



SOLICITUD DE AUDIENCIA CON LA PERSONA TITULAR DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL

CÓDIGO:	P-SEJ-COJ-02
VERSIÓN:	02
EMISIÓN:	20/06/23
PÁGINA:	1 de 7

SECRETARÍA EJECUTIVA

ELABORA	REVISAR	ADMINISTRA
RÚBRICA Cecilia Ávila Pérez Consejera Jurídica	RÚBRICA Juan Armando Pacheco González Secretario Ejecutivo	RÚBRICA Katia Lizbeth Salazar Reyes Directora de Planeación, Enlace y Proyectos Estratégicos

I. OBJETIVO

Recibir y atender de manera eficaz a todas las personas que acudan a la oficina de la persona Titular de la Presidencia Municipal con una solicitud de audiencia para tratar un asunto de su interés, con la finalidad de brindarles una atención adecuada y profesional buscando siempre la mejor solución.

II. ALCANCE

El presente procedimiento aplica a la Jefatura de Transparencia y Control de Documentos de la Consejería Jurídica de la Secretaría Ejecutiva y a las Dependencias y de la Administración Pública Municipal y Paramunicipal.

III. DEFINICIONES

Audiencia. Acto de oír a las personas, a quienes exponen, reclamen o soliciten algo.

Canalizar. Abrir canales adecuados para la conducción de un asunto planteado según corresponda.

Seguimiento. En el caso de los documentos que requieren una contestación, se tiene que verificar que la dependencia o entidad requerida conteste dentro del término solicitado a la ciudadanía y/o la autoridad solicitante, debiendo notificar a la Oficina Ejecutiva de la persona Titular de la Presidencia Municipal a través de una copia de la respuesta emitida.

Solicitud de audiencia. Escrito que presenta la ciudadanía, organización civil, asociación civil, alguna sociedad (empresa) o cualquier otro documento que emane de algo no gubernamental solicitando audiencia con una autoridad.



SOLICITUD DE AUDIENCIA CON LA PERSONA TITULAR DE LA PRESIDENCIA

CÓDIGO:	P-SEJ-COJ-02
VERSIÓN:	02
EMISIÓN:	20/06/23
PÁGINA:	2 de 7

SECRETARÍA EJECUTIVA

IV. COMPETENCIAS

- **Persona Auxiliar de la Consejería Jurídica de la Secretaría Ejecutiva**
 - Registrar en el sistema la solicitud de audiencia junto con los datos de la ciudadanía.
 - Escuchar el asunto o problemática que plantea la ciudadanía para revisar el tipo de atención que se requerirá.
 - Brindar orientación y/o asesoría correspondiente a la ciudadanía para resolver el asunto planteado.
 - Apoyar a la ciudadanía con el llenado del **SEJ-COJ-01** *Formato de Solicitud de Audiencia* en caso de que tenga dificultades para presentar el escrito.
- **Personal de Audiencias de la Consejería Jurídica de la Secretaría Ejecutiva**
 - Analizar la información compartida por la ciudadanía.
 - Analizar si es necesaria la intervención de la persona Titular de la Presidencia Municipal.
 - Turnar la solicitud con la persona particular de la persona Titular de la Presidencia Municipal, para que ésta le informe a la misma y se proporcione la audiencia.
 - Canalizar a la ciudadanía con la Secretaría y/o dependencia correspondiente para que sea atendida.
- **Responsable de la Jefatura de Transparencia y Control de Documentos de la Consejería Jurídica de la Secretaría Ejecutiva**
 - Brindar orientación y/o asesoría correspondiente a la ciudadanía para resolver el asunto planteado.
 - Contactar a la Secretaría y/o Área competente para pedirle informes del asunto y así tener el estatus oficial a tratar.
- **Secretaría y/o dependencia de la Administración Pública del municipio de Monterrey**
 - Informar a la Jefatura de Transparencia y Control de Documentos el estatus actual del asunto planteado.
 - Brindar atención a la persona solicitante.
- **Particular de la persona Titular de la Presidencia Municipal**
 - Informar a la ciudadanía la fecha y la hora de la audiencia para que sea atendida por la persona Titular de la Presidencia Municipal.
- **Titular de la Presidencia Municipal**
 - Atender a la ciudadanía escuchando su asunto, petición o problemática para determinar y realizar las acciones que correspondan.



SOLICITUD DE AUDIENCIA CON LA PERSONA TITULAR DE LA PRESIDENCIA

CÓDIGO:	P-SEJ-COJ-02
VERSIÓN:	02
EMISIÓN:	20/06/23
PÁGINA:	3 de 7

SECRETARÍA EJECUTIVA

V. MARCO JURÍDICO NORMATIVO

A. TRATADOS INTERNACIONALES

- N/A.

B. NIVEL FEDERAL

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

C. NIVEL ESTATAL

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León.
- Ley de Gobierno Municipal del Estado de Nuevo León.

D. NIVEL MUNICIPAL

- Reglamento de la Administración Pública Municipal de Monterrey.

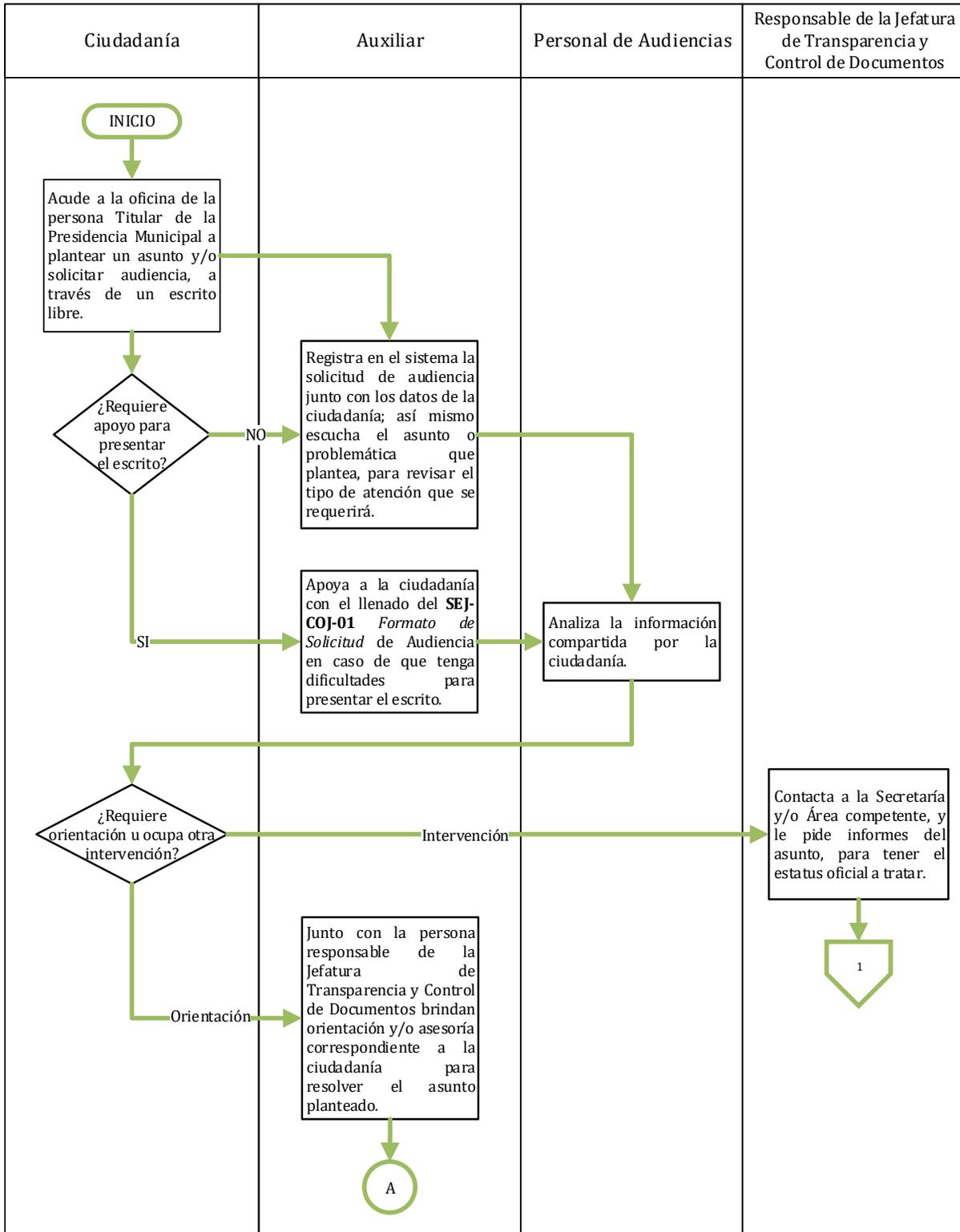


SOLICITUD DE AUDIENCIA CON LA PERSONA TITULAR DE LA PRESIDENCIA

CÓDIGO:	P-SEJ-COJ-02
VERSIÓN:	02
EMISIÓN:	20/06/23
PÁGINA:	4 de 7

SECRETARÍA EJECUTIVA

VI. DIAGRAMA DE FLUJO

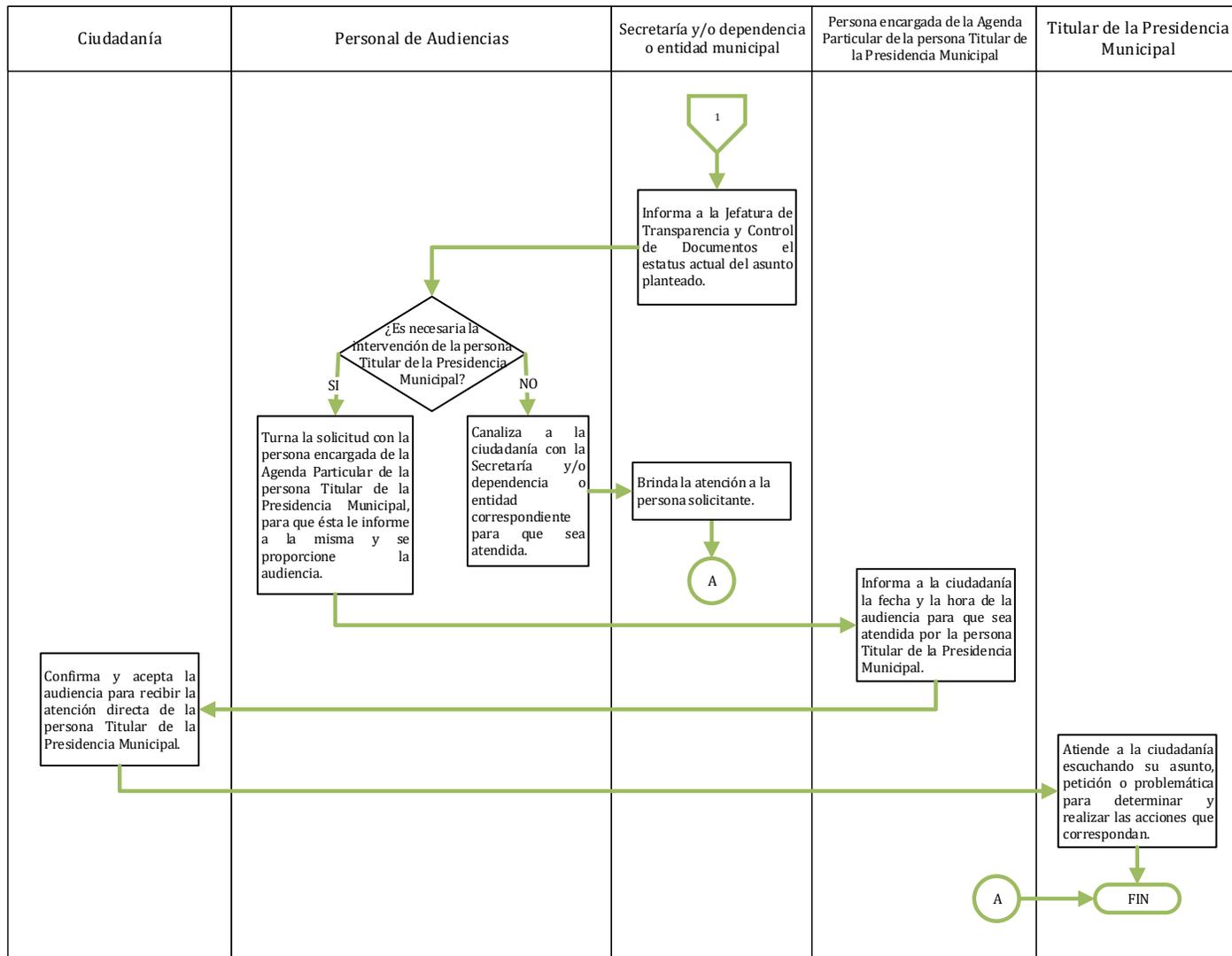




SOLICITUD DE AUDIENCIA CON LA PERSONA TITULAR DE LA PRESIDENCIA

CÓDIGO: P-SEJ-COJ-02
VERSIÓN: 02
EMISIÓN: 20/06/23
PÁGINA: 5 de 7

SECRETARÍA EJECUTIVA





SOLICITUD DE AUDIENCIA CON LA PERSONA TITULAR DE LA PRESIDENCIA

CÓDIGO:	P-SEJ-COJ-02
VERSIÓN:	02
EMISIÓN:	20/06/23
PÁGINA:	6 de 7

SECRETARÍA EJECUTIVA

VII. DESCRIPCIÓN

- 7.1. La ciudadanía acude a la oficina de la persona Titular de la Presidencia Municipal a plantear un asunto y/o solicitar audiencia, a través de un escrito libre.
- 7.2. En el caso de que la persona solicitante tenga dificultades para presentar un escrito, recibirá apoyo por parte de la persona Auxiliar para llenar el **SEJ-COJ-01** *Formato de Solicitud de Audiencia*.
- 7.3. La persona Auxiliar registra en el sistema la solicitud de audiencia junto con los datos de la ciudadanía; así mismo escucha el asunto o problemática que plantea, para revisar el tipo de atención que se requerirá.
- 7.4. Una vez analizada la información compartida por la ciudadanía, el personal de Audiencias determina si solo requiere orientación y/o asesoría, u ocupa otra intervención.
- 7.5. Si solo requiere orientación y/o asesoría, la persona Auxiliar y la persona responsable de la Jefatura de Transparencia y Control de Documentos brindan orientación y/o asesoría correspondiente a la ciudadanía para resolver el asunto planteado y finaliza el proceso.
- 7.6. Cuando se necesite de la intervención de la autoridad municipal, la persona responsable de la Jefatura de Transparencia y Control de Documentos contacta a la Secretaría y/o Área competente y le pide informes del asunto, para tener el estatus oficial a tratar.
- 7.7. La Secretaría y/o dependencia o entidad municipal que tiene conocimiento del asunto planteado por la ciudadanía informa a la Jefatura de Transparencia y Control de Documentos el estatus actual del asunto planteado.
- 7.8. La persona Encargada de Audiencias valora si es necesaria la intervención de la persona Titular de la Presidencia Municipal.
- 7.9. De no ser necesaria, el personal de Audiencias canaliza a la persona que solicita la audiencia con la Secretaría y/o dependencia o entidad correspondiente para que sea atendida conforme a derecho corresponda.
- 7.10. La Secretaría y/o dependencia o entidad brinda la atención necesaria a la ciudadanía y finaliza el proceso.
- 7.11. En el caso de que se requiera audiencia, la persona Encargada de Audiencias turna la solicitud con la persona encargada de la Agenda Particular de la persona Titular de la Presidencia Municipal, para que ésta le informe a la misma y se proporcione la audiencia.



SOLICITUD DE AUDIENCIA CON LA PERSONA TITULAR DE LA PRESIDENCIA

CÓDIGO:	P-SEJ-COJ-02
VERSIÓN:	02
EMISIÓN:	20/06/23
PÁGINA:	7 de 7

SECRETARÍA EJECUTIVA

- 7.12. La persona encargada de la Agenda Particular de la persona Titular de la Presidencia Municipal informa a la ciudadanía la fecha y la hora de la audiencia para que sea atendida por la persona Titular de la Presidencia Municipal.
- 7.13. La ciudadanía confirma y acepta la audiencia para recibir la atención directa de la persona Titular de la Presidencia Municipal.
- 7.14. La persona Titular de la Presidencia Municipal y o la persona encargada de la Agenda Particular atiende a la ciudadanía escuchando su asunto, petición o problemática para determinar y realizar las acciones que correspondan.

VIII. REFERENCIAS Y/O BIBLIOGRAFÍA

SEJ-COJ-01 *Formato de Solicitud de Audiencia.*

IX. ANEXOS

N/A.

X. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	MOTIVO
01	24/08/17	Creación del procedimiento.
02	20/06/23	Se actualiza conforme al Reglamento de la Administración 2021 – 2024 de P-OEP-02 a P-SEJ-COJ-02.