



JACALA
DE LEDEZMA HGO.
Presidencia Municipal 2020-2024
JUNTOS HACEMOS EL CAMBIO



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE QUEJAS, DENUNCIAS Y/O SUGERENCIAS



Avenida Juárez s/n Colonia el Centro.
CP.42200 Jacala de Ledezma, Hidalgo.



presidenciajacala2020.2024@gmail.com



441-293-30-77



La Contraloría Interna del Municipio de **Jacala De Ledezma**, en uso de su Facultad dispuesta por el artículo 106 fracción XN de la Ley Orgánica Municipal del Estado de Hidalgo, ha elaborado el presente documento que contiene el Sistema De Quejas, Denuncias y Sugerencias de esta administración pública municipal. Este Sistema es un mecanismo de participación social y está dirigido e los ciudadanos que deseen ejercer sus derechos constitucionales ante esta autoridad, para denunciar hechos y actos presuntamente irregulares de los servidores públicos municipales; así mismo efectuar propuestas de mejora a los servicios y funciones públicas.

En este documento se describen los procedimientos para la elaboración de quejas, denuncias, y sugerencias, su presentación, el proceso que seguirá la Contraloría Interna al respecto, el dictamen que se emitirá, así como el resultado y propuesta de resolución de dicho procedimiento.

Las quejas y denuncias se podrán presentar por parte de todo aquel ciudadano que se considere afectado en sus derechos e intereses por un acto administrativo establecido en el artículo 47 de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos municipales, sin ser directamente perjudicado, observe un acto ilícito por parte de un servidor público integrante de este Gobierno en el desempeño de sus funciones.

A través de este instrumento, se busca que los servidores públicos desarrollen sus funciones bajo los principios de eficacia, eficiencia, transparencia, honradez y Legalidad que establece nuestra Constitución Política y las normas secundarias aplicables.

La eficacia del sistema, reside en su fase de conclusión. Por tanto, todo proceso Iniciado debe terminar con una resolución convincente, consistente, imparcial, perfectamente argumentada y de fácil comprensión. La conclusión puede derivar en un desechamiento, un sobreseimiento, en proceso de responsabilidad administrativa, en una recomendación, en una gestión, en un archivo definitivo, en su congelamiento hasta que se tengan nuevos





elementos de prueba, o en cualquier otra resolución que ponga fin a la queja, denuncia o sugerencia. En

todos los casos el resultado debe derivar de una sólida argumentación al más escéptico. Dicha argumentación debe basarse en la prevalencia del estado de derecho, el interés público, la defensa del patrimonio y la haciendr011es, la dignificación del servicio público y su mejora.

MARCO LEGAL

La Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Hidalgo, en su Título Décimo "De la responsabilidad de los servidores públicos" Capítulo Único artículos 149, 150, 151, 152, 153 y 154, que establecen los lineamientos básicos para fincar responsabilidades a los servidores públicos que no cumplan con las atribuciones legales al puesto asignado. La Ley Orgánica Municipal del Estado de Hidalgo, en su artículo 106 fracción XIV, faculta a la Contraloría Interna para establecer y operar un sistema de quejas, denuncias o sugerencias relacionadas con las funciones de este Gobierno Municipal. La Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos para el Estado de Hidalgo, en su Título Tercero Capítulo I de los sujetos y obligaciones relativo a las responsabilidades administrativas, establece los deberes que todo servidor público observa en el desempeño de su empleo, cargo o comisión; así también, en el Capítulo II de este mismo Título contempla las sanciones a que se harán acreedores aquellos que incumplan dichas obligaciones.

DEFINICION DE CONCEPTOS

Queja: Es la manifestación de hechos presuntamente constitutivos de responsabilidad administrativa, en cuanto a los servicios que se ofrecen en algunas de las dependencias municipales, que se hacen del conocimiento de la Contraloría Interna, por parte de todo aquel sujeto que se considere afectado en sus derechos o intereses como gobernado.

Denuncia: Es la manifestación de hechos presuntamente constitutivos de responsabilidad administrativa, por actos u omisiones realizados por los servidores públicos y que se hacen del conocimiento de la Contraloría Interna, independientemente si le significan una afectación directa a sus derechos o intereses como gobernado.





Notificación de no procedencia de Quejas, Sugerencias y/o Denuncias

En caso de no proceder deberá notificar las causas de la no procedencia a la persona que interpone la Queja, Sugerencia y/o Denuncia, mediante el formato CIM/QSD-005

Revisión de Buzón Virtual

El buzón virtual será revisado, al menos una vez por día.

Del manejo de las Quejas, Sugerencias y/o Denuncias recibidas en el buzón virtual.

Las Quejas, Sugerencias y/o Denuncias del buzón virtual serán enviadas a un correo del Órgano de Control Interno usado exclusivamente para tal fin.

Comunicación de las Quejas, Sugerencias y/o Denuncias recibidas en el buzón virtual

El órgano de control interno es el responsable de comunicar la queja, sugerencia o denuncia a la dirección correspondiente para su atención, manteniendo el anonimato de la persona que la interpone.

Tiempo de respuesta al quejoso

La respuesta al quejoso no debe exceder a los 10 días hábiles una vez que se ha ratificado la queja, sugerencia y/o denuncia.

Difusión de las Sugerencias implementadas

Las sugerencias implementadas deben difundirse ante la comunidad del Gobierno Municipal y el responsable del órgano de control Interno deberá publicar la información a través del portal institucional o cualquier otro medio de difusión.





Apertura de Buzón Físico.

El buzón físico de Quejas, Sugerencias y/o Denuncia será abierto el primer día hábil de cada quincena al inicio de la jornada laboral, por el/la responsable del Órgano de Control Interno en presencia del Oficial Mayor y Secretario General Municipal, enlace de la unidad e accesos a la Información quienes levantarán el acta correspondiente utilizando el formato CIM/QSD-002 que muestra evidencia.

Registro de Quejas, Sugerencias y/o Denuncias.

Los registros de las Quejas, Sugerencias y/o Denuncias del buzón físico deben ser depositados en un sobre anotando la fecha, el número de registro encontrados, se firma de conformidad por los responsables de abrir el buzón, contar y clasificar las quejas, sugerencias y/o denuncias que sean llenadas en el formato oficial.

Confidencialidad de las Quejas, Sugerencias y/o Denuncias.

El sobre se debe cerrar y sellar con cinta adhesiva transparente para ser abierto por el /la responsable del órgano de control interno y también un miembro del Comité de Gestión de la Calidad del Servicio Público, el contralor interno dará respuesta a las quejas y sugerencias en un plazo máximo de 10 días hábiles a partir de la apertura del buzón.

Apertura del sobre de Quejas, Sugerencias y/o Denuncias.

El órgano de Control Interno es el responsable de abrir el sobre; si procede, deberá asegurarse de mantener el anonimato de la persona que interpone la queja, sugerencia o denuncia, omitiendo la información personal; una vez que las quejas, sugerencias o denuncias sean comunicadas a cada una de las áreas operativas a las que corresponda vía memorándum.





Sugerencia: Es aquella idea, propuesta u opinión ciudadana dirigida a la contraloría Interna con el objetivo de buscar un mejor desempeño de las funciones, procesos y servicios que tiene encomendadas el gobierno municipal.

PROPOSITO DEL SISTEMA

- ❖ Promover la cultura de la participación ciudadana por medio de la denuncia
- ❖ Mantener alertas a los servidores públicos respecto a sus responsabilidades y deberes públicos.
- ❖ Combatir la corrupción, los actos ilícitos y el abuso de autoridad
- ❖ Detectar deficiencias en la prestación de los servicios públicos y a partir de ello, emprender acciones para la mejora de tales servicios.
- ❖ Impulsar la rendición de cuentas, la credibilidad y la dignificación del servicio público.

DIRECTRICES Y PREVENCIONES PARA LA EFECTIVIDAD DEL SISTEMA.

- ❖ Ante todo y por encima de todo, debe prevalecer la atención diligente y cortés de la queja, denuncia o sugerencia ciudadana, independientemente del resultado de la gestión;
- ❖ El tiempo de resolución de una queja o denuncia debe procurarse que sea el más breve posible.
- ❖ La resolución final se le debe notificar al quejoso o denunciante a efecto de que el sistema gane credibilidad;
- ❖ Se debe privilegiar las quejas y denuncias ciudadanas por encima de las interpuestas por los propios servidores públicos.
- ❖ Se debe privilegiar la sugerencia para la mejora de los servicios públicos por encima de la propuesta general.
- ❖ Se deben desechar las quejas o denuncias notoriamente maliciosas e improcedentes después de un riguroso análisis.
- ❖ Declarar improcedente la queja anónima, sin embargo, se debe atender la denuncia anónima cuando se presuma la deficiencia en la prestación del servicio público.





- ❖ El quejoso o denunciante en ningún caso será parte en el proceso de responsabilidad administrativa, cuando de la queja o denuncia interpuesta se desprenda tal proceso.

OBJETIVO GENERAL

Contar con una norma de carácter interno que defina y establezca los conceptos, criterios y plazos que deberán tomarse en consideración para desarrollar con eficiencia, eficacia e imparcialidad su atribución investigadora derivada de la recepción de quejas, denuncias y sugerencias que se presentan en contra de los servidores públicos del Ayuntamiento. Propiciar la calidad del servicio público mediante un trato digno a la ciudadanía en un ambiente de respeto y equidad, sensibilizando al personal del ayuntamiento sobre la relevancia que tiene atender y prevenir conductas irregulares en el trato a la ciudadanía durante su estancia en el municipio. Promover permanentemente en todo el personal del ayuntamiento las actitudes de responsabilidad y vocación en el servicio, logrando que la ciudadanía ejerza sus derechos.

Atender las quejas, sugerencias y/o denuncias de los ciudadanos, fomentando los valores para elevar la calidad del servicio en la Administración Pública. Proveer los medios necesarios para recibir las quejas, sugerencias y/o denuncias que se formulen en contra de uno o varios servidores públicos pertenecientes a su estructura administrativa. Poniendo a disposición de los interesados, formularios que faciliten el trámite y en todo momento los orientara sobre el particular tanto en lo relativo a la queja y denuncia como las sugerencias que se presenten ante esta Contraloría Interna.

OBJETIVO ESPECÍFICO DEL BUZÓN

Facilitar al usuario la presentación por escrito a la Contraloría Interna de su queja, denuncia y sugerencia respecto al funcionamiento o servicio prestado por alguna dependencia municipal o bien, la formulación y presentación de alguna problemática que afecte los derechos, acciones o intereses del usuario





RESPONSABILIDAD Y COORDINACION DEL BUZÓN

Sera responsabilidad del órgano de control interno el dar seguimiento y lbrill-ra las quejas sugerencias y/o denuncias, en coordinación con el comité de Gestión de la Calidad del Servicio Público, que estará integrado por el Oficial Mayor, enlace de la Unidad de Acceso a la Información, Contralor Interno Municipal, Secretario General Municipal, considerando que deberán ser como mínimo tres personas las que asistan a la apertura del buzón.

ALCANCE

Aplica a la Administración Pública Municipal del Gobierno Municipal y sus Organismos descentralizados.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

De la presentación de las quejas y/o denuncias

Los ciudadanos deberán presentar su queja o denuncia ante la Contraloría Interna cuando consideren que algún servidor público del Gobierno Municipal y organismos descentralizados, incurran en actos u omisiones sancionables por la Ley y contemplados en este ordenamiento.

Las quejas o denuncias podrán interponerse por cualquiera de las siguientes formas:

I.- Directamente y por escrito mediante el formato (CIM/QSD-003) establecido por la Contraloría Interna para dicho efecto.

II.- Por medios electrónicos, el buzón virtual establecido en el portal institucional (<http://jacala.hidalgo.gob.mx>), siempre y cuando sea ratificada de manera personal en el plazo no mayor de 5 días hábiles.

III.- Buzón físico, mediante escrito libre o formato (CIM/QSD-003) Para su admisión, la queja y denuncia deberá expresar:

I.- El lugar y fecha en que se presenta.

II.- Nombre completo y domicilio del quejoso o denunciante.





III.- Nombre completo, puesto y adscripción del servidor público quien se lo imputan los hechos.

IV.- Una relación de los hechos, que motivan la queja o denuncia, los cuales deberán contener, al menos, las circunstancias de modo, tiempo y lugar.

V.- Una relación de las pruebas que el denunciante o quejoso tenga en su poder y con las cuales funde su dicho.

VI.- La firma o huella digital del quejoso o denunciante.

Con el escrito de queja o denuncia original deberá acompañarse de copias para el servidor Público a quien se le atribuyen los hechos a efecto de que en su oportunidad éste produzca su contestación y defensa.

De la presentación de Sugerencias

Los ciudadanos, así como los servidores públicos, podrán presentar sugerencias relacionadas con el desarrollo y ejercicio de la función administrativa del Gobierno Municipal.

Para la formulación de una sugerencia, ésta deberá ser factible, objetiva y de utilidad para el buen aprovechamiento y mejoramiento funcional de los recursos materiales, humanos y financieros del Gobierno Municipal o sus unidades administrativas y de apoyo a la que haya sido dirigida, y serán éstas quienes determinen, a su libre arbitrio, sobre las consideraciones hechas por el interesado debiendo informar razonadamente en un plazo no mayor a cinco días hábiles tanto al ciudadano como a la Contraloría Interna sobre la decisión que se tome al respecto.

La Sugerencia deberá hacerse por conducto de la Contraloría Interna, indicando el nombre de la dirección y/o departamento a la que va dirigida y podrá hacerse por cualquiera de las siguientes formas:

I.- Por medios escritos en el formato elaborado previamente (CIM/QSD-004), o directamente en escrito libre elaborado y firmado por el interesado, quien deberá proporcionar todos sus generales.

II.- Por medio del buzón de sugerencias del Gobierno Municipal.

III.- A través del buzón virtual publicado en el portal institucional (<http://jacala.hidalgo.gob.mx>)





FORMATO: CIM/QSD-002

ACTA DE LA APERTURA DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

En Jacala de Ledezma, Hidalgo, siendo las ____ hrs., del día ____ del mes de _____ del año 20 con la presencia del Contralor Interno Municipal, el Oficial Mayor y Secretario General Municipal, se procedió a dar apertura al "Buzón de Quejas, Sugerencias y Denuncias" del H. Ayuntamiento de Jacala de Ledezma, Hidalgo, cerciorados de no existir ninguna violación a la cerradura, como lo observamos y nos consta los que participamos, por lo que establecemos y damos cumplimiento al siguiente orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas, Sugerencias y Denuncias
2. Revisión de las Quejas, Sugerencias y Denuncias aportadas en el periodo correspondiente ____ del año 20__.
3. Clasificación de las Quejas, Sugerencias y Denuncias.
4. Firma de constancia de los participantes.

Participantes:

Contralor Interno Municipal

TAE. Mario Francisco Márquez Linares.

Secretario General Municipal

Lic. Mauricio Marquez Ramirez.

Oficial Mayor

Ing. Alma Delia Dominguez Melo.





FORMATO: CIM/QSD-001

ACTA DE INSTALACIÓN DEL BUZÓN QUEJAS, SUGERENCIAS Y/O DENUNCIAS

En Jacala de Ledezma, Hidalgo, siendo las ____ horas., del día ____ del mes de _____ del año 20____, y estando presentes el Contralor Interno Municipal, el Oficial Mayor, el Secretario General Municipal, enlace de la Unidad de Acceso a la Información para hacer constar que ha quedado **instalado** en lugar visible y accesible el “**Buzón de Quejas, sugerencias y Denuncias del H. Ayuntamiento de Jacala de Ledezma, Hidalgo**”

Participantes:

Contralor Interno Municipal

TAE. Mario Francisco Márquez Linares.

Secretario General Municipal

Lic. Mauricio Marquez Ramirez.

Oficial Mayor

Ing. Alma Delia Dominguez Melo.





FORMATO DE QUEJA Y/O DENUNCIA

FECHA: _____

FOLIO: _____

DATOS DEL QUEJOSO Y/O DENUNCIANTE

NOMBRE: _____

TELÉFONO: _____ CELULAR: _____

CALLE Y NÚMERO: _____

FRACCIONAMIENTO, COLONIA, BARRIO, COMUNIDAD: _____

CORREO ELECTRÓNICO _____

ACEPTO QUE SE REALICEN NOTIFICACIONES POR VÍA CORREO ELECTRÓNICO.

DATOS DEL SERVIDOR PÚBLICO DENUNCIADO

NOMBRE DEL SERVIDOR PÚBLICO: _____

PUESTO: _____

DEPENDENCIA O LUGAR DEL TRABAJO: _____

FECHA EN QUE SUCEDIERON LOS HECHOS: _____

DESCRIPCIÓN DE LA QUEJA, SUGERENCIA Y/O DENUNCIA





ELEMENTOS DE PRUEBA

DOCUMENTOS: _____

LUGAR DONDE SE ENCUENTRAN LOS DOCUMENTOS, SI ES QUE NO OBRAN ES SU PODER:

TESTIGOS

NOMBRE Y DOMICILIO: _____

NOMBRE Y DOMICILIO: _____

NOMBRE Y DOMICILIO: _____

OTRAS PRUEBAS: _____

FIRMA





ACTA DE LA APERTURA DEL BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

En Jacala de Ledezma, Hidalgo, siendo las ____ del día ____ del mes de _____ del año 20____, con la presencia del Contralor Interno Municipal, el oficial mayor y Secretario General Municipal, se procedió a dar apertura al 'Buzón de Quejas, sugerencias y Denuncias del H. Ayuntamiento de Jacala de Ledezma, Hidalgo, cerciorados de no existir ninguna violación a la cerradura, como lo observamos y nos consta los que participamos, por lo que establecemos y damos cumplimiento al siguiente orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas, Sugerencias y Denuncias
2. Revisión de las Quejas, Sugerencias y Denuncias aportadas en el periodo correspondiente
_____ Del año 20____.
3. Clasificación de las Quejas, Sugerencias y Denuncias
4. Firma de constancia de los participantes.

Participantes:

Contralor Interno Municipal

TAE. Mario Francisco Márquez Linares.

Secretario General Municipal

Lic. Mauricio Marquez Ramirez.

Oficial Mayor

Ing. Alma Delia Dominguez Melo.





CONTRALORÍA MUNICIPAL

FORMATO: CIMIQSD-004

FORMATO DE SUGERENCIA

FECHA _____

FOLIO _____

DATOS PERSONALES

NOMBRE: _____

TELÉFONO: _____ CELULAR: _____

CALLE Y NÚMERO: _____

FRACCIONAMIENTO, COLONIA, BARRIO, COMUNIDAD: _____

CORREO ELECTRÓNICO _____

ACEPTO QUE SE REALICEN NOTIFICACIONES POR VÍA CORREO ELECTRÓNICO.

DESCRIPCIÓN DE LA SUGERENCIAS

FIRMA





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y/O DENUNCIAS

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO DEL BUZON

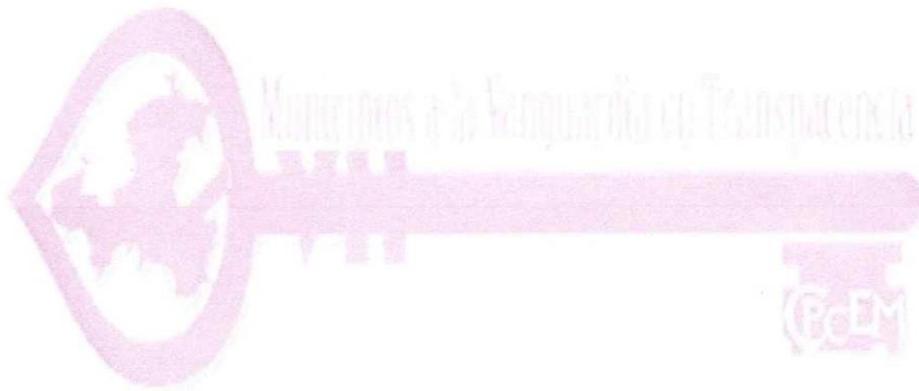
SECUENCIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1. Emite queja, sugerencia o denuncia	1.1 Emite su queja y/o denuncia cuando considere que sus derechos han sido violados o bien a visualizado un servicio inadecuado 1.2 Emite la sugerencia para mejora en el servicio público, para su análisis 1.3 Lo puede realizar en el buzón físico, buzón virtual o bien directamente en la Contraloría Interna del Municipio bajo el formato CIM/QSD-003.- CIM/QSD-004	CIUDADANO
2. Abre buzón de quejas, sugerencias o denuncias	2.1 Abrir buzón de Quejas, sugerencias y/o denuncias. 2.2 Clasificación de las Quejas, Sugerencias y Denuncias 2.3 Depositar en sobre, anotando la fecha y el número de registros encontrados en el buzón. 2.4 Cerrar y sellar, marcarlo con firmas de los que intervinieron en ella 2.5 Levantan el acta de apertura del buzón en el formato CIM/QSD-002.	COMITÉ DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO
3. Determinar si procede la queja, sugerencia y/o denuncia	3.1 analizar y determinar si están fundada y motivada la Queja, Sugerencia y/o Denuncia 3.2 La queja, sugerencia y/o denuncia procede SI notificar al área correspondiente por medio de oficio narrando la queja o denuncia y se le cita a aclaración NO notificar al ciudadano por escrito dando a conocer por qué no procede 3.3 Informa al Presidente Municipal de la Queja, Sugerencia y/o Denuncia, entregando copia de documentos que la soporten	ÓRGANO DE CONTROL INTERNO
4. Recibe información de causas de improcedencia	4.1 Recibe respuesta por escrito acerca de las causas por las que no procedió su queja, sugerencia o denuncia	CIUDADANO
5. Recibe información sobre la queja, sugerencia y/o denuncia	5.1 Recibe las quejas y/o denuncias que son de su competencia, analiza y justifica 5.2 Recibe sugerencias, analiza y considera las acciones a implementar y las notifica al Órgano de Control Interna 5.3 Se presenta a cita para aclaración e informe de acciones	AREA O SERVIDOR PÚBLICO INVOLUCRADO
6. Análisis de resultados	6.1 Recibe informe de resultados de la atención de la queja, sugerencia y/o denuncia, para su análisis 6.2 Emite informe de opinión sobre la situación 6.3 Informa a Presidente Municipal el resultado de análisis y soluciones	ÓRGANO DE CONTROL INTERNO
7. Informe resultados y soluciones	7.1 Recibe el informe del análisis y soluciones de las quejas, sugerencias y/o denuncias 7.2 Analiza y da su anuencia para ejecutar la acción	PRESIDENTE MUNICIPAL
8. Ejecuta acción	8.1 De acuerdo a los resultados obtenidos de las averiguaciones, ya con la aplicación del derecho de réplica, se realiza el acta correspondiente 8.2 Notifica a Servidor público la acción que se ha decidido tomar, resultado del análisis de la queja, sugerencia y/o denuncia	ÓRGANO DE CONTROL INTERNO





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y/O DENUNCIAS

	8.3 Envía copia de la notificación al Presidente Municipal		
9. Notifica al quejoso	9.1 notifica por escrito al ciudadano de las acciones y resultados que atienden a su queja, sugerencia y/o denuncia	ÓRGANO DE CONTROL INTERNO	
10. Recibe resultados	10.1 recibe resultados por escrito acerca de la solución a su queja, y/o denuncia, o atención a su sugerencia	CIUDADANO	





MAPEO DEL PROCESO

