



CONTRALORÍA

MANUAL DE SERVICIOS

CUAUTLA
GOBIERNO MUNICIPAL
2018-2021

UNIDOS PARA PROGRESAR

ÍNDICE

1. Introducción
2. Objetivo del Manual de Servicios
3. Inventario General de Servicios
4. Descripción de los Servicios
5. Firmas

1.- INTRODUCCIÓN.

El Manual de Servicios es un instrumento que facilita la descripción clara de los servicios sustantivos que proporciona la Dependencia, los requisitos para otorgarlos, los procedimientos a seguir por los usuarios-ciudadanos para obtenerlo y la especificación de las características y estándares de calidad requeridos.

La Contraloría Municipal, conforme a sus funciones de desempeño debe ser la garante de la transparencia en el manejo de los recursos de la Administración Pública, situación que si bien es cierto se apoya en funciones de fiscalización y recepción de quejas, también es abierta a la participación social, de tal manera que la ciudadanía cuente con la credibilidad mediante una información transparente, motivo por el cual será de trascendencia la participación activa de la sociedad a través de las denuncias, opiniones y participación, de manera conjunta a efecto de cumplir con los objetivos trazados, en combate a la corrupción.

La oficina de Contraloría Municipal está encargada de llevar a cabo la vigilancia de la situación patrimonial de los servidores públicos, para que cumplan en tiempos establecidos con su declaración patrimonial, intervenir en la entrega y recepción de bienes y valores propiedad del Ayuntamiento cuando se verifique algún cambio de titular de las dependencias, recibir y gestionar quejas y sugerencias que los particulares presenten en relación a los servicios que otorga el ayuntamiento, organizar, asesorar y evaluar el correcto funcionamiento de los sistemas de control interno, así como practicar revisiones internas y/o auditorías a las dependencias del ayuntamiento.

La forma de acceder a los servicios que presta esta unidad administrativa es acudiendo a la oficina ubicada Juárez # 12, centro, de lunes a viernes en un horario de 09:00 a 15:00 horas

2.- OBJETIVOS DEL MANUAL DE SERVICIOS.

- ✓ Describir los servicios vitales de la Dependencia especificando sus compromisos de calidad, así como difundirlos entre la población.
- ✓ Proporcionar a las áreas encargadas de atender al público un documento que sirva de guía para informar y orientar correcta y oportunamente a los usuarios de los servicios.
- ✓ Extractar en forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones que se desarrollan en el proceso de otorgar los servicios.
- ✓ Delimitar las responsabilidades operativas para la ejecución, control y evaluación de los servicios.
- ✓ Definir los compromisos de calidad en los procesos de trabajo.
- ✓ Establecer las políticas y lineamientos generales que deberán observarse al otorgar los servicios.

3.- INVENTARIO DE SERVICIOS.

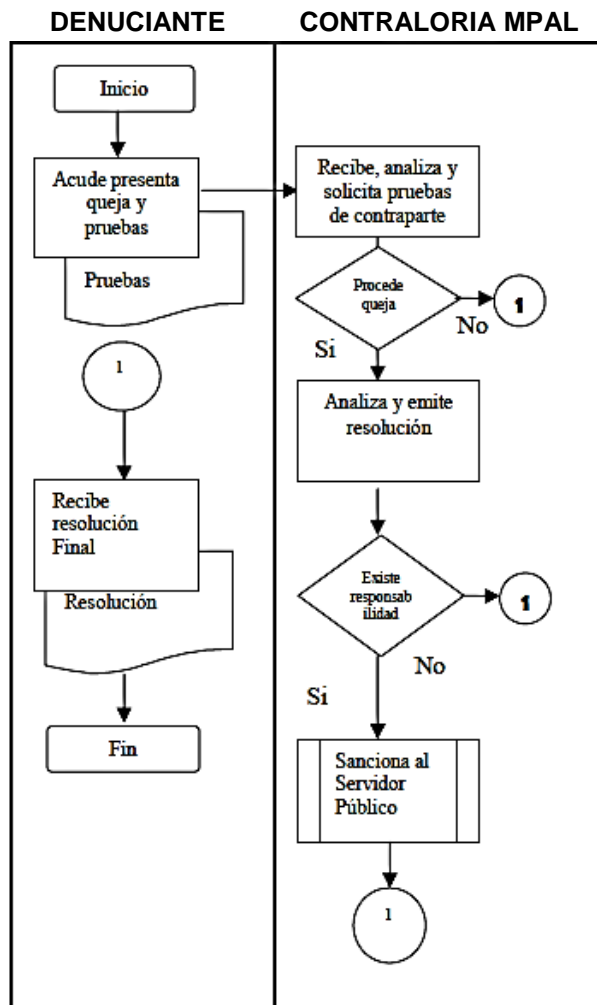
DIRECCIÓN GENERAL	PROCESO	SERVICIO	USUARIO
Contraloría Municipal	Control del Servidor Público	Atención a quejas, denuncias y sugerencias	Ciudadanía, Empresas, Secretarías, Dependencias del Poder Ejecutivo y Organismos Públicos Descentralizados
Contraloría Municipal	Control del Servidor Público	Asesoría para la declaración de situación patrimonial y de Intereses	Servidores Públicos Municipales.

4. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

DESCRIPCIÓN NARRATIVA.

NOMBRE DEL SERVICIO:	Atención a Quejas, Denuncias y Sugerencias
ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:	Contraloría Municipal
DOMICILIO:	Hidalgo #12, Col. Centro, Cuautla, Jalisco, C.P.48150 Presidencia Municipal, planta alta.
DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:	
Asesoría al público en general cuando tienen alguna queja o denuncia que presentar acerca del incumplimiento a las obligaciones en el servicio o el actuar de un servidor público municipal, a que hace referencia la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Jalisco.	
VIGENCIA:	
Variable según la naturaleza de la queja, denuncia o sugerencia. Una vez presentada a esta Contraloría Municipal, la queja, denuncia o sugerencia, daremos seguimiento en un plazo máximo de 48 horas, dando a conocer al interesado su folio de control y que persona atenderá sus requerimientos.	
LUGARES DE GESTIÓN Y HORARIO:	
Para mayor información del servicio: Acudir a la oficina de Contraloría Municipal de Cuautla, Jalisco. Domicilio: Calle Hidalgo # 12, Colonia Centro, Cuautla, Jalisco. Horario: de 9:00 a 15:00 horas.	
REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:	
<p>1. QUEJAS Y DENUNCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> Presentar o formular la queja o denuncia ya sea vía: <ul style="list-style-type: none"> Internet en la página oficial: www.cuautlajalisco.gob.mx o al correo electrónico: contraloriampal@cuautlajalisco.gob.mx Teléfono (316) 384 3333. Escrito: llenando y depositando el formato denominado “<i>cédula de identificación de quejas, denuncias o sugerencias</i>” en el buzón que se encuentra ubicado al costado derecho de la puerta principal de acceso al Palacio Municipal.(Pregunta en recepción por dicho formato o descárgalo directamente de la página oficial del municipio). Personalmente: acudiendo a las oficinas de la Contraloría Municipal. <ul style="list-style-type: none"> Identificación del ciudadano (nombre y apellidos) Elementos de prueba (Documentos, testigos, confesiones, dictámenes periciales, inspecciones oculares, etc.) Datos generales de la persona denunciada. <p>2. SUGERENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> Identificación del ciudadano Motivo de la sugerencia Precisar la sugerencia Dependencia a quien va dirigida 	

PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:



COMPROMISOS DE CALIDAD:

Características	Tiempo	Costo
La queja, sugerencia o denuncia deberá ser firmada por el ciudadano anexando las pruebas en caso de proceder, así mismo la Contraloría Municipal dará a conocer al ciudadano el número de expediente asignado a su asunto y la persona encargada del mismo, de igual manera se le harán saber los comunicados que emita esta dependencia, a través de su domicilio particular y/o a la cuenta de correo electrónico proporcionado por el Ciudadano.	Obtenida la resolución se informa de inmediato.	Tramite gratuito

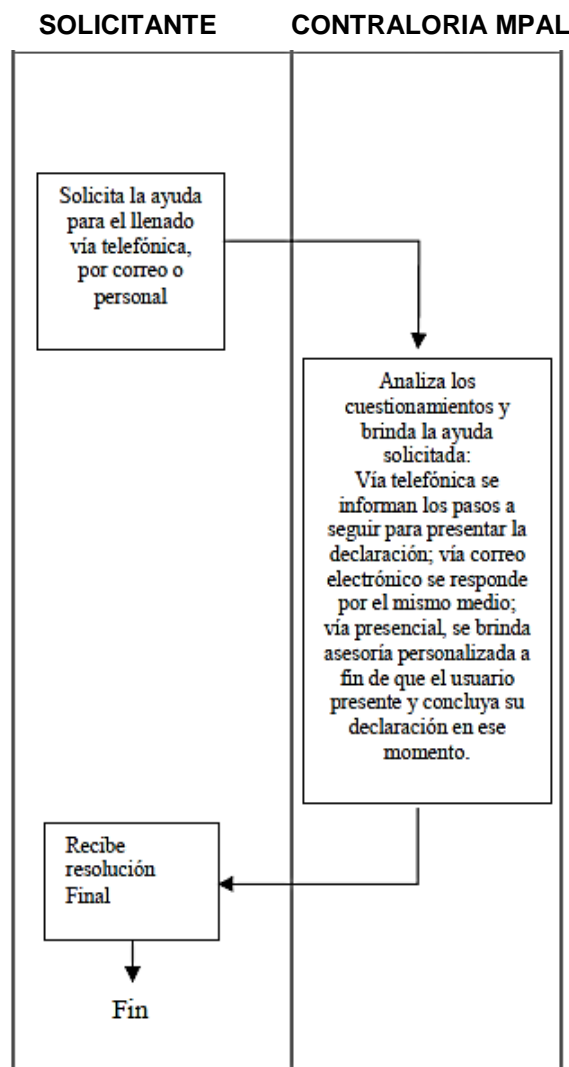
MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO:

Ante cualquier incumplimiento señalado con anterioridad, favor de comunicarlo de inmediato con: C. Miguel Macario Peña Guitron, Contralor Municipal, localizado en calle Hidalgo 12, Colonia Centro, Cautla, Jalisco. Tel. 01 (316) 384 3333.. Correo electrónico: salvador.ruiz@jalisco.gob.mx

DESCRIPCIÓN NARRATIVA.

NOMBRE DEL SERVICIO:	Asesoría para la elaboración de la Declaración de Situación Patrimonial y de Intereses.
ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:	Contraloría Municipal
DOMICILIO:	Hidalgo #12, Col. Centro, Cuautla, Jalisco, C.P.48150 Presidencia Municipal, planta alta.
DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:	
Proporcionar al solicitante del servicio, la información oportuna sobre la forma de requisitar su declaración de situación patrimonial en cualquiera de sus tres tipos: Inicial, modificación patrimonial y conclusión del encargo, aclarando las posibles dudas que se presenten.	
VIGENCIA:	
El servicio caduca al momento de terminar la orientación sobre el llenado de la declaración de situación patrimonial.	
LUGARES DE GESTIÓN Y HORARIO:	
Para mayor información del servicio: Acudir a la oficina de Contraloría Municipal de Cuautla, Jalisco. Domicilio: Calle Hidalgo # 12, Colonia Centro, Cuautla, Jalisco. Horario: de 9:00 a 15:00 horas.	
REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:	
<p>Ser servidor público del Gobierno Municipal de Cuautla, Jalisco, obligado a presentar la declaración de situación patrimonial. El solicitante podrá solicitar el servicio vía telefónica, por correo electrónico y personalmente.</p> <p>Teléfono (316) 384 3333 Correo electrónico: contraloriampal@cuautlajalisco.gob.mx Personalmente: acudiendo a las oficinas de la Contraloría Municipal en horario de 9:00 a 15:00 horas.</p>	
<p>Requisitos para la Presentación de la Declaración Patrimonial y de Intereses</p> <ul style="list-style-type: none"> • CURP y RFC del declarante. • N° de cédula profesional (de ser el caso). • CURP del cónyuge, concubino (a) y/o dependientes económicos (de ser el caso). • Nivel del cargo. • N° de folio ante el Registro Público de la Propiedad o Clave Catastral (recibo predial). • M² del terreno y M² construidos. • Fecha de Adquisición del bien mueble y/o inmueble. • Costo del bien mueble y/o inmueble al momento de la adquisición. • Tarjeta de circulación y/o factura de vehículos, aeronaves y embarcaciones. <p>Para el caso de tener posible conflicto de interés</p> <ul style="list-style-type: none"> • Valor del vehículo, aeronave o embarcación al momento de la adquisición. • Fecha de adquisición del vehículo, aeronave o embarcación. • Datos de las inversiones y cuentas bancarias. • Saldo de las inversiones con corte al 31 de diciembre del año inmediato anterior. • Datos de las cuentas y/o contratos de adeudos con corte al 31 de diciembre del año inmediato anterior. Saldo de adeudos al 31 de diciembre del año inmediato anterior. • Monto de los pagos realizados en el año anterior de los adeudos previamente reportados. • Saber el tipo de persona jurídica con la que se tiene el vínculo. • Folio de inscripción en el Registro Público u otro dato que permita su identificación. • Saber tipo de sociedad en la que se participa. • Fecha de constitución de la sociedad. <p>CONTRALORÍA JALISCO</p>	

PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:



COMPROMISOS DE CALIDAD:

Características	Tiempo	Costo
La asesoría consiste en orientar al cliente, de manera clara, puntual y objetiva, por escrito, presencial, vía telefónica o mediante la intervención del administrativo de su dependencia, en el llenado del formato de Situación Patrimonial de acuerdo al canal de comunicación que el servidor público elija.	Variable de 30 a 90 minutos.	Tramite gratuito

MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO:

Ante cualquier incumplimiento señalado con anterioridad, favor de comunicarlo de inmediato con: C. Miguel Macario Peña Guitron, Contralor Municipal, localizado en calle Hidalgo 12, Colonia Centro, Cautla, Jalisco. Tel. 01 (316) 384 3333.. Correo electrónico: salvador.ruiz@jalisco.gob.mx

5.- FIRMAS

Elaboración

**C. Miguel Macario Peña Guitron
Contralor Municipal**

Autorización

**C. Juan Manuel Estrella Jiménez
Presidente Municipal**