho de Acceder a sus datos personales que poseemos y a los detalles del tratamiento de los mismos, así como a Rectificarlos en caso de ser inexactos o incompletos; 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 la Ley en su Artículo 66 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información del Estado de Nuevo León al Titular de la Coordinación de Normatividad Transparencia y Cuenta Pública el cual es Responsable de la Base de Datos Personales en mención, con domicilio oficial ubicado en Independencia #316, Centro de San Pedro. C.P 66200 o bien, se comunique al teléfono oficial 8400-4439 o correo electrónico oficial [puerta.abierta@sanpedro.gob.mx](mailto:puerta.abierta@sanpedro.gob.mx) el 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.

Fecha de última actualización:

Actualizó

C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas  
Jefa de Normatividad

Revisó

Lic. Ranulfo Martínez Valdez  
Coordinador de Normatividad,  
Transparencia y Cuenta Pública

Aprobó

C.P. Encarnación P. Ramones Saldaña  
Secretario de la Contraloría y  
Transparencia