



H. Ayuntamiento de Tianguistenco  
2016-2018

# Manual de Procedimientos Contraloría Interna Municipal

---





# Manual de Procedimientos

# CONTRALORÍA INTERNA MUNICIPAL

© H. Ayuntamiento de Tianguistenco 2016-2018  
Contraloría Interna Municipal  
Av. Plaza Libertad No.1, Colonia Centro, Palacio Municipal, Santiago  
Tianguistenco de Galeana, México.  
C.P. 52600  
Teléfono 01(713) 13-5-21-51 Ext. 113  
[contra\\_tia@hotmail.com](mailto:contra_tia@hotmail.com)

Contraloría Interna Municipal.  
Diciembre 2017  
Impreso y hecho en Santiago Tianguistenco, México.

La reproducción total o parcial de este documento solo se realizará mediante la autorización expresa de la fuente y dándole el crédito correspondiente.



## ÍNDICE

<b>Contenido</b>	<b>Pág.</b>
I. PRESENTACIÓN.....	4
II. OBJETIVO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	5
III. NOMBRE DE LOS PROCEDIMIENTOS ESPECIFICOS.....	6
Recepción de quejas.....	6
IV. SIMBOLOGÍA.....	14
V. DISTRIBUCIÓN.....	15
VI. REGISTRO DE EDICIONES.....	16
VII. VALIDACIÓN.....	17
VIII. ACTUALIZACIÓN.....	18



## I. PRESENTACIÓN

El Manual de Procedimientos permite conocer una estructura interna de la Contraloría Interna Municipal, así como la distribución de las responsabilidades que deben atender entre las unidades administrativas que la integran y aún más el procedimiento administrativo para el desarrollo de cada una de las actividades.

El manual contiene la base legal que norma la actuación de la Contraloría Interna Municipal, el objetivo, funciones de los procedimientos de la Contraloría Interna y el apartado correspondiente a la validación por parte de las autoridades responsables que permite darle el carácter formal de aplicabilidad al manual.

En el presente Manual de Procedimientos, se define en forma específica los pasos y funciones para la prestación de servicios, así mismo muestra una visión global de la organización auxiliando con ello la integración del personal de nuevo ingreso y facilitando su incorporación e inducción al área de trabajo.



## II. OBJETIVO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Los manuales de procedimientos definen las funciones y se asignan a una unidad administrativa delimitando responsabilidades con el fin de evitar la duplicidad de las actividades o el omitir alguna de ellas. Los principales objetivos del presente manual de procedimientos son:

- Contribuir a que las prestaciones de los servicios de asistencia social se hagan correctamente con base a los lineamientos registrados.
- Diferenciar las responsabilidades de cada unidad o puesto de trabajo.
- Servir como vehículo de orientación e información para los que interactúan dentro de la actividad.



### III. NOMBRE DE LOS PROCEDIMIENTOS ESPECIFICOS

**Nombre del Procedimiento:**

Recepción de quejas.

**Objetivo:**

Establecer, operar y mejorar un sistema de atención de quejas, denuncias, observaciones y sugerencias, instrumentando mecanismos preventivos y/o correctivos que eviten la recurrencia en faltas administrativas, con la finalidad de que el servidor público cumpla de manera correcta sus funciones.

**Alcance:**

Aplica a toda persona que desempeñe un empleo, cargo o comisión en la administración pública municipal, así como aquellas personas que administren recursos municipales, así como aquellos que se beneficien con adquisiciones, enajenaciones, arrendamientos mantenimientos y construcción de obras públicas.

**Referencias:**

- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Capitulo Cuarto, De la Contraloría Municipal, Artículo 110, 111, 112 fracción X y 113, 22 de septiembre de 1992, Decreto Número 164.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios, Libro Primero, de las Disposiciones Generales, Título Primero Generalidades, Capitulo Primero del Objeto, Ámbito de Aplicación y Sujetos de la Ley Artículo 1, 05 de mayo de 2017, Decreto Número 207.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, Título Primero, de las Disposiciones Comunes al Procedimiento y Proceso Administrativo, Capitulo Primero de las Disposiciones Generales, 09 de enero de 1996, Decreto Número 11.

**Responsabilidades:**

La Contraloría Interna Municipal es el área responsable de recibir y tramitar las quejas y denuncias en términos de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios.



El Contralor Municipal, Deberá:

- Recibir la denuncia y la turnarla a la Unidad Administrativa de Investigación.

La Unidad Administrativa de Investigación, Deberá:

- Recibir la denuncia por parte del Contralor Municipal y darle seguimiento.
- Citar al quejoso si la denuncia es por escrito o personal para que ratifique al presunto culpable.
- Determinar o archivar el asunto de acuerdo a la denuncia.
- Recibir los informes.
- Dictar los acuerdos.
- Emitir informe de responsabilidades administrativa y turnarla a la Unidad Administrativa de Substanciación.

El Presunto Responsable, Deberá:

- Rendir un informe detallado, ofrecer pruebas y alegar lo que a derecho le convenga.
- Remitir el informe detallado a la Unidad Administrativa de Investigación.

La Unidad Administrativa de Substanciación, Deberá:

- Recepcionar el informe de presunta responsabilidad por parte de la Unidad Administrativa de Investigación.
- Notificar citatorio de garantía de audiencia por faltas graves o no graves.

La Unidad Administrativa de Resolución, Deberá:

- Turnar la demanda para su resolución del Tribunal de Justicia Administrativa.
- Turnar la demanda para resolución a la autoridad regulatoria adscrito al órgano de control interno.
- Substanciar y resolver.
- Recibir el Procedimiento y resolver.



## **Definiciones:**

Quejoso o Denunciante: Persona física o moral que presenta a queja.

Presunto Responsable: Toda persona que desempeñe un empleo, cargo o comisión en la administración pública municipal, así como aquellas personas que administren recursos municipales, así como aquellos que se beneficien con adquisiciones, enajenaciones, arrendamientos y construcción de obras públicas.

Contraloría: Contraloría Interna Municipal del H. Ayuntamiento de Tlaxiaco.

Periodo de Información Previa de Responsabilidad Administrativa: Procedimiento de investigación inicial artículo 114 segundos párrafo del Código de Procedimientos Administrativos del Estado De México.

## **Insumos:**

- Solicitud por parte de los ciudadanos.
- Pruebas de la denuncia.

## **Resultados:**

- ✓ Recepción de quejas.

## **Políticas:**

- Únicamente se da atención en días hábiles en un horario de 9:00 a 18:00 Horas.
- La Contraloría Interna Municipal asesorará legalmente a los usuarios que desean presentar ante este órgano alguna queja en contra de los servidores públicos municipales designados.
- La Contraloría Interna Municipal es la responsable de aplicar las medidas de control y sanción establecidas en la ley Orgánica Municipal del Estado de México y la ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.
- Indagar la correcta actuación del servidor público en el desempeño de sus funciones, será en primera instancia para corregir la mala conducta de éste.



## Desarrollo:

Procedimiento: Recepción de Quejas		
No.	Unidad Administrativa / Puesto.	Actividad
1.	Contraloría Municipal	Recibe la denuncia y la turna a la Unidad Administrativa de Investigación.
2.	Unidad Administrativa de Investigación	Recibe Denuncia.
3.	Unidad Administrativa de Investigación	Si la Denuncia es por escrito manda citatorio al quejoso para que se ratifique.
4.	Unidad Administrativa de Investigación	Si no ratifica el quejoso la Unidad determina archivar el asunto. (fin del procedimiento).
5.	Presunto Responsable	Si la denuncia es personal se le solicita rinde un informe detallado, ofrezca pruebas y alegue lo a que derecho convenga.
6.	Presunto Responsable	Remite informe detallado a la Unidad Administrativa de Investigación.
7.	Unidad Administrativa de Investigación	Recibe informe y dicta acuerdo.
8.	Unidad Administrativa de Investigación	Emite informe de responsabilidad administrativa y se turna a la Unidad Administrativa de Substanciación.
9.	Unidad Administrativa de Substanciación	Acuerda la recepción del informe de presunta responsabilidad.
10.	Unidad Administrativa de Substanciación	Notifica citatorio de garantía de audiencia por faltas graves a la Unidad Administrativa de Resolución. Desahogo de garantía de audiencia.
11.	Unidad Administrativa de Resolución	Turna para su resolución del Tribunal de Justicia Administrativa.
12.	Unidad Administrativa de Resolución	Tribunal de Justicia Administrativa substancia y resuelve. (fin del procedimiento).
13.	Unidad Administrativa de Substanciación	Notifica citatorio de garantía de audiencia por faltas no graves a la Unidad Administrativa de Resolución. Garantía de audiencia: Procedimiento Sumario 1. Manifestaciones; 2. Ofrecimiento, Admisión y desahogo de pruebas. 3. Formulación de alegatos.

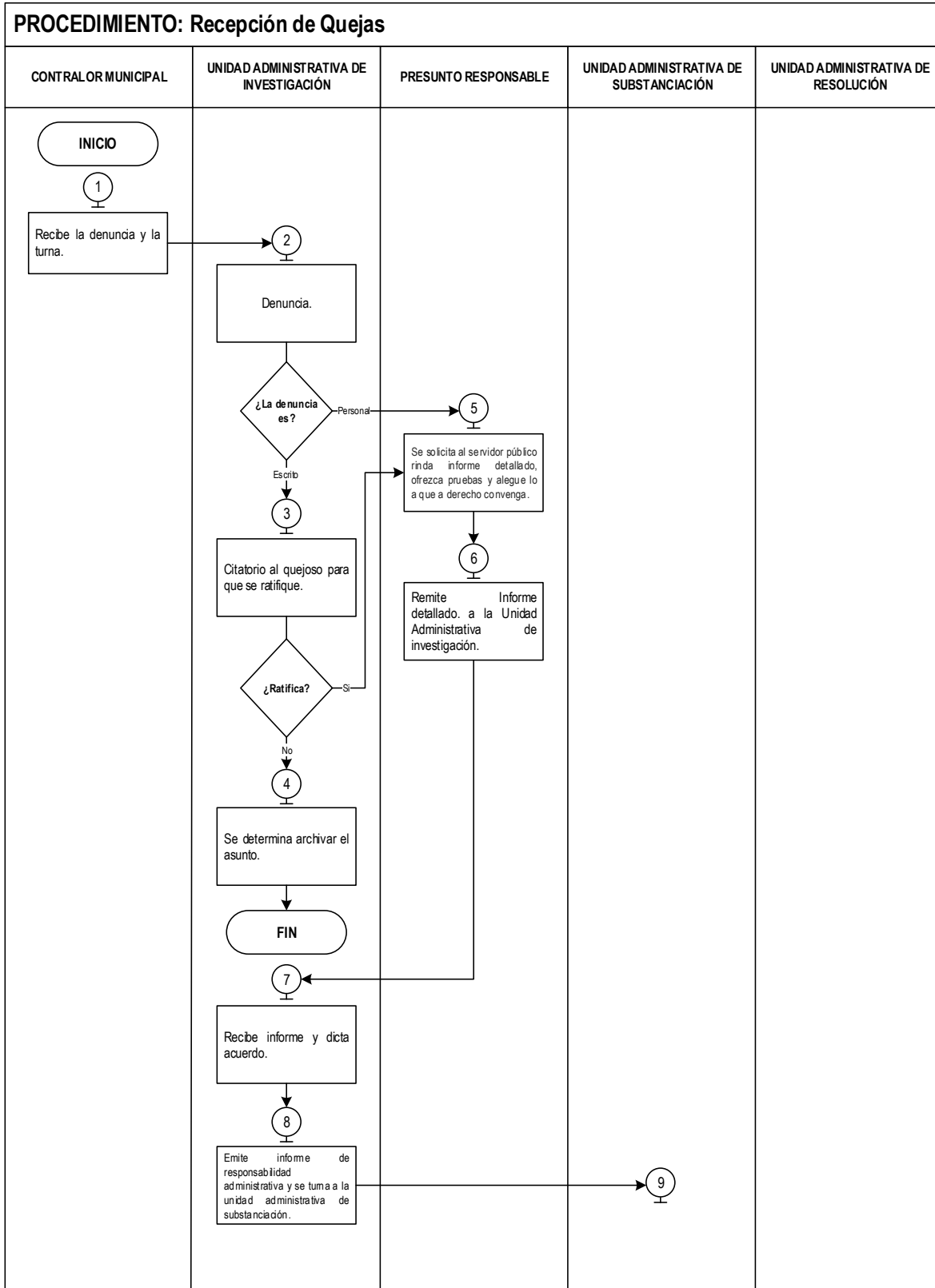


## Desarrollo:

Procedimiento: Recepción de Quejas		
No.	Unidad Administrativa / Puesto.	Actividad
14.	Unidad Administrativa de Resolución	Turna para resolución a la autoridad resolutoria adscrito al órgano de control interno.
15.	Unidad Administrativa de Resolución	Recibe el procedimiento y resuelve.

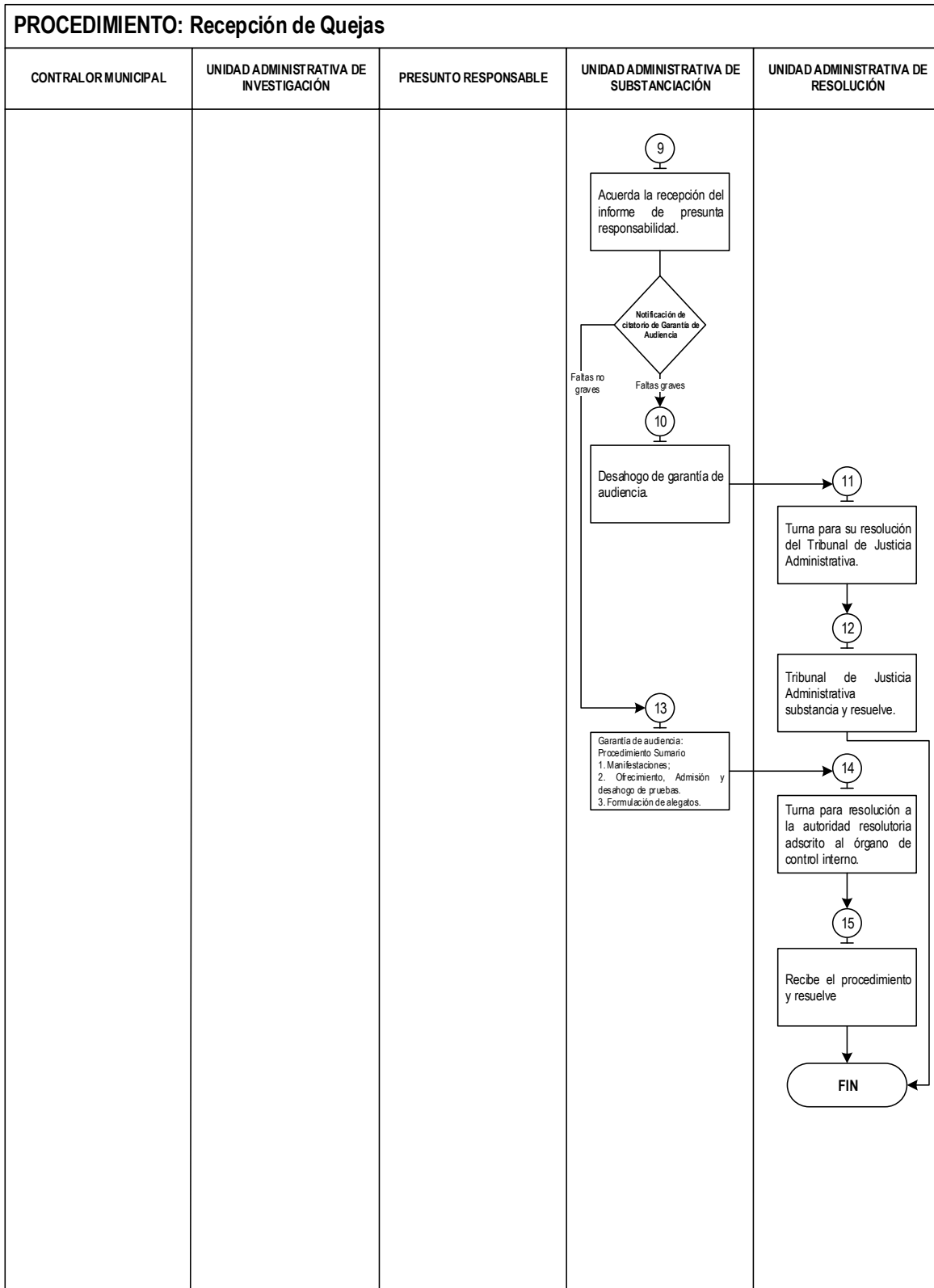


## Diagramación:





## Diagramación:





## Medición:





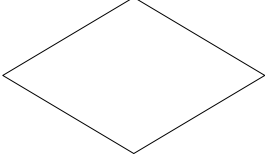



Número (mensual, bimestral, semestral) de quejas recibidas.	X 100 = % de Quejas solucionadas.
Número (mensual, bimestral, semestral) de quejas solucionadas.	

## Formatos e instructivos:

- Integración del expediente de las quejas y denuncias.



#### IV. SIMBOLOGÍA

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Marca el inicio del Procedimiento
	Número de actividad
	Cuadro con extracto de actividad
	Línea de flujo
	Decisión
	Línea de comunicación vía correo o telefónicamente
	Espera de actividad
	Determina el final del procedimiento



## V. DISTRIBUCIÓN

El original del manual de procedimientos se encuentra en poder del representante de la Contraloría Interna Municipal.

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

1. Presidencia
2. Secretaría de Ayuntamiento
3. Secretaría Técnica



## VI. REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición (enero de 2018): elaboración del manual.



VII. VALIDACIÓN

C.P. Antonio Barrera Alcántara  
**Presidente Municipal Constitucional de  
Tlaxiaco; Méx.**

Lic. Everardo Dottor Velázquez  
**Contralor Interno Municipal**



## VIII. ACTUALIZACIÓN

Elaboración del Manual de Procedimientos de la Contraloría Interna Municipal de Tianguistenco;  
Estado de México, enero de 2018.

FECHA DE ACTUALIZACIÓN	PÁGINA ACTUALIZADA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN