GACETA DEL GOBIERNO

Periódico Oficial del Gobierno Constitucional del Estado de México
REGISTRO DGC NUM. 001 1021 CARACTERISTICAS 113282801

Mariano Matamoros Sur No. 308 C.P. 50130
Tomo CLXV

Toluca de Lerdo, Méx., viernes 20 de marzo de 1998
No. 54

SUMARIO:

SECRETARIA DE LA CONTRALORIA

MANUAL DE OPERACION DEL SISTEMA ESTATAL DE QUEJAS Y DENUNCIAS.

"1998. CINCUENTENARIO DE LA DECLARACION UNIVERSAL DE DERECHOS HUMANOS"

SECCION TERCERA

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO

SECRETARIA DE LA CONTRALORIA

MANUAL DE OPERACION DEL SISTEMA ESTATAL DE QUEJAS Y DENUNCIAS

CONTENIDO

Presentación

I. Conceptualización.....

II. Base Jurídica.....

III. Propósito.....

IV. Alcance.....

V. Conductas que dan origen a Responsabilidad Administrativa.....

VI. Carta de Organización del Sistema Estatal de Quejas y Denuncias.....

VII. Sistema operativo.....

VIII. Proceso de atención de quejas y denuncias.....

IX. Unidades administrativas involucradas.....

X. Responsabilidades de las unidades administrativas involucradas.....

XI. Lineamientos del procedimiento de queja o denuncia.....

XII. Políticas de operación.....

XIII. Procedimiento.....

XIV. Formatos para la codificación de la información y consideraciones para su llenado.....

- Formato de Registro y Seguimiento de Quejas y Denuncias (SQDF01)
- Oficio de Remisión (SQDOF-1)
- Oficio Acuse de Recibo de la Queja (SQDOF-2)
- Oficio Sin Responsabilidad (SQDOF-3)
- Citatorio a Diligencias para Mejor Proveer (SQDOF-4)
- Oficio Con Responsabilidad (SQDOF-5)
- Oficio de Coordinación de Contralorías (SQDOF-6)
- Oficio de Remisión por Incompetencia a Presidentes Municipales (SQDOF-7)
- Oficio de Remisión por Incompetencia al Poder Legislativo o Judicial (SQDOF-8)
- Oficio de Remisión por Incompetencia a Dependencia Federal (SQDOF-9)
- Cédula de Quejas o Denuncias

XV. Validación.....

Presentación

Presentación

El **Sistema Estatal de Quejas y Denuncias** forma parte del **Sistema Estatal de Control y Evaluación de la Gestión Pública**, cuya operación está a cargo de la Secretaría de la Contraloría (Secogem). Este Sistema tiene por objeto facilitar la relación de toda persona que se dirige a una oficina del Poder Ejecutivo del Gobierno Estatal, ya sea en ejercicio de sus derechos o en cumplimiento de sus deberes, orientándola, informándola y atendiendo sus quejas y denuncias, con el propósito de que reciba los servicios que prestan las dependencias, organismos auxiliares y fideicomisos públicos, en las mejores condiciones de eficiencia y oportunidad.

En este orden de ideas, el presente **Manual de Operación del Sistema Estatal de Quejas y Denuncias**, tiene como finalidad extender y fortalecer en todos los ámbitos de la Administración Pública Estatal, el seguimiento exhaustivo a las quejas y denuncias, mediante una más ágil y moderna comunicación de las unidades de captación (áreas de servicios) con las contralorías internas, la Dirección General de Responsabilidades y Situación Patrimonial de la Secogem, y con las autoridades específicas de las que dependen las áreas de servicios.

Para lograr lo anterior, el presente manual establece, en términos generales, los mecanismos, lineamientos del procedimiento de queja o denuncia, y políticas de operación para la atención de las quejas y denuncias en toda la Administración Pública Estatal. Ofrece, asimismo, el marco de referencia que contribuye a poner en marcha, a la brevedad, el procedimiento para la captación, atención, y resolución de las quejas y denuncias presentadas por los usuarios de los trámites y servicios que proporciona el Poder Ejecutivo del Estado de México.

III. Propósito

III. Propósito

El presente manual tiene como finalidad convertirse en un instrumento administrativo que permita, atender, tramitar y resolver con prontitud las quejas y denuncias presentadas por los usuarios de los trámites y servicios que proporciona el Gobierno del Estado de México, derivadas de la responsabilidad de los servidores públicos en el desempeño de su empleo, cargo o comisión, por conducirse indebidamente en perjuicio de un interés particular, en un término que no exceda de 30 días naturales.

IV. Alcance

IV. Alcance

El Sistema Estatal de Quejas y Denuncias comprende a las dependencias, organismos auxiliares y fideicomisos públicos del Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de México.

V. Conductas que dan origen a Responsabilidad Administrativa

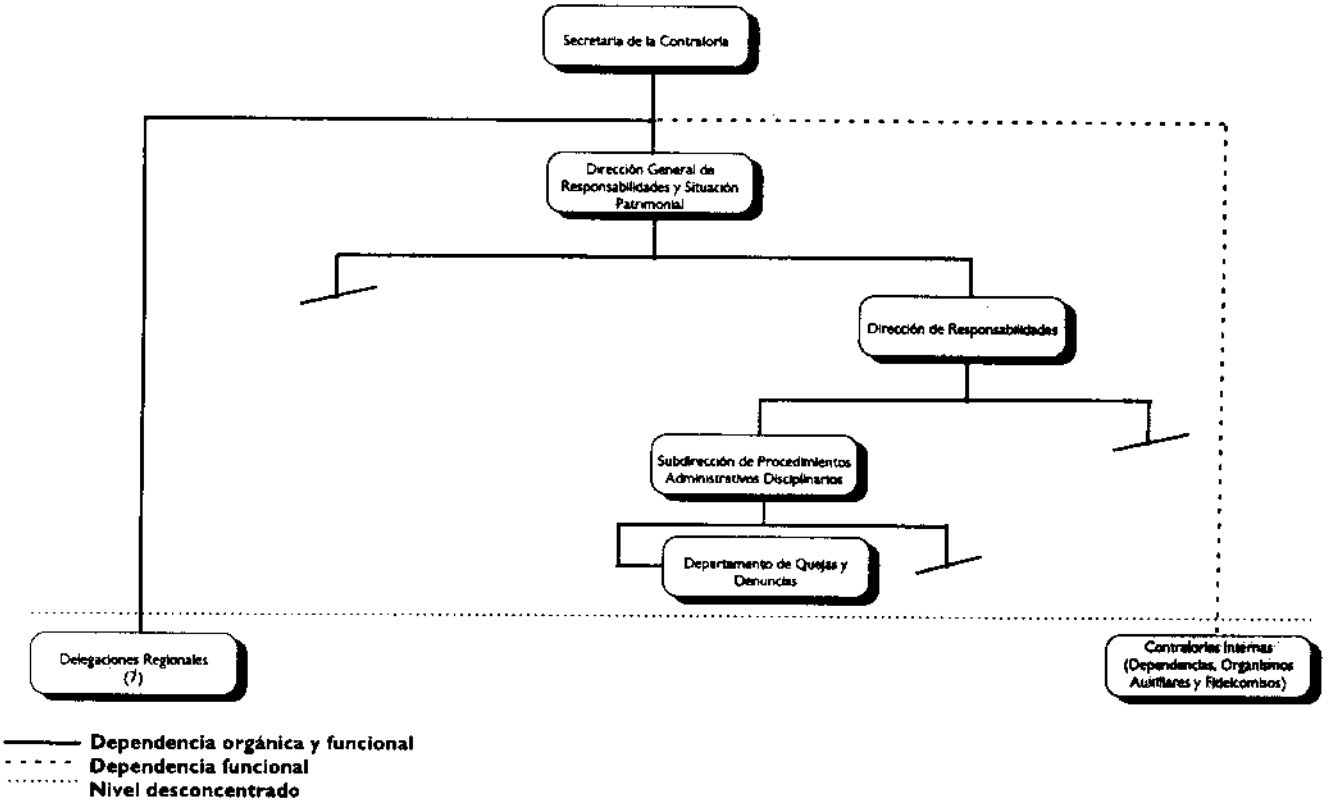
V. Conductas que dan origen a Responsabilidad Administrativa

Con el propósito de clarificar las causas y motivos que dan origen a la presentación de quejas y denuncias en contra de los servidores públicos, a continuación se enuncian las causas más recurrentes que implican responsabilidades administrativas:

- ✓ No cumplir con eficiencia el servicio público que se tenga encomendado.
- ✓ No tratar con respeto, imparcialidad y rectitud a las personas con quienes se tenga trato con motivo de un empleo, cargo o comisión.
- ✓ Obtener o pretender beneficios adicionales a las contraprestaciones que el Estado otorga con motivo del desempeño del cargo, empleo o comisión.
- ✓ No cumplir las funciones con estricto apego a las Leyes y Reglamentos.
- ✓ Obstaculizar el trámite de los servicios públicos que otorga el gobierno a la ciudadanía.
- ✓ Impedir por cualquier medio la formulación de quejas y denuncias.
- ✓ Mostrar parcialidad o interés personal en la tramitación de asuntos.
- ✓ Cometer abuso de autoridad, prepotencia y malos tratos.
- ✓ Realizar cobros indebidos.
- ✓ Nombrar como servidores públicos a familiares.
- ✓ Intervenir en asuntos en los que se tenga interés personal, familiar o de negocios.
- ✓ Desempeñar dos empleos, cargos o comisiones cuando la Ley así lo prohiba.
- ✓ No observar buena conducta hacia sus superiores, iguales, subordinados o público en general.
- ✓ No comunicar por escrito el incumplimiento de obligaciones.
- ✓ Ejercer funciones públicas fuera del período concluido.
- ✓ No atender con diligencia las instrucciones de la Secretaría de la Contraloría y Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.
- ✓ Autorizar pedidos o contratos a servidores públicos que requieran autorización de la Secogem.
- ✓ Hacer uso indebido de fondos o recursos del Estado.
- ✓ Utilizar indebidamente los bienes y recursos económicos del Estado y en general, no cumplir las obligaciones previstas en el Artículo 42 de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios.

VI. Carta de Organización del Sistema Estatal de Quejas y Denuncias

VI. Carta de Organización del Sistema Estatal de Quejas y Denuncias



VII. Sistema Operativo

VII. Sistema Operativo

Insumos

Areas de Servicios
Recepción de Quejas y Denuncias por :

- No cumplir con eficiencia el servicio que se tenga encomendado.
- No tratar con respeto, imparcialidad y rectitud a las personas con quien se tenga trato con motivo de un empleo, cargo o comisión.
- Obtener o pretender obtener, beneficios adicionales a las contraprestaciones que el Estado otorga con motivo del desempeño del cargo, empleo o comisión.
- No cumplir las funciones con estricto apego a las Leyes y Reglamentos.
- Obstaculizar el trámite de los servicios públicos que otorga el Gobierno a la ciudadanía.
- Impedir por cualquier medio la formulación de quejas y denuncias.
- Mostrar parcialidad o interés personal en la tramitación de asuntos
- Cometer abuso de autoridad, prepotencia y malos tratos.
- Realizar cobros indebidos.
- Nombrar como servidores públicos a familiares.
- Intervenir en asuntos en los que se tenga interés personal, familiar o de negocios.
- Desempeñar dos empleos, cargos o comisiones cuando la Ley así lo prohiba.
- No observar buena conducta hacia sus superiores, iguales, subordinados o público en general.
- No comunicar, por escrito el incumplimiento de obligaciones.
- Ejercer funciones públicas fuera del periodo concluido.
- No atender con diligencia las instrucciones de la Secretaría de la Contraloría y Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.
- Autorizar pedidos o contratos a servidores públicos que requieran autorización de la Secogem.
- Hacer uso indebido de fondos o recursos del Estado.
- Utilizar indebidamente los bienes y recursos económicos del Estado, y en general no cumplir las obligaciones previstas en el Artículo 42 de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios.

Instrucciones

Proceso de Conversión

Secretaría de la Contraloría.

- Dirección General de Responsabilidades y Situación Patrimonial.
- Dirección de Responsabilidades.
- Subdirección de Procedimientos Administrativos Disciplinarios.
- Departamento de Quejas y Denuncias.
- Delegaciones Regionales.
- Contralorías Internas.

Aplican la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios, así como acuerdos y circulares en materia de responsabilidades

Informes

Resultados

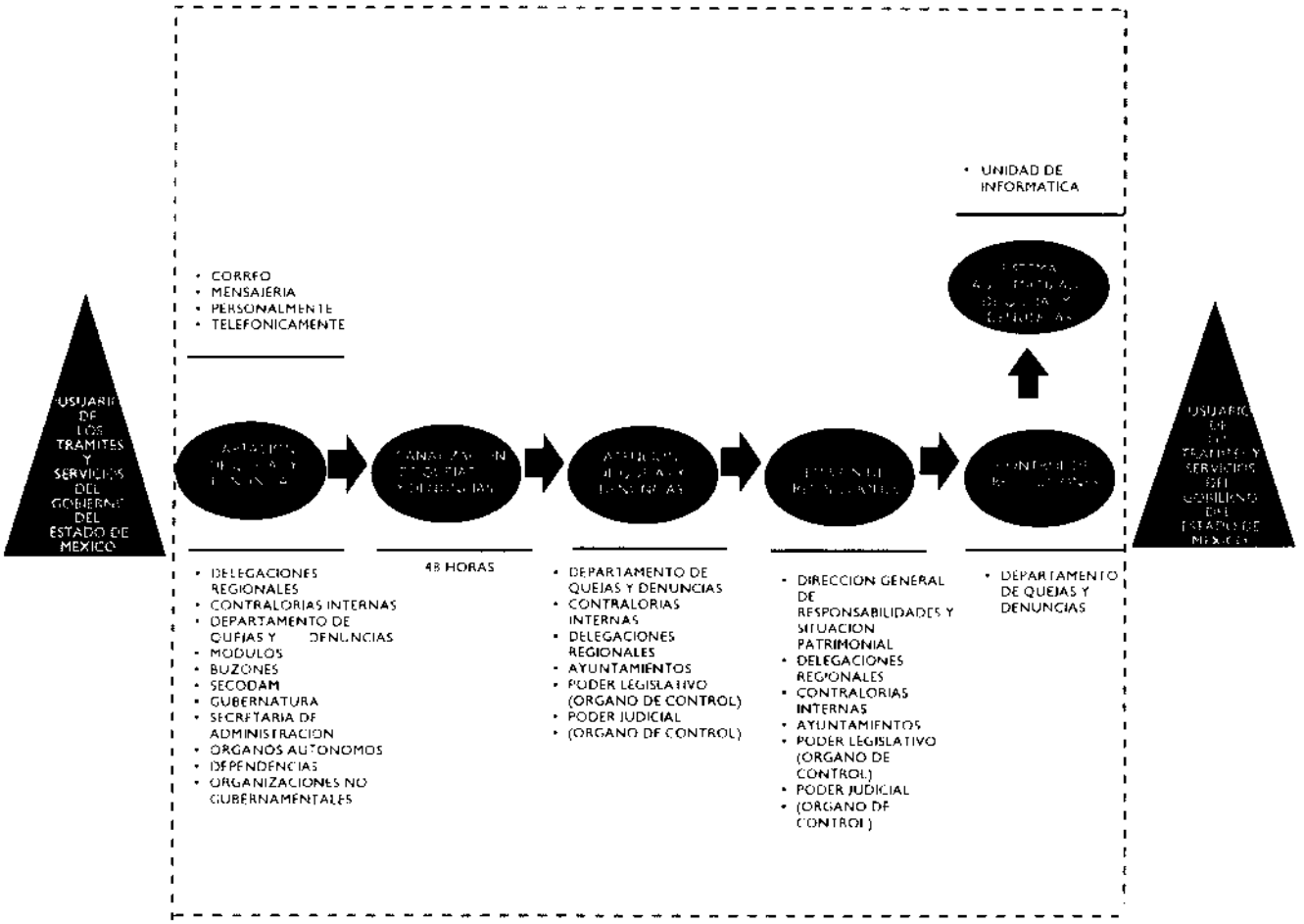
- Quejas y Denuncias Resueltas.
- Mejoramiento de la atención al Público.
- Detección y corrección de procedimientos.
- Acciones contra la corrupción administrativa.

RETROALIMENTACION

DEPENDENCIAS, ORGANISMOS AUXILIARES, FIDEICOMISOS, USUARIOS.

VIII. Proceso de Atención de Quejas y Denuncias

VIII. Proceso de Atención de Quejas y Denuncias



IX. Unidades Administrativas Involucradas

IX. Unidades administrativas involucradas

En la Secretaría de la Contraloría:

- Dirección General de Responsabilidades y Situación Patrimonial.
  - Dirección de Responsabilidades.
    - ◊ Subdirección de Procedimientos Administrativos Disciplinarios
      - ♦ Departamento de Quejas y Denuncias.
- Unidad de Informática.
- Coordinación de Control de Gestión.
- Delegaciones Regionales (7).

En las dependencias del Poder Ejecutivo:

- Contralorías Internas.
- Areas de Servicios.

En los organismos auxiliares y fideicomisos del Poder Ejecutivo:

- Contralorías Internas.
- Areas de Servicios.

X. Responsabilidades de las Unidades Administrativas Involucradas

Responsabilidades de las unidades administrativas involucradas

a) Dirección General de Responsabilidades y Situación Patrimonial

DGRSP/01-98

Recibir, analizar, evaluar y tramitar ante quienes corresponda, las quejas y denuncias presentadas por los usuarios de los trámites y servicios que proporciona el Gobierno del Estado de México.

DGRSP/02-98

Requerir el seguimiento oportuno de las quejas y denuncias a las Contralorías Internas y a las Delegaciones Regionales.

DGRSP/03-98

Informar al C. Secretario acerca de los resultados de la evaluación del Sistema Estatal de Quejas y Denuncias y, en su caso, proponer medidas correctivas.

DGRSP/04-98

Proponer, conjuntamente con la Coordinación de Control de Gestión, normas y políticas para mejorar la operación del Sistema.

DGRSP/05-98

Proponer normas, así como captar las propuestas hechas por las unidades administrativas involucradas, para mejorar la operación del Sistema Estatal de Quejas y Denuncias.

b) Dirección de Responsabilidades

DR/01-98

Definir y aprobar cursos de acción para tramitar y/o resolver las quejas y denuncias del público.

DR/02-98

Conocer los resultados de la operación del Sistema Estatal de Quejas y Denuncias en el ámbito institucional.

c) Departamento de Quejas y Denuncias

DQD/01-98

Atender la presentación de las quejas y denuncias directas, telefónicamente o, cuando sea el caso, por otros medios que sirvan a dichos propósitos.

DQD/02-98

Recibir y canalizar las quejas y denuncias presentadas por los usuarios, para su trámite y/o resolución al órgano de control que corresponda.

DQD/03-98

Notificar a los usuarios acerca del trámite y/o resolución dada a sus quejas o denuncias en un término que no exceda de 30 días naturales.

DQD/04-98

Planear, programar y ejecutar todas aquellas acciones tendientes a la sistematización de quejas o denuncias generadas por los usuarios de los servicios públicos.

DQD/05-98

Coordinar, operar y controlar la infraestructura desarrollada para la captación de quejas o denuncias que se generen por la insatisfacción en la atención de los trámites derivados de la prestación de los servicios públicos.

DQD/06-98

Instrumentar y mantener las herramientas necesarias, como buzones, módulos, teléfonos, programas radiofónicos, etc, para la captación de quejas y denuncias.

DQD/07-98

Gestionar con prontitud las respuestas que deben darse a los usuarios que se quejen por la prestación de algún servicio público, o por la actitud del servidor público, emitiendo, a la brevedad, la resolución correspondiente.

DQD/08-98

Informar periódicamente del estado que guarde el proceso de captación, canalización y resolución de quejas y/o denuncias, así como la operación misma del sistema.

DQD/09-98

Mantener estrecha coordinación con las contralorías internas y delegaciones regionales para la canalización y resolución de las quejas y denuncias que incidan en el ámbito de su competencia.

DQD/10-98

Supervisar, evaluar y controlar los mecanismos e instrumentos implantados para la operación del sistema, así como aplicar los procesos para el mantenimiento permanente, eliminando tiempos improductivos.

DQD/11-98

La Dirección General de Responsabilidades y Situación Patrimonial, a través del Departamento de Quejas y Denuncias es la responsable de registrar y dar seguimiento a las quejas o denuncias, que sean remitidas por la Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo, excepto en el caso de los Ayuntamientos en los que procede únicamente acordar su archivo por incompetencia.

d) Unidad de Informática

UI/01-98

Vigilar y proporcionar el mantenimiento necesario al sistema automatizado de quejas y denuncias.

UI/02-98

Ofrecer el soporte técnico e informático requerido para el sistema automatizado de quejas y denuncias.

UI/03-98

Capacitar constantemente al personal del Departamento de Quejas y Denuncias, Delegaciones Regionales y Contralorías Internas en la operación del sistema de cómputo.

UI/04-98

Asesorar al personal del Departamento de Quejas y Denuncias, Delegaciones Regionales y Contralorías Internas en el funcionamiento del sistema automatizado de quejas y denuncias.

e) Coordinación de Control de Gestión

CCG/01-98

Actualizar permanentemente el Manual de Operación del Sistema Estatal de Quejas y Denuncias.

CCG/02-98

Evaluar administrativamente la operación del Sistema Estatal de Quejas y Denuncias

CCG/03-98

Apoyar al Departamento de Quejas y Denuncias en la elaboración de los instrumentos administrativos que se requieran para el óptimo funcionamiento del Sistema Estatal de Quejas y Denuncias.

f) Delegaciones Regionales

DLR/01-98

Recibir las quejas y denuncias que presente la ciudadanía en contra de actos u omisiones en que incurran los servidores públicos, remitiéndola, en su caso, a la instancia correspondiente.

DLR/02-98

Es responsabilidad de la Delegación Regional turnar las quejas, cuando sea el caso, a la Contraloría Interna correspondiente, para su oportuna atención.

DLR/03-98

Llevar a cabo el trámite correspondiente de las quejas y denuncias, instaurando, cuando proceda, el procedimiento disciplinario que establece la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios, ejerciendo los medios de apremio que correspondan, e imponer las sanciones de amonestación, suspensión, destitución y la económica, cuando no exceda de un monto de mil veces el salario mínimo mensual vigente en la capital del Estado.

DLR/04-98

Es responsabilidad de las Delegaciones Regionales dar el seguimiento a las quejas y denuncias atendidas por los municipios e informar a la Dirección General de Responsabilidades y Situación Patrimonial sobre el estado que guardan.

DLR/05-98

Es responsabilidad de las Delegaciones Regionales recibir las quejas en contra de los servidores públicos municipales.

DLR/06-98

Las Delegaciones Regionales son responsables de darle seguimiento a las quejas presentadas en contra de servidores públicos municipales.

g) Contralorías Internas (dependencias, organismos auxiliares y fideicomisos públicos del Gobierno del Estado de México)

CI/01-98

Recibir las quejas y denuncias que presenta la ciudadania en contra de actos u omisiones en que incurran los servidores públicos.

CI/02-98

Estudiar, definir y aplicar las medidas correctivas necesarias, si es el caso, para resolver las quejas o denuncias del usuario, que recaen en la propia unidad administrativa.

CI/03-98

Dar a conocer permanentemente a la Dirección General de Responsabilidades y Situación Patrimonial el estado de trámite y/o resolución en que se encuentren las quejas y denuncias, a efecto de mantener actualizado el sistema automatizado de quejas y denuncias.

CI/04-98

Notificar al quejoso, la resolución dada a la queja y/o denuncia que haya presentado.

CI/05-98

Analizar y evaluar los resúmenes quincenales de quejas y denuncias enviados para su seguimiento por la Dirección General de Responsabilidades y Situación Patrimonial.

CI/06-98

Proponer normas y políticas a la Dirección General de Responsabilidades y Situación Patrimonial, para mejorar la operación del Sistema.

CI/07-98

Las Quejas o denuncias, sugerencias o inconformidades que no sean competencia del órgano de control deberá turnarlas inmediatamente a la Contraloría Interna que competa.

h) Areas de Servicios (dependencias, organismos auxiliares y fideicomisos públicos del Gobierno del Estado de México)

AS/01-98

Los formatos que requieran ser complementados por los usuarios en la solicitud de algún trámite/servicio deberan presentar la leyenda: "formato gratuito", además de especificar, en algún lugar visible, el (los) número (s) telefónico (s) en donde el usuario podrá manifestar alguna queja o denuncia.

AS/02-98

La documentación oficial manejada en la gestión de trámites/servicios deberá ser impresa en papel seguridad, además de incluirse algunos otros mecanismos de control que eviten su falsificación o alteración.

AS/03-98

Es obligatorio para los servidores públicos portar su gáfete-credencial con fotografía durante su jornada de trabajo.

AS/04-98

Los servidores públicos deberán cumplir con eficiencia el servicio que les sea encomendado y abstenerse de cualquier acto u omisión que implique el abuso o el ejercicio indebido del empleo, cargo o comisión.

AS/05-98

Los servidores públicos que tengan bajo su cargo la atención al público deberán observar buena conducta en su empleo, cargo o comisión, además de tratar con respeto, diligencia, imparcialidad y rectitud a los usuarios de los trámites/servicios.

AS/06-98

Toda oficina orientada a proporcionar atención al público, deberá estar dotada de un módulo de información ubicado estratégicamente en un lugar visible y funcional.

AS/07-98

Toda oficina de atención al público deberá estar dotada con señalamientos de ubicación que conduzcan en forma clara y rápida al usuario del trámite/servicio.

AS/08-98

Al interior de la unidad administrativa, la señalización deberá ser lo suficientemente clara para el usuario, de forma tal que ésta lo conduzca a la oficina correcta para la realización de su trámite/servicio.

AS/09-98

Las áreas de atención al público deberán contar con un directorio de servicios, el cual contendrá información precisa sobre los trámites/servicios ofrecidos en una determinada oficina.

AS/10-98

Los requisitos solicitados para iniciar la gestión de cualquier trámite/servicio deberán ubicarse en lugares visibles y ser lo suficientemente claros y precisos.

AS/11-98

Establecer en forma expresa y visible, el tiempo de espera para que el usuario obtenga el bien o servicio solicitado.

AS/12-98

Ubicar en lugares estratégicos, a la vista del usuario, el costo o gratuidad del trámite/servicio.

AS/13-98

Las áreas de servicios al público deberán contar con la instalación de buzones, ubicados estratégicamente con información suficiente para que el quejoso conozca los tiempos y procedimientos de atención.

XI. Lineamientos del Procedimiento de Queja o Denuncia

XI. Lineamientos del procedimiento de queja o denuncia.

Término máximo de treinta días

Todo el fortalecimiento del Sistema Estatal de Quejas y Denuncias, tiene como objetivo principal el que se dé un servicio rápido y eficiente a la población y en forma específica a la persona que presente su queja en contra de un servidor público, por lo que independientemente de los trámites o diligencias que se requieren realizar, como son: inicio del procedimiento de queja, recepción y radicación de la queja, ratificación y diligencia para mejor proveer y resolución de la queja, los cuales no deben exceder de treinta días desde la fecha de recepción hasta su resolución, por lo que la autoridad deberá llevar a cabo todas las diligencias en los tiempos señalados para cada paso, a fin de estar en posibilidades de darle una respuesta al quejoso en dicho término.

De Oficio

- Esta forma de iniciar el procedimiento, se da por la competencia o la facultad que le otorga la Ley a la autoridad encargada de realizar acciones encaminadas al control, con dicha facultad practica directamente una investigación en la cual detecta la comisión de alguna o algunas irregularidades, es decir, de oficio toma la decisión de comenzar la investigación correspondiente sin que ello implique la participación de algún quejoso, ejemplo: el procedimiento de auditoría.

A Petición de parte

- Esta forma de iniciar el procedimiento se da cuando la autoridad recibe la excitativa por parte de cualquier persona y con dicha información procede a iniciar el procedimiento y puede ser:

  Por queja: es la comunicación que se hace a la autoridad, por cualquier medio, sobre el "mal desempeño" del servicio público atribuido a algún servidor público.

  Por denuncia: es la comunicación que hace una persona determinada, a la autoridad correspondiente, por cualquier medio, sobre el mal desempeño del servicio público, por parte de un servidor público determinado.

- La queja o denuncia podrá realizarse por escrito o por comparecencia.

Recepción y radicación de la queja o denuncia (dos días)

- El área correspondiente analizará la queja inmediatamente; si de la misma se desprenden datos suficientes que hagan presumible la comisión de irregularidades administrativas, se procederá a radicarla.
- El área encargada en cada Organo de Control, deberá llevar un Libro de Registro de Quejas Recibidas las cuales deberá anotar en número progresivo, así como llenar de inmediato el formato para el seguimiento automatizado de las mismas (Sistema Automatizado de Quejas y Denuncias).

Requisitos formales de la queja o denuncia

- No se exige ningún requisito formal para la presentación de alguna queja o denuncia.

- No obstante lo anterior es importante señalar, que para que la Queja o Denuncia tenga resultados satisfactorios para el quejoso, independientemente de la forma en que se presente, se sugiere que sea clara y que contenga un mínimo de datos que permitan a la autoridad ubicar plenamente:

  - El área en que labora.
  - Nombre del servidor público presunto responsable.
  - Dependencia o entidad a la cual se encuentra adscrito.
  - La fecha de la irregularidad.
  - Una descripción lo más amplia posible de los hechos.

- En todos los casos, al quejoso se le deberá hacer saber que con la finalidad de mantenerlo informado de todo el trámite de su queja, deberá proporcionar un domicilio, para tal efecto.

Requisitos legales de la queja o denuncia

- No se exige ningún requisito legal para la presentación de la queja o denuncia.
- Cuando se realice alguna petición por conducto de un particular a una autoridad, se sugiere que se cumplan los requisitos que establece el artículo 116 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, con la finalidad de beneficiar al quejoso y que su queja sea clara, es conveniente que la misma contenga los datos siguientes:

  - Autoridad a la que se dirige.
  - Nombre del peticionario y, en su caso de quien promueva en su nombre.
  - El domicilio para recibir notificaciones, que deberá estar ubicado en el territorio del Estado.
  - Los planteamientos o solicitudes que se hagan.
  - Las disposiciones legales en que se sustente.
  - De ser posible las pruebas que se ofrezcan en su caso.

De la Integración del Expediente de Queja (trece días)

Ratificación de la queja o denuncia

- No es requisito legal ni procedimental que el quejoso ratifique su queja o denuncia.
- No obstante, lo anterior una vez radicada la queja o denuncia, la autoridad si considera que la queja no especifica o no ubica a ningún servidor público pero de la simple lectura se desprende que sí hubo participación de los mismos, podrá solicitar al quejoso la ratificación de la queja, y la podrá aclarar, ampliar o rectificar, sólo los casos en que la autoridad no tiene los elementos suficientes que le permitan conocer e identificar la irregularidad, o a los servidores públicos involucrados. El término para ésta ratificación será dentro de los dos dias siguientes en que se determine la radicación del expediente de queja.

Aportación de pruebas del quejoso o denunciante

- No es requisito legal que el quejoso o denunciante aporte pruebas que permitan acreditar su dicho.

  Cuando la conducta irregular del servidor público involucrado no esté debidamente descrita ni tampoco los hechos o consecuencias que realizó, se sugiere que la autoridad que recibió la queja, le haga saber esto al quejoso en un término de veinticuatro horas siguientes a la ratificación de su queja o denuncia, si procede la misma, asimismo se considera pertinente indicar al quejoso la conveniencia de que aporte pruebas con la finalidad de aclarar sus manifestaciones, otorgándole un término de setenta y dos horas para la presentación de las mismas, con lo que la autoridad se verá beneficiada al contar con más elementos de convicción que le permitan una mejor integración del expediente. El término para la aportación de pruebas será de tres días siguientes a la ratificación de la queja

Diligencias para Mejor Proveer

- La autoridad que admitió la queja deberá practicar las diligencias que considere pertinentes para hacerse llegar de más elementos, a través de diligencias administrativas para mejor proveer, las cuales le permitirán conocer o hacerse llegar la verdad de los hechos, entre los cuales podrá:

Citar al servidor público a una diligencia administrativa de aclaración (cuatro días)

- Citar al servidor público presunto responsable, a una diligencia de carácter administrativo de aclaración, la cual estará fundamentada de conformidad al artículo 114 párrafo segundo del Código de Procedimientos Administrativos, a efecto de que manifieste lo que a su derecho convenga en relación a la presunta imputación que le hacen, otorgándole cuatro días naturales para que presente pruebas y alegue lo que a su derecho corresponda.

- El término para que se presente a declarar será de cuatro días a partir del citatorio.

Solicitar informes al área involucrada sobre los hechos denunciados (tres días)

- La autoridad deberá de solicitar por escrito informes sobre los hechos denunciados al área involucrada, la cual deberá contestar en un término no mayor de tres días naturales respecto a los mismos.

Aportación de pruebas por conducto del servidor o servidores públicos denunciados (tres días)

- El servidor público en la diligencia administrativa para mejor proveer o posteriormente, previo acuerdo de la autoridad, podrá presentar pruebas de descargo, las cuales si tienen relación con los hechos deberán ser admitidas en un término que no exceda de tres días naturales.

- El término para admisión y desahogo de pruebas será de tres días a partir de la declaración del servidor público presunto responsable.

Resolución de la Queja o Denuncia (cinco días)

- Para resolver el procedimiento de queja o denuncia, la autoridad tendrá un término perentorio de 5 días naturales contados a partir de que se hayan desahogado las pruebas, y las determinaciones pueden ser en tres sentidos, por incompetencia, acuerdo de archivo y para inicio de procedimiento administrativo disciplinario.

Por Incompetencia

- La autoridad después de haber llevado a cabo todo el procedimiento de queja, tendrá los elementos necesarios para resolver si es competencia del Gobierno Estatal la iniciación del procedimiento administrativo, y si no lo es, deberá turnar a instancia correspondiente todo el procedimiento, para que sea la autoridad competente quien lo realice, si así lo considera necesario.

- La determinación de incompetencia se podrá llevar a cabo en el momento en que proceda.

Por Acuerdo de Archivo

- Después del procedimiento administrativo, o en el momento en que proceda la autoridad determinará que no existen los elementos necesarios que configuren violaciones al Código de conducta establecido en el artículo 42 de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos citada, y resolverá su archivo.

Para inicio del Procedimiento Administrativo

- Al término del procedimiento de Queja o Denuncia y en virtud de que de las constancias que obran en el expediente; la autoridad considera que efectivamente hubo violaciones al Código de Conducta y el servidor público involucrado pertenece al Gobierno Estatal, resolverá que procede el inicio del procedimiento administrativo disciplinario, señalando expresamente en su contenido que se da por concluido el procedimiento de Queja o Denuncia y que es procedente el inicio del procedimiento administrativo disciplinario que señala el artículo 59 de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios, por lo que se turnará al área correspondiente para tal efecto.

Para Inicio del Procedimiento de Auditoría

- Previó o al término del procedimiento de queja y en virtud del análisis de las constancias que obran en el expediente, la autoridad considera que existen elementos de convicción para la realización de la práctica de una auditoría, este resolverá, señalando expresamente la conclusión del procedimiento de queja o denuncia, así como la iniciación del procedimiento de auditoría; por lo que se turnará al área correspondiente para tal efecto.

Información al Quejoso de Todos los Actos del Procedimiento

- La autoridad, siempre que realice un trámite dentro del procedimiento de queja, deberá marcar copia al quejoso, así como de la resolución de la misma, y con el fin de que obre constancia de las notificaciones realizadas, se deberá obtener el acuse de recibo correspondiente e integrarlo al expediente para tener el pleno conocimiento de que el trámite realizado lo conoció el quejoso.

- Todos y cada uno de los trámites señalados deberán ser incorporados al Sistema Automatizado de Quejas y Denuncias, para su estricto cumplimiento y seguimiento.

XII. Políticas de Operación

XI. Políticas de Operación

PO/01-98

La Dirección General de Responsabilidades y Situación Patrimonial es la unidad administrativa responsable de la operación del Sistema Estatal de Quejas y Denuncias.

PO/02-98

La Secretaría de la Contraloría, a través del Departamento de Quejas y Denuncias atenderá, directamente, las quejas y/o denuncias que involucre a dos o más dependencias y aquéllas que por su delicadeza lo ameriten.

PO/03-98

Las quejas y denuncias sobre responsabilidades de los servidores públicos, que presenten los usuarios de los servicios y/o trámites en las dependencias, organismos auxiliares y fideicomisos del Gobierno del Estado de México, deberán recibirse, invariablemente, a través de medios impresos, por escrito, vía telefónica, directamente en las oficinas de la Secogem o en los órganos de control interno, delegaciones regionales, Secodam, Gubernatura, Secretaría de Administración, Organos Autónomos u Organizaciones no Gubernamentales.

PO/04-98

El Departamento de Quejas y Denuncias es el responsable de la operación del sistema centralizado de cómputo.

PO/05-98

La Unidad de Informática es responsable del mantenimiento del sistema centralizado de cómputo.

PO/06-98

Es responsabilidad del Departamento de Quejas y Denuncias, Delegación Regional o Contraloría Interna, según sea el caso, informar al quejoso en un plazo no mayor de cinco días hábiles, a partir de la fecha de recepción, sobre el estado que guarda su queja, denuncia, inconformidad o sugerencia.

PO/07-98

Es responsabilidad del Departamento de Quejas y Denuncias, Contraloría Interna, o Delegación Regional, según sea el caso, y de acuerdo a la conducta de que se trate, revisar e investigar cuando la queja y/o denuncia no cuente con datos del denunciante.

PO/08-98

Es responsabilidad de los titulares de las contralorías internas y de las delegaciones regionales de la Secogem, informar a la Dirección General de Responsabilidades y Situación Patrimonial, sobre el movimiento de quejas y denuncias recibidas con los mecanismos establecidos en el procedimiento del presente Manual, en un término máximo de tres días

PO/9-98

Es responsabilidad del Departamento de Quejas y Denuncias, Delegación Regional o Contraloría Interna, según sea el caso, atender inmediatamente las quejas y denuncias presentadas por la ciudadanía.

PO/10-98

Si la queja o denuncia, es inconsistente, ilegible o totalmente irrelevante, únicamente se registrará para fines estadísticos, procediendo a su archivo.

PO/12-98

El Departamento de Quejas y Denuncias invariablemente deberá remitir la queja y/o denuncia captada a la Contraloría Interna de la dependencia, organismo auxiliar involucrado o Ayuntamiento. En caso de no ser legible la información o que se dificulte su lectura, se deberá transcribir la información, procurando eliminar lo ilegible.

PO/13-98

En los casos en que faltase información sobre el domicilio de los usuarios, pero apareciera el teléfono, será responsabilidad del Departamento de Quejas y Denuncias, de la Delegación Regional, o la Contraloría Interna, según corresponda, obtener los datos requeridos para establecer comunicación con el usuario.

PO/14-98

La Coordinación de Comisarios deberá enviar, para fines de control y seguimiento, los registros de las quejas y denuncias atendidas por las Contralorías Internas del Sector Auxiliar, al Departamento de Quejas y Denuncias, y este remitirá las que reciba en contra de organismos auxiliares, a la Coordinación de Comisarios para su seguimiento.

PO/15-98

La Secretaría de Administración, a través de la Dirección General de Organización y Documentación deberá turnar inmediatamente las quejas y denuncias recibidas en su Sistema de Información y Participación Ciudadana, a la Dirección General de Responsabilidades y Situación Patrimonial, para su registro en el sistema automatizado, a efecto de atenderlas oportunamente.

PO/16-98

Las quejas y denuncias captadas por la Coordinación de Consulta Popular de la Gubernatura, deberán ser remitidas a la brevedad a la Dirección General de Responsabilidades y Situación Patrimonial para su atención y registro en el sistema automatizado.

PO/17-98

Las quejas y denuncias que se generen con motivo de una mala actuación de los servidores públicos, en las cuales se presuma la existencia de actos irregulares, deberán ser remitidas a la brevedad a la Dirección General de Responsabilidades y Situación Patrimonial, para su atención, registro y seguimiento en el sistema automatizado.

PO/18-98

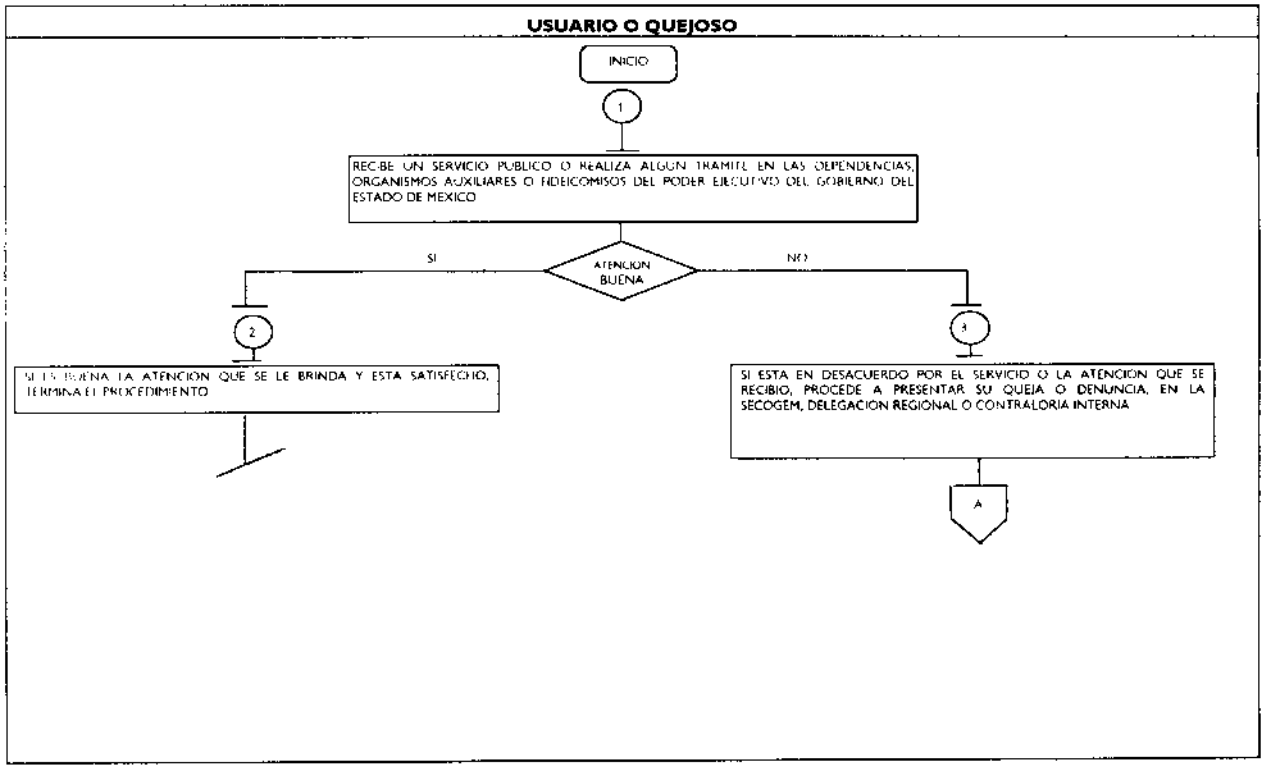
Las quejas o denuncias, que competan a un Ayuntamiento deberán ser turnadas a la Delegación Regional que corresponda para su adecuado seguimiento.

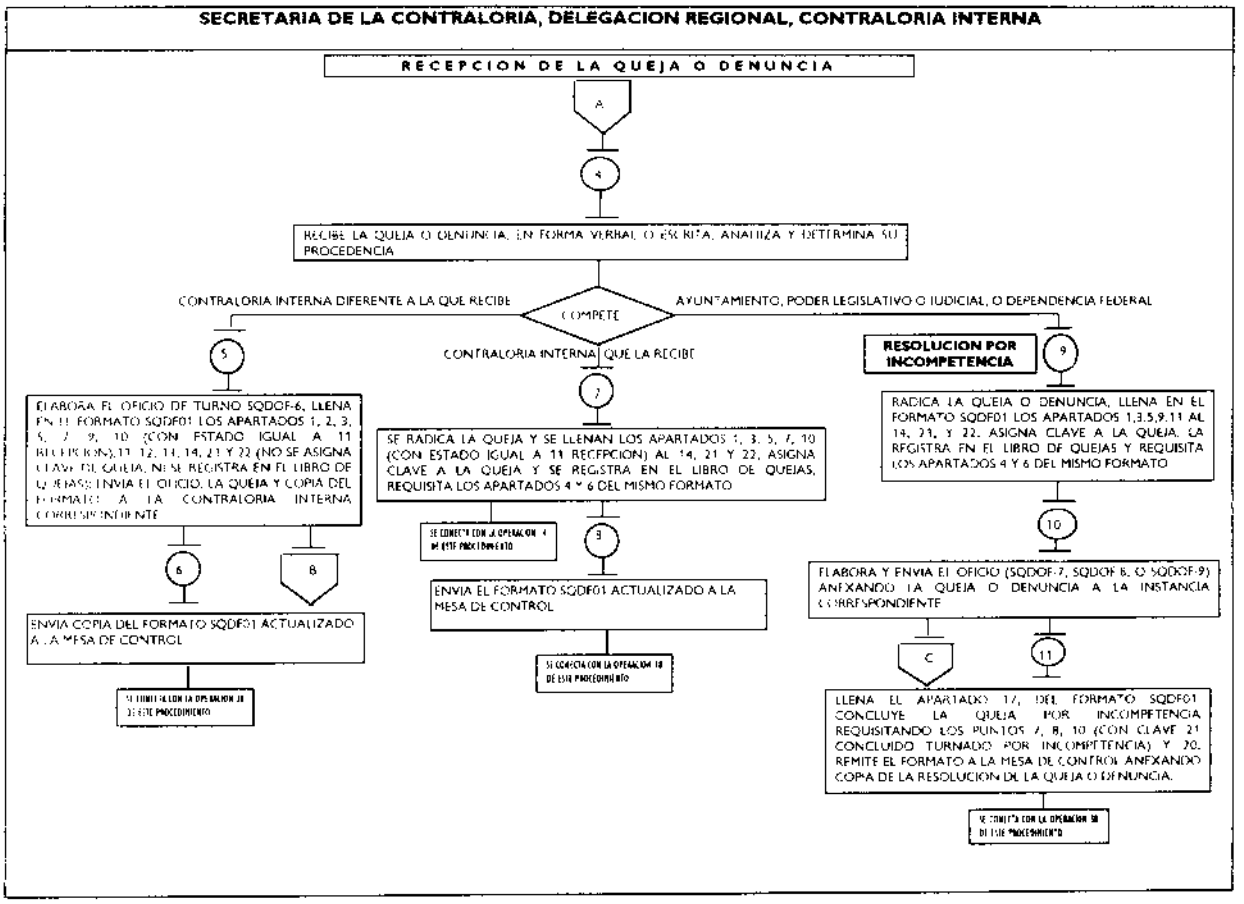
PO/19-98

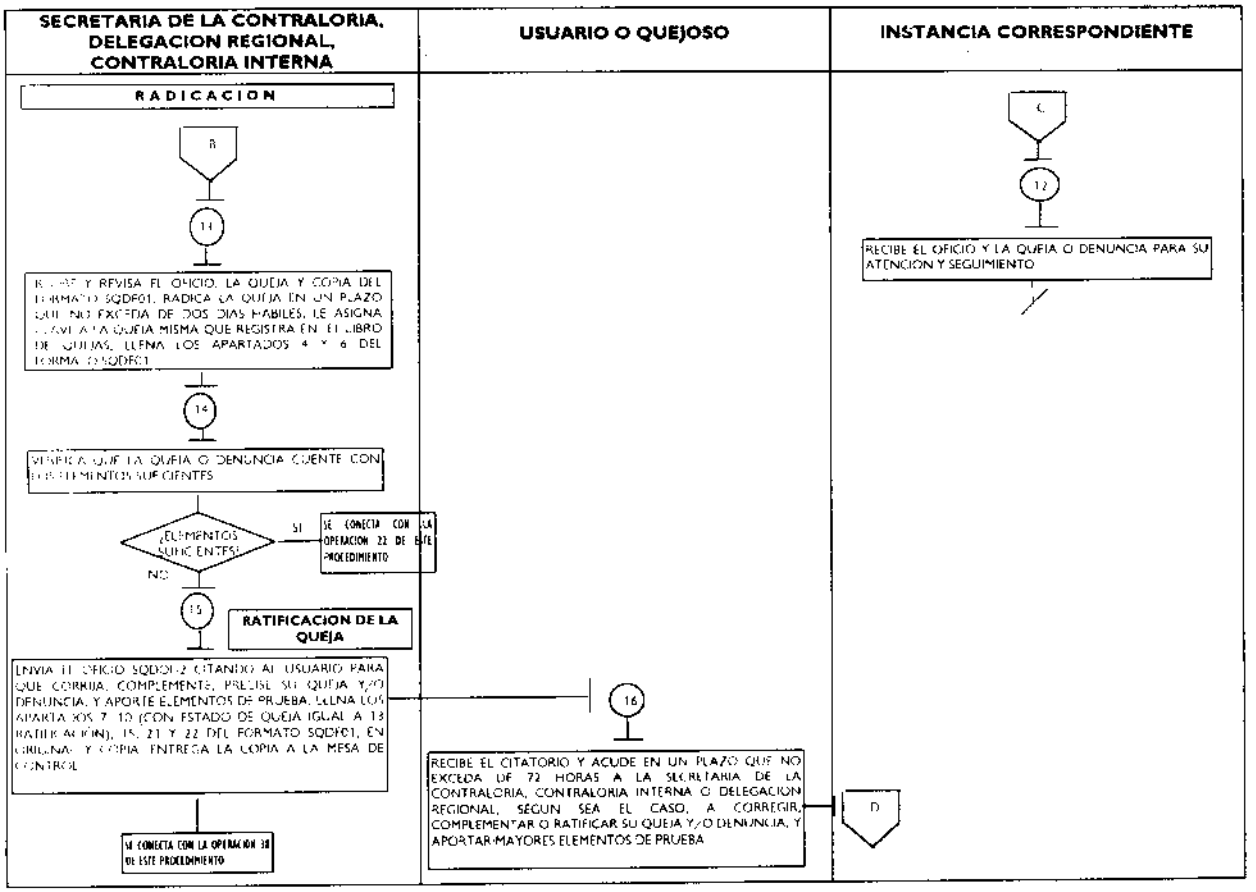
Las quejas o denuncias, que competan a una dependencia o entidad federal deberán ser remitidas inmediatamente a la Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo (Secodam) para su atención.

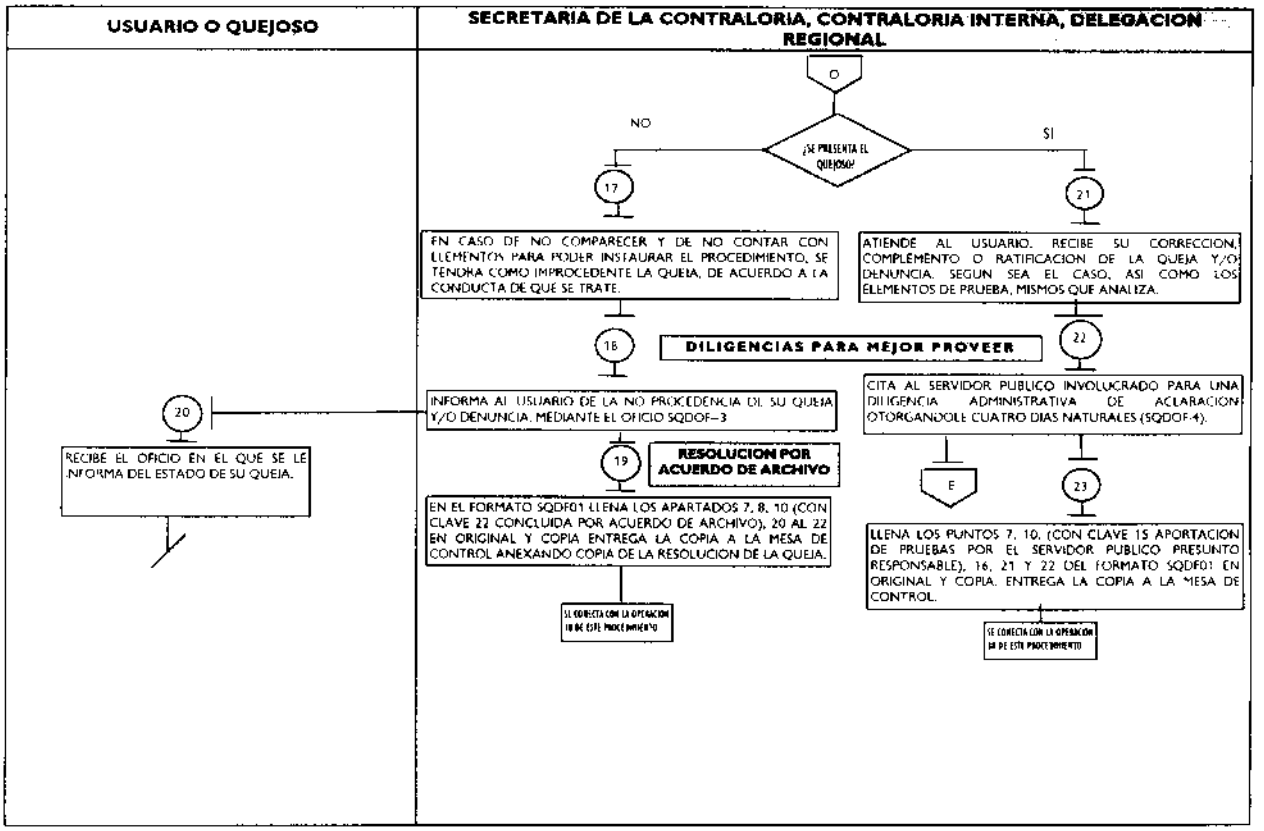
XII. Procedimiento

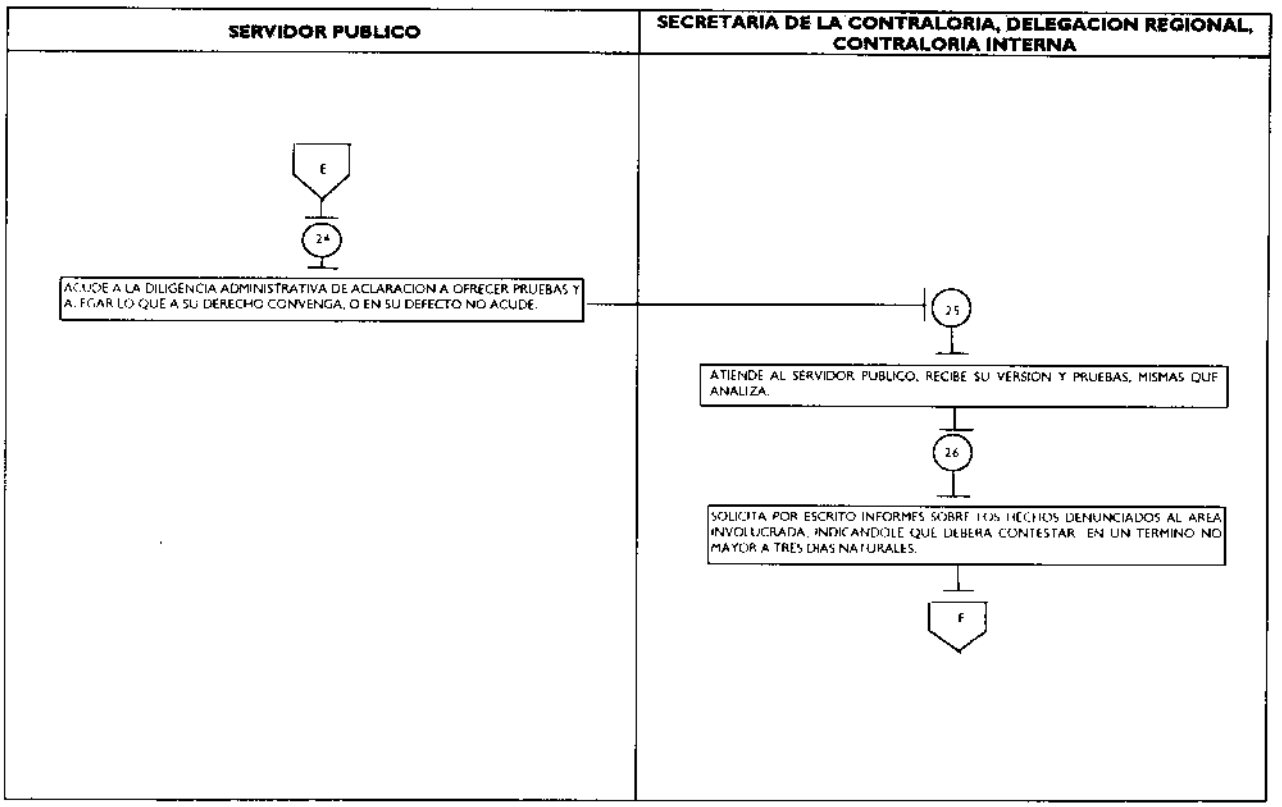
XII. Procedimiento

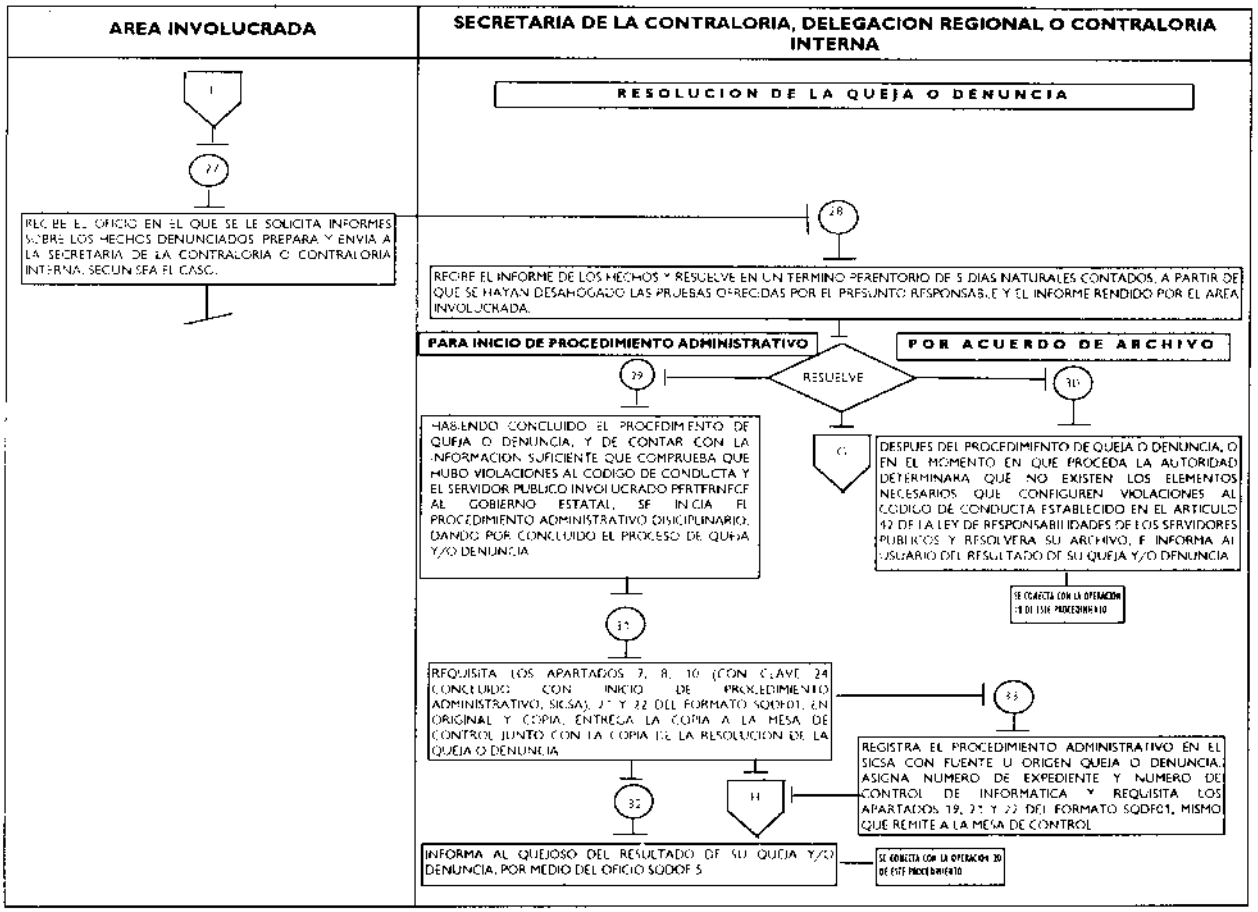


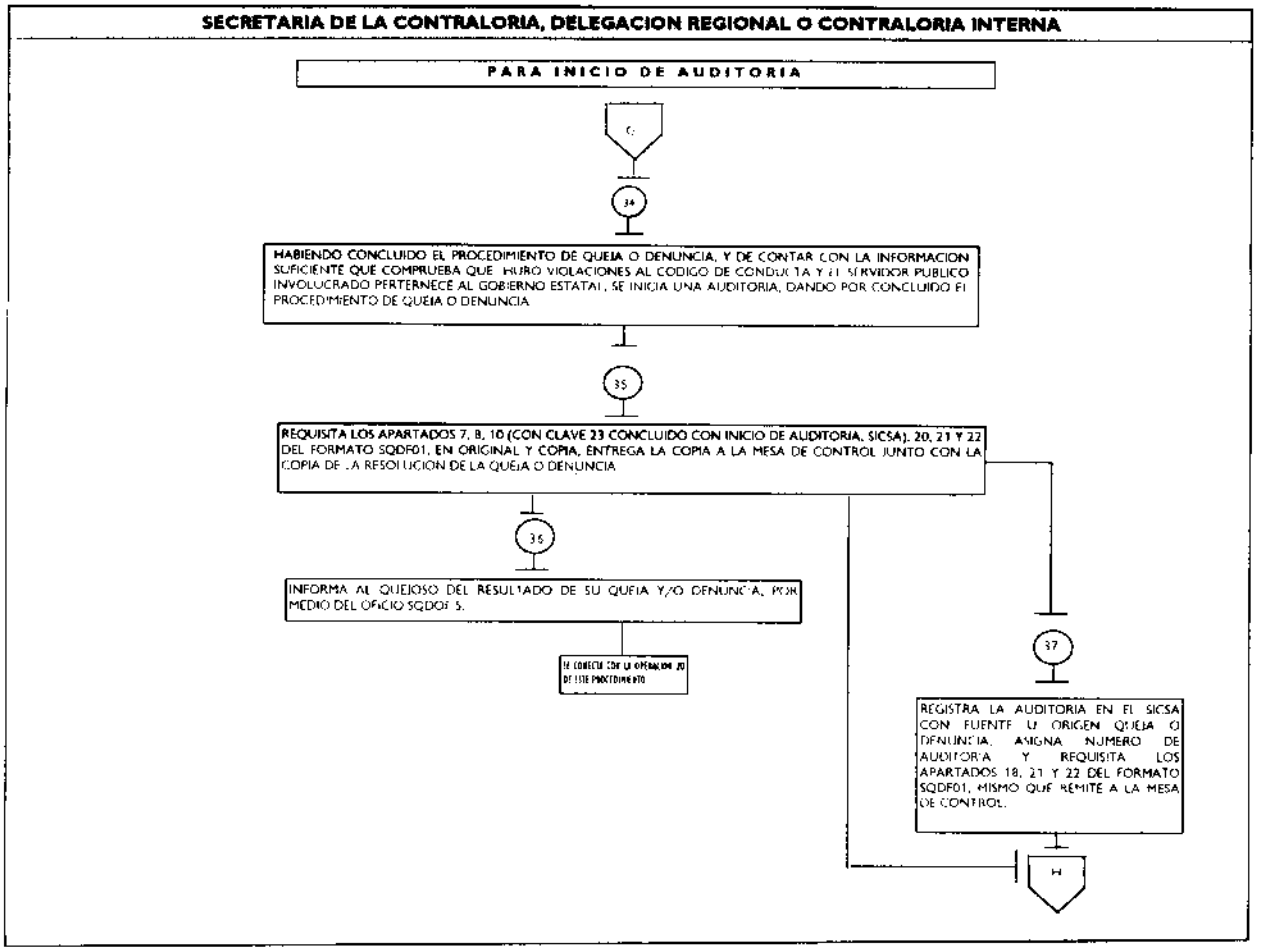

SECRETARIA DE LA CONTRALORIA, DELEGACION REGIONAL, CONTRALORIA INTERNA
RECEPCION DE LA QUEJA O DENUNCIA
A
4
RECIBE LA QUEJA O DENUNCIA, EN FORMA VERBAL O ESCRITA, ANALIZA Y DETERMINA SU PROCEDENCIA
COMPETE
CONTRALORIA INTERNA DIFERENTE A LA QUE RECIBE
CONTRALORIA INTERNA QUE LA RECIBE
AYUNTAMIENTO, PODER LEGISLATIVO O JUDICIAL, O DEPENDENCIA FEDERAL
5
7
RESOLUCION POR INCOMPETENCIA
9
ELABORA EL OFICIO DE TURNO SQDOF-6, LLENA EN EL FORMATO SQDF01 LOS APARTADOS 1, 2, 3, 5, 7, 9, 10 (CON ESTADO IGUAL A 11 RECEPCION), 11, 12, 13, 14, 21 Y 22 (NO SE ASIGNA CLAVE DE QUEJA, NI SE REGISTRA EN EL LIBRO DE QUEJAS) ENVIA EL OFICIO, LA QUEJA Y COPIA DEL FORMATO A LA CONTRALORIA INTERNA CORRESPONDIENTE
SE RADICA LA QUEJA Y SE LLENAN LOS APARTADOS 1, 3, 5, 7, 10 (CON ESTADO IGUAL A 11 RECEPCION) AL 14, 21 Y 22, ASIGNA CLAVE A LA QUEJA Y SE REGISTRA EN EL LIBRO DE QUEJAS, REQUISITA LOS APARTADOS 4 Y 6 DEL MISMO FORMATO
RADICA LA QUEJA O DENUNCIA, LLENA EN EL FORMATO SQDF01 LOS APARTADOS 1,3,5,9,11 AL 14, 21, Y 22, ASIGNA CLAVE A LA QUEJA, LA REGISTRA EN EL LIBRO DE QUEJAS Y REQUISITA LOS APARTADOS 4 Y 6 DEL MISMO FORMATO
6
8
SE CONECTA CON LA OPERACION 4 DE ESTE PROCEDIMIENTO
9
10
ENVIA COPIA DEL FORMATO SQDF01 ACTUALIZADO A LA MESA DE CONTROL
ENVIA EL FORMATO SQDF01 ACTUALIZADO A LA MESA DE CONTROL
ELABORA Y ENVIA EL OFICIO (SQDOF-7, SQDOF 8, O SQDOF-9) ANEXANDO LA QUEJA O DENUNCIA A LA INSTANCIA CORRESPONDIENTE
SE CONECTA CON LA OPERACION 10 DE ESTE PROCEDIMIENTO
SE CONECTA CON LA OPERACION 10 DE ESTE PROCEDIMIENTO
C
11
LLENA EL APARTADO 17, DEL FORMATO SQDF01 CONCLUYE LA QUEJA POR INCOMPETENCIA REQUISITANDO LOS PUNTOS 7, 8, 10 (CON CLAVE 21 CONCLUIDO TURNADO POR INCOMPETENCIA) Y 20. REMITE EL FORMATO A LA MESA DE CONTROL ANEXANDO COPIA DE LA RESOLUCION DE LA QUEJA O DENUNCIA.
SE CONECTA CON LA OPERACION 10 DE ESTE PROCEDIMIENTO

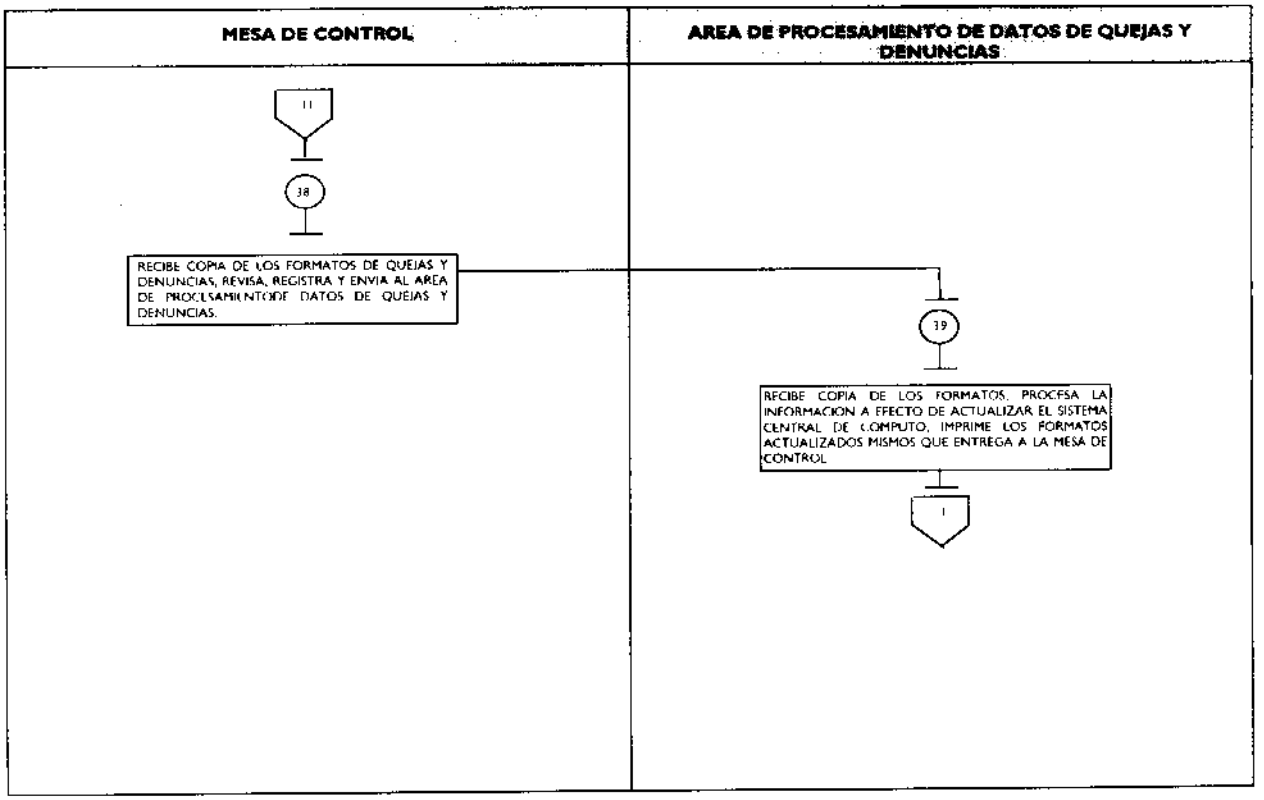

SECRETARIA DE LA CONTRALORIA, DELEGACION REGIONAL, CONTRALORIA INTERNA
USUARIO O QUEJOSO
INSTANCIA CORRESPONDIENTE
RADICACION
B
13
RECIBE Y REVISA EL OFICIO, LA QUEJA Y COPIA DEL FORMATO SQDF01, RADICA LA QUEJA EN UN PLAZO QUE NO EXCEDA DE DOS DIAS HABILES, LE ASIGNA CLAVE A LA QUEJA MISMA QUE REGISTRA EN EL LIBRO DE QUEJAS, LLENA LOS APARTADOS 4 Y 6 DEL FORMATO SQDF01
14
VERIFICA QUE LA QUEJA O DENUNCIA CUENTE CON LOS ELEMENTOS SUFICIENTES
¿ELEMENTOS SUFICIENTES?
SI
SE CONECTA CON LA OPERACION 22 DE ESTE PROCEDIMIENTO
NO
15
RATIFICACION DE LA QUEJA
ENVIA EL OFICIO SQDOF-2 CITANDO AL USUARIO PARA QUE CORRIJA, COMPLEMENTE, PRECISE SU QUEJA Y/O DENUNCIA, Y APORTE ELEMENTOS DE PRUEBA, LLENA LOS APARTADOS 7, 10 (CON ESTADO DE QUEJA IGUAL A 13 RATIFICACION), 15, 21 Y 22 DEL FORMATO SQDF01, EN ORIGINAL Y COPIA, ENTREGA LA COPIA A LA MESA DE CONTROL
SE CONECTA CON LA OPERACION 38 DE ESTE PROCEDIMIENTO
16
RECIBE EL CITATORIO Y ACUDE EN UN PLAZO QUE NO EXCEDA DE 72 HORAS A LA SECRETARIA DE LA CONTRALORIA, CONTRALORIA INTERNA O DELEGACION REGIONAL, SEGUN SEA EL CASO, A CORREGIR, COMPLEMENTAR O RATIFICAR SU QUEJA Y/O DENUNCIA, Y APORTAR MAYORES ELEMENTOS DE PRUEBA
D
C
12
RECIBE EL OFICIO Y LA QUEJA O DENUNCIA PARA SU ATENCION Y SEGUIMIENTO

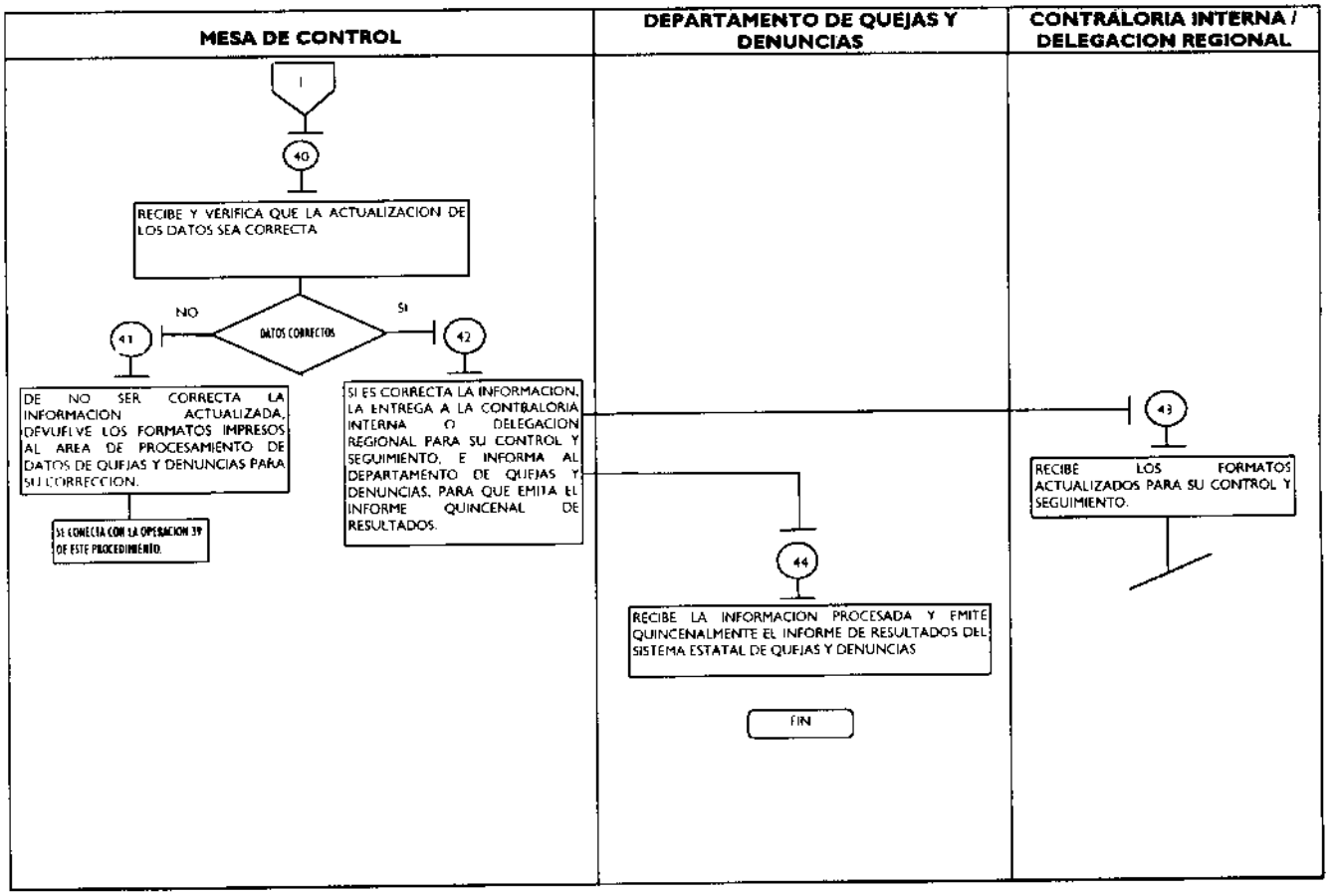

USUARIO O QUEJOSO
SECRETARIA DE LA CONTRALORIA, CONTRALORIA INTERNA, DELEGACION REGIONAL
O
¿SE PRESENTA EL QUEJOSO?
NO
SI
17
21
EN CASO DE NO COMPARECER Y DE NO CONTAR CON ELEMENTOS PARA PODER INSTAURAR EL PROCEDIMIENTO, SE TENDRA COMO IMPROCEDENTE LA QUEJA, DE ACUERDO A LA CONDUCTA DE QUE SE TRATE.
ATIENDE AL USUARIO. RECIBE SU CORRECCION, COMPLEMENTO O RATIFICACION DE LA QUEJA Y/O DENUNCIA, SEGUN SEA EL CASO, ASI COMO LOS ELEMENTOS DE PRUEBA, MISMOS QUE ANALIZA.
18
DILIGENCIAS PARA MEJOR PROVEER
22
INFORMA AL USUARIO DE LA NO PROCEDