



GOBIERNO MUNICIPAL
2015 2018

CONTRALORÍA SOCIAL



CONTRALORÍA SOCIAL

Fecha de Aprobación | Mayo 2018
Coordinación de Mejora Regulatoria

ÍNDICE

Contenido	Página
I Introducción	3
II Marco Jurídico	4
III Objetivo del Manual	5
IV Glosario de Términos	6
V Sistema de Gestión	7
VI 141MP001-17 Atención de Quejas y Denuncias	8
Descripción de Actividades	9
Diagrama de Bloques	10
Formato de Claves	11
VII Historial de Cambios	12
VIII Formato de Aprobación	13
IX Formato de Validación	14



INTRODUCCIÓN

El Manual de Procedimientos tiene como propósito, contar como una guía clara y específica que garantice la correcta ejecución de los procesos y dentro del ámbito de las atribuciones de la Contraloría Social, así como el de servir como un instrumento de apoyo y mejora continua.

Comprende en forma ordenada, secuencial y detallada los lineamientos de los procedimientos, promoviendo el buen desarrollo administrativo.

Es importante señalar, que este documento está sujeto a actualización en la medida que se presenten variaciones en la ejecución de los procedimientos, en la normatividad establecida, en la estructura orgánica de la Contraloría Social, o bien en algún otro aspecto que influya en las actividades y mecanismos diarios, con el fin de preservar su vigencia administrativa.



MARCO JURÍDICO

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Artículo 6°. Toda persona tiene derecho al libre acceso a información plural y oportuna, así como a buscar, recibir y difundir información e ideas de toda índole por cualquier medio de expresión.

Artículo 8°. Los funcionarios y empleados públicos respetarán el ejercicio del derecho de petición, siempre que ésta se formule por escrito, de manera pacífica y respetuosa; pero en materia política solo podrán hacer uso de ese derecho los ciudadanos de la República.

Ley de Desarrollo Constitucional en Materia de Gobierno y Administración Municipal del Estado de Chiapas.

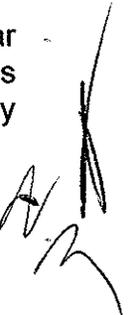
Reglamento de la Administración Pública Municipal.

Artículo 141. La Contraloría Social tiene por objeto planear, asesorar, organizar, desarrollar acciones de vigilancia y evaluación en el desempeño de los servidores públicos municipales, para garantizar el respeto de los derechos de la ciudadanía en el trámite y cumplimiento de sus demandas.

Plan Municipal de Desarrollo 2015-2018.

Eje 2.- Gobierno Eficiente, Abierto y Transparente.

Política 1.- Gobierno eficiente y transparente con la sociedad.





GOBIERNO MUNICIPAL
2015 2018

CONTRALORÍA SOCIAL



OBJETIVO DEL MANUAL

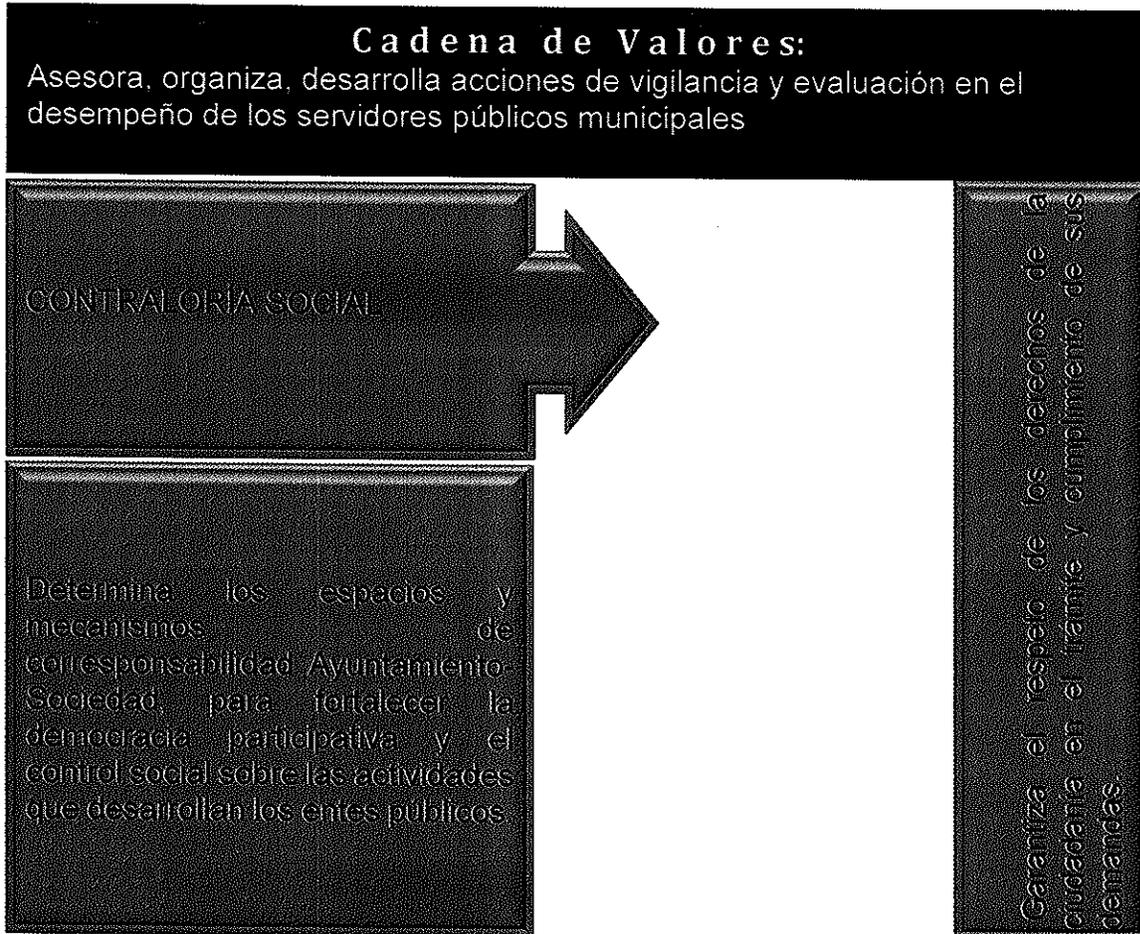
El objetivo del manual es brindar asesoría concerniente a la metodología y normativa en la que se desarrollan los procedimientos de la Contraloría Social y dar formalidad y homogeneidad al momento de realizar las diferentes actividades diarias.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Concepto	Significado
Entes Públicos	Son entidades que se derivan del Poder Público, y existen en virtud de la organización de la Administración Pública en: centralizada, descentralizada o desconcentrada.
Glosario de Términos	Es una lista de palabras y expresiones clasificadas de un texto, autor, dialecto que son difíciles de comprender y cada una viene acompañada de su significado o de algún comentario.
Sistema de Gestión	Herramienta que permite realizar análisis de una organización a través de la desagregación de sus principales actividades generadoras de valor.



SISTEMA DE GESTIÓN





GOBIERNO MUNICIPAL
2015 2018

CONTRALORÍA SOCIAL



141MP001-17 Atención de Quejas y Denuncias

Handwritten signature or initials



GOBIERNO MUNICIPAL
2015 2018

CONTRALORÍA SOCIAL



GUTIÉRREZ
CAPITAL QUE INSPIRA

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Manual de Procedimientos de la:	CONTRALORÍA SOCIAL	
Nombre del Procedimiento:	Atención de Quejas y Denuncias	
Código	141MP001-17	

