

## **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL PROGRAMA DE QUEJAS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS DE LA CONTRALORÍA MUNICIPAL DEL H. AYUNTAMIENTO DE NAHUATZEN, MICHOACÁN**

Dentro de las obligaciones legales que se imponen a la Contraloría Municipal, se deriva en la implementación de un sistema de quejas, denuncias y sugerencias, mediante el cual la ciudadanía de Nahuatzen hará llegar a esta área administrativa todas y cada una de las irregularidades que se hayan detectado en la prestación de los servicios y servidores públicos municipales.

Esto a su vez con la entrada en vigor de la Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Michoacán de Ocampo, en la cual se faculta al Contralor Municipal para investigar, substanciar y calificar las faltas administrativas; tratándose de faltas administrativas no graves, los Órganos Internos de Control tendrán a su cargo la iniciación, substanciación y resolución de los procedimientos de responsabilidades administrativas.

Si bien es cierto este tipo de programas nos sirven para ver cómo nos percibe la población a la que servimos, no debemos de perder de vista que es una forma de prevención, porque nos ayuda a detectar a tiempo, los errores y omisiones que hayan estado cometiendo diversos servidores públicos en la prestación de sus servicios.

### **OBJETIVO**

Establecer las reglas a seguir respecto de la atención, análisis y seguimiento de las quejas, denuncias y sugerencias presentadas por los servidores públicos y la ciudadanía en general, en contra de servidores públicos de la administración del Municipio de Nahuatzen, Michoacán, a su vez que se da a conocer el método a seguir para presentar las quejas y denuncias que se presenten.

### **RESPONSABLE DEL MANEJO DEL PROGRAMA**

El Contralor Municipal tiene la responsabilidad de la recepción, registro, investigación, análisis, seguimiento y atención, así como la administración de las quejas y denuncias presentadas ante la Contraloría Municipal. A su vez, este puede delegar la función a otra persona que este adscrita al área de contraloría, según lo establecido en el reglamento.

### **ATRIBUCIONES REFERENTES A LA ATENCIÓN DE LAS QUEJAS Y DENUNCIAS PRESENTADAS ANTE LA CONTRALORÍA MUNICIPAL**

1. Proponer y aplicar normas y criterios en materia de control y evaluación que deban de observar las diferentes regidurías, áreas, departamentos y direcciones que conforman la Administración Pública Municipal.
2. Establecer y Operar un Sistema de Quejas, Denuncias y Sugerencias en el Ayuntamiento.

### **POLÍTICAS A OBSERVAR**

Es obligatorio para las diferentes regidurías, áreas, departamentos y direcciones que integran la administración Pública Municipal de Nahuatzen, Michoacán, remitir en un plazo no mayor a tres días hábiles contados a partir de que le sea notificado por la Contraloría, toda aquella información que se les solicite para efectos de atender y dar respuesta a las quejas y denuncias presentadas.

## **FORMULACIÓN Y PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS**

Cualquier servidor público o ciudadano, podrá formular quejas y/o denuncias por escrito ante la Administración Pública Municipal, en contra de los servidores públicos que la integran, siempre y cuando se refiera a lo que establece la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Michoacán.

## **ESCRITO DE QUEJA, DENUNCIA Y/O SUGERENCIA**

Este será entregado en un formato por parte del ayuntamiento, pero a su vez también puede ser de manera libre, pero que contenga los siguientes datos mínimos:

- Lugar y fecha;
- Nombre(s) del quejoso o denunciante;
- Hecho de la queja y/o denuncia;
- Nombre o cargo del servidor público señalado como responsable o denunciado;
- Hechos ocurridos de la queja, denuncia y/o sugerencia

## **PROCEDIMIENTO EN EL TRAMITE DE LAS QUEJAS Y DENUNCIAS**

**1.- RECEPCIÓN:** Las quejas, denuncias y sugerencias pueden ser recibidas directamente en contraloría o ser ingresadas en el buzón de que se encuentra a la entrada de las instalaciones del palacio municipal.

**2.- REGISTRO:** Las quejas, denuncias y sugerencias deberán registrarse y asignarle un número de expediente, con base a una nomenclatura, por ejemplo: CM/QDS-01/2022.

**3.- REVISIÓN Y ANÁLISIS DE LA QUEJA, DENUNCIA Y/O SUGERENCIA:** La Contraloría Municipal dará inicio al trámite de la queja, denuncia y/o sugerencia, analizando si existen presuntas violaciones conforme al Reglamento Interno del ayuntamiento, código de ética y conducta o en la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos.

**4.-DILIGENCIAS:** Consiste en la práctica de cualquier diligencia que permita el esclarecimiento de la problemática planteada.

**5.-DICTAMEN TÉCNICO:** Una vez concluidas las diligencias pertinentes para el esclarecimiento de la problemática planteada, se emitirá por parte de la Contraloría Municipal, el dictamen que determine la presunta existencia o inexistencia de irregularidades administrativas. El dictamen podrá ser emitido en los siguientes sentidos:

1. De improcedencia de la queja o denuncia.
2. De recomendación.
3. De turno al Presidente Municipal.

En el dictamen deberá remitirse la referida opinión al Presidente, para su consideración, y en su caso la instauración del Procedimiento Administrativo de Responsabilidad correspondiente.

### DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nombre del procedimiento:	Recepción de queja y denuncia
Código:	CM/QDS/001/2022
Área responsable:	Contraloría municipal de Nahuatzen

No.	Descripción	Puesto y área	Insumos	Salida
1	Recibir quejas y denuncias a través del buzón de quejas, por oficio o derivadas de auditorías practicadas por autoridad competente.	Contraloría Municipal de Nahuatzen	Oficio o escrito. Formato para quejas y denuncias. Oficio de turno por parte de autoridad competente	Acta de apertura Sello de recibido
2	Levantar el Acta circunstanciada de hechos	Contraloría Municipal de Nahuatzen	Denuncia	Acta Circunstanciada de hechos
3	Asignar un código compuesto las letras QDS, seguido del número consecutivo que le corresponda, en formato "000" y el año de admisión, acorde con el orden de presentación.	Contraloría Municipal de Nahuatzen	Denuncia	Libro de registro
4	Registrar y resguardar las quejas y denuncias presentadas 11 Realizar el informe semestral sobre el estatus de cada una de las quejas y denuncias ingresadas en el cual se dará a conocer porque no se admitió la queja o denuncia en caso de que se determine como no procedente. Órgano Interno de Control de la Contraloría Municipal. Libro de registro y expedientes. Informe semestral.	Contraloría Municipal de Nahuatzen	Denuncia	Libro de registro
5	¿La denuncia contiene datos o indicios que permitan advertir la probable responsabilidad? Sí: Continúa al paso 6. No: Fin del procedimiento.	Contraloría Municipal de Nahuatzen	Oficio	Oficio
6	Elaborar proyecto de acuerdo y oficio de prevención a la persona denunciante.	Contraloría Municipal de Nahuatzen	Denuncia.	Acuerdo y oficio de prevención.
7	Comunicar el Acuerdo de Prevención a la persona denunciante.	Contraloría Municipal de Nahuatzen	Acuerdo y oficio de prevención.	Acuse de recibido.

8	Elaborar acuerdo de recepción de respuesta al oficio de prevención o, certificar la falta de respuesta.	Contraloría Municipal de Nahuatzen	de	Respuesta a oficio de prevención.	Acuse de recibido.
9	Presentar a la autoridad competente la denuncia y anexos en su caso para su trámite.	Contraloría Municipal de Nahuatzen	de	Oficio, denuncia y anexos del caso.	Acuse de recibido.
10	Comunicar a la persona denunciante sobre el turno de la denuncia.	Contraloría Municipal de Nahuatzen	de	Oficio	Acuse de recibido.
11	Realizar el informe semestral sobre el estatus de cada una de las quejas y denuncias ingresadas en el cual se dará a conocer porque no se admitió la queja o denuncia en caso de que se determine como no procedente.	Contraloría Municipal de Nahuatzen	de	Libro de registro y expedientes	Informe semestral.
12	Archivar los expedientes e informes semestrales. Fin de procedimiento.	Contraloría Municipal de Nahuatzen	de	Libro de registro y expedientes.	Archivo.

## DIRECTRICES

Se proyecta obtener con este sistema de quejas, denuncias y sugerencias los siguientes beneficios:

1. Credibilidad y confianza.
2. Fortalecimiento del control preventivo.
3. Apoyo a la verificación de las obras y acciones municipales.
4. Calidad en las obras y acciones municipales.
5. Compromiso y responsabilidad en el desarrollo propio.
6. Conocimiento de la satisfacción ciudadana.

Para la implantación de este Programa se cuenta con un buzón de quejas, denuncias y sugerencias en las instalaciones de la Presidencia Municipal, así como también la recepción personalizada de la queja, denuncia y/o sugerencia, en las oficinas de la Contraloría Municipal.