



CONTRALORÍA MUNICIPAL

ELABORA, CONTROLA Y REVIS

APRUEBA Y EXPIDE

Aida María Flores Moya
Directora de Planeación y Evaluación del Desempeño

Luis Enrique Orozco Suárez
Contralor Municipal

I. OBJETIVO

Dar resolución a las quejas interpuestas por los ciudadanos/ciudadanas o por la Comisión en materia de trámites y servicios de acuerdo con la normatividad aplicable.

II. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a las Dependencias de la Administración Pública Central y Paramunicipal.

III. DEFINICIONES

Comisión. Comisión Municipal de Mejora Regulatoria.

Enlace MR. Enlace de Mejora Regulatoria responsable

IV. COMPETENCIAS

- **Comisión**
 - Recibir y filtrar el motivo de la queja
 - Dar el seguimiento a la queja.
- **Enlace MR**
 - Dar solución y contestación a la queja.

V. MARCO JURÍDICO NORMATIVO

A. TRATADOS INTERNACIONALES

N/A

B. NIVEL FEDERAL

N/A

C. NIVEL ESTATAL

- Ley para la Mejora Regulatoria y la Simplificación Administrativa del Estado de Nuevo León.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios de Nuevo León.



CÓDIGO:	P-CMU-PLC-08
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	26/02/18
PÁGINA:	2 de 6

D. NIVEL MUNICIPAL

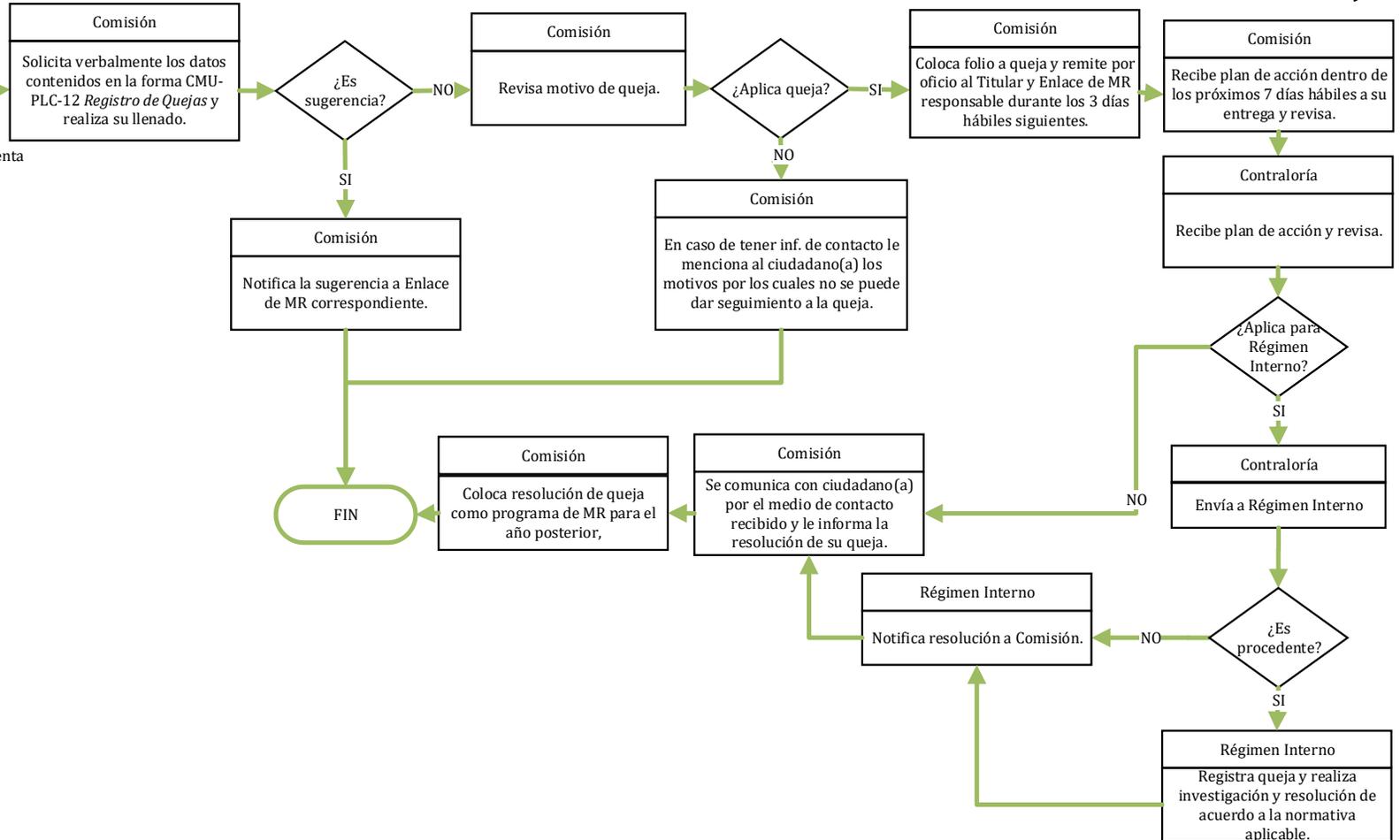
- Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Monterrey.
- Reglamento para la Mejora Regulatoria y la Simplificación Administrativa del Municipio de Monterrey.

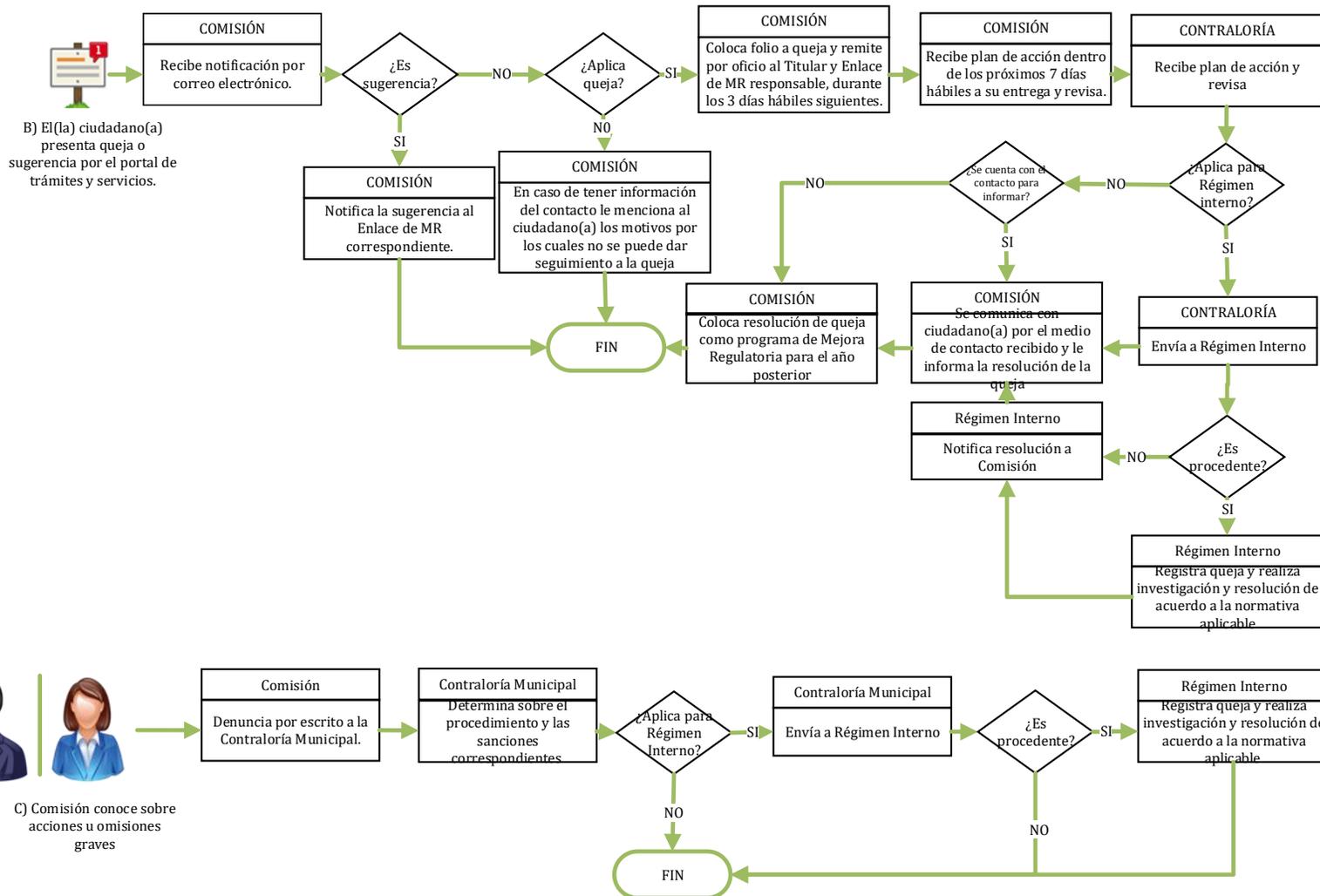


VI. DIAGRAMA



A) Ciudadano(a) se presenta a interponer queja.







CONTRALORÍA MUNICIPAL

VII. DESCRIPCIÓN

7.1 Ciudadano presenta queja o sugerencia presencial, en el portal de trámites y servicios o en página de Mejora Regulatoria, ante la Comisión.

7.2 Si es sugerencia la Comisión la envía a Enlace de MR correspondiente para que determinen su viabilidad. Si es queja pasa al siguiente punto.

7.3 La Comisión valida que la exposición de la queja sea uno de los siguientes casos:

- Cuando cualquier dato o característica de un trámite o servicio de Dependencia de la Administración Pública de Monterrey, que pretenda aplicar la Dependencia respectiva, no corresponda a la que aparece en la Ficha Técnica publicada en el portal de trámites y servicios; y
- Cuando un trámite o servicio ponga en riesgo la seguridad y/o salud de la población del Municipio.

Si la queja es presentada en cualquiera de las dos formas electrónicas mencionadas, recibirá la notificación de queja por correo electrónico y validará por este medio la queja formulada y pasa, si no aplica y tiene el contacto del ciudadano le informa el motivo por el cual la queja no aplica.

7.4 La Comisión solicita los datos descritos en la forma CMU-PLC-12 "Registro de queja"

7.5 La Comisión envía la queja por oficio en los 3 días hábiles siguientes, a titular y enlace de mejora regulatoria de la dependencia responsable.

7.6 Titular y enlace de MR da solución y responde lo correspondiente en los siguientes 7 días hábiles. Las infracciones administrativas, se sancionarán de conformidad en lo previsto en la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios de Nuevo León.

7.7 Comisión recibe plan de acción y lo revisa. Remite a la Contraloría para su revisión.

7.8 Contraloría revisa y en caso de que el plan de acción aplique para una investigación o queja a Funcionario público, remite queja a Dirección de Régimen Interno, para que este desarrolle la investigación pertinente. Si no aplica para Régimen Interno seguir en punto 7.10.

7.9 Una vez que Régimen Interno finalice su proceso, envía a la Comisión.

7.10 Comisión se comunica con el Ciudadano/ciudadana por el medio de contacto recibido, en caso de que se tenga datos del contacto, y le informa la resolución de la queja. Coloca la resolución de la queja como programa de Mejora Regulatoria para el año posterior.

7.11 En caso de que la comisión conozca sobre acciones u omisiones graves, presenta denuncia ante la Contraloría Municipal.



7.12 La Contraloría Municipal analiza y determina el procedimiento y las sanciones correspondientes. Si aplica para Régimen Interno la remite para que realice el proceso pertinente de acuerdo a la normativa aplicable.

VIII. REFERENCIAS Y/O BIBLIOGRAFÍA

N/A

IX. ANEXOS

9.1CMU-PLC-12 Registro de queja.

Fecha de Recepción: _____

1. El nombre, denominación o razón social del ciudadano/ciudadana que presenta la queja.
2. El domicilio y personalidad del compareciente.
3. Exposición de la causa por la que se formula la queja.
4. Copia certificada de la escritura constitutiva de la persona moral, de ser mexicana, o copia de documento que acredite la existencia legal de la persona moral extranjera.
5. Copia certificada del documento con el que se acredite la personalidad del compareciente, al tratarse de persona moral mexicana o copia de documento que acredite la personalidad de quien comparezca en representación de persona moral extranjera.

X. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	MOTIVO
01	26/02/18	Creación del procedimiento