Etapa	Clave del Respuesta	Descripción de la Actividad	Tiempo de Ejecución	Clave del Documento
1	Quejoso	Acude a la Contraloría Social a interponer la queja o Denuncia en la mesa de tramite (MT).		
2	MT	Entrevista al Quejoso (Q), le solicita copia de identificación oficial vigente, recaba la información en el formato de quejas y denuncias (FQD), le asigna un folio, firma el documento, solicita la firma del (Q) y turna a la secretaria (SE).	1 día	FQD
3	SE	Llena el (FOQD) anexando el (FQD) y copia de identificación vigente y turna al contralor (CS) para su revisión y firma.		FOQD
4	CS	Revisa documentos y firma el (FOQD) e instruye al Jefe De Departamento de Quejas y Denuncias (JDQD) dé seguimiento a la queja o denuncia.	1 día	FOQD
5	JDQD	Envía la queja integrada a la dependencia correspondiente DEP/C, dando seguimiento a la respuesta de la queja o denuncia.	1 día	
6	DEP/C	Genera la respuesta de la queja y envía a la Contraloría Social	3 días	
7	SE	Recibe y sella la respuesta de la queja o denuncia, turna al (JDQD) el resolutivo.		
8	JDQD	Informa al CS la resolución e instruye a la SE contacte e informe al quejoso.	1 día	
		Fin del Procedimiento		

[Handwritten signature]

Tiempo de ejecución	7 días
---------------------	--------



GOBIERNO MUNICIPAL
2015 - 2018

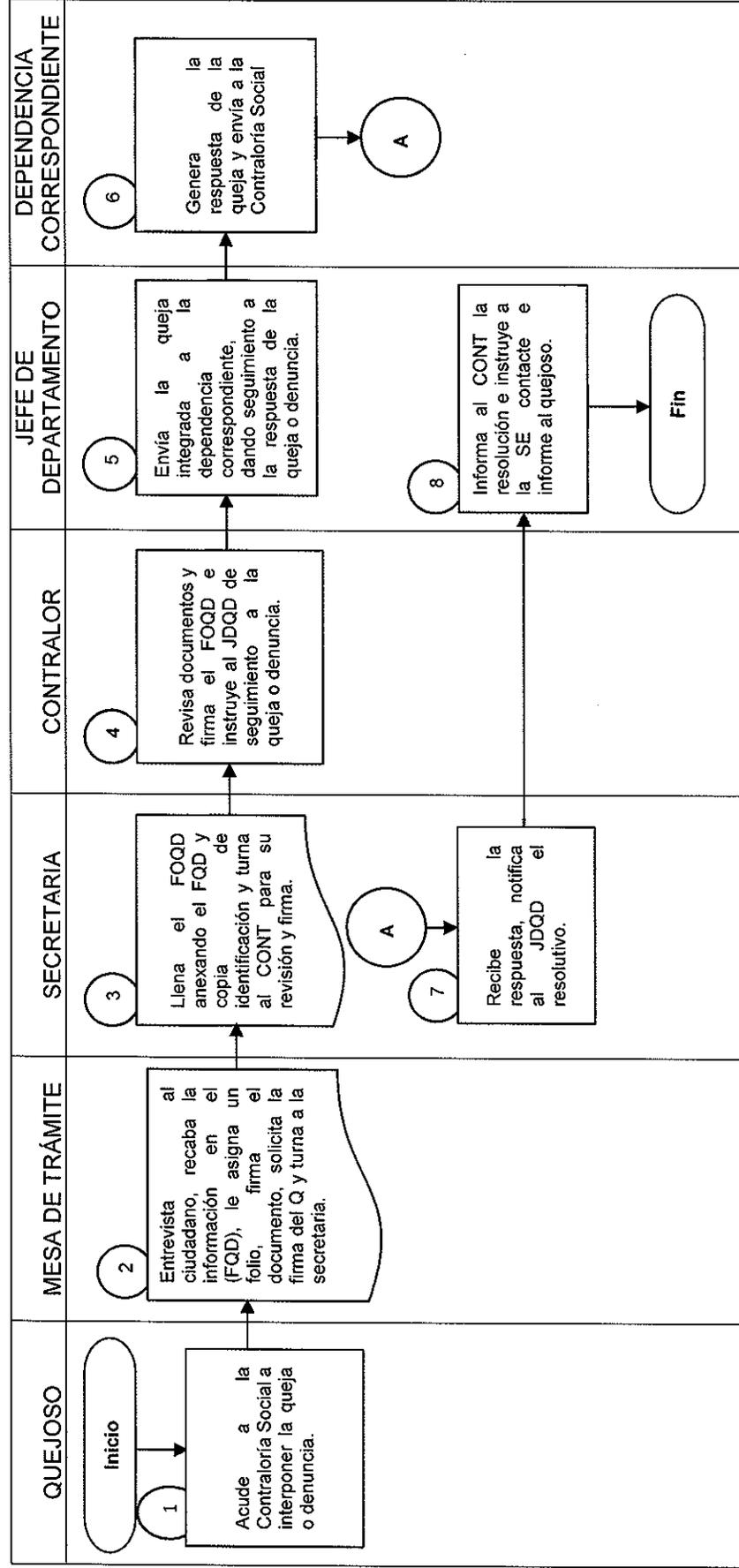


Tuxtla
GUATEMALA
CAPITAL QUE INSPIRA

CONTRALORÍA SOCIAL

DIAGRAMA DE BLOQUES

Manual de Procedimientos		CONTRALORIA SOCIAL	
Nombre del Procedimiento		ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS.	
Código		141MP001-17	





GOBIERNO MUNICIPAL
2015 2018

CONTRALORÍA SOCIAL



FORMATO DE CLAVES

Documentos

Clave	Descripción
FQD	Formato de Quejas y Denuncias
FOQD	Formato de Oficio de Quejas y Denuncias

Responsables

Clave	Descripción
MT	Mesa de Trámite
SE	Secretaria
CS	Contralor Social
JDQD	Jefe del Departamento de Quejas y Denuncias
DEP/C	Dependencia Correspondiente

HISTORIAL DE CAMBIOS

Manual de Procedimientos de la:	
Nombre del Procedimiento:	
Código	

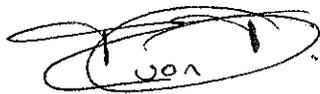
Revisión Número	Fecha de Aprobación	Descripción de Cambio	Motivo del Cambio

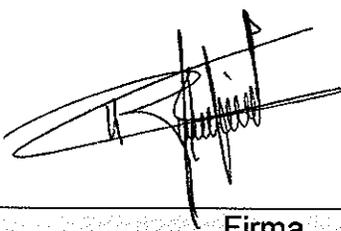
[Handwritten signature]

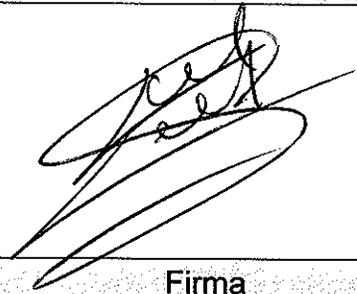
FORMATO DE APROBACIÓN

Código del Procedimiento
A) 141MP001-17

Nombre del Procedimiento
A) Atención De Quejas y Denuncias

Elaboró Enlace	
	
Firma	
Nombre	Lic. Elizabeth Ivon Toledo Olivera
Cargo	Personal Administrativo

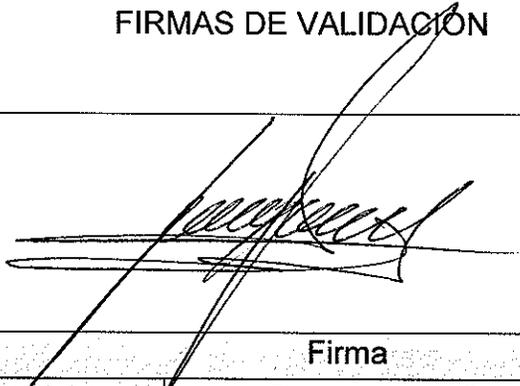
Revisó	
	
Firma	
Nombre	Ing. Rusbi Alberto Hernández Chanona
Cargo	Jefe del Departamento de Quejas y Denuncias

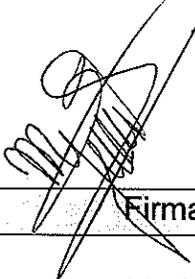
Autorizó Titular	
	
Firma	
Nombre	Lic. Adolfo Guillén Díaz
Cargo	Contralor Social



COORDINACIÓN DE MEJORA REGULATORIA

FIRMAS DE VALIDACIÓN

	
Firma	
Nombre	Dra. Adriana Cantoral Marina
Cargo	Coordinadora de Mejora Regulatoria

	
Firma	
Nombre	Lic. Yolanda Meraz Mar
Cargo	Asesora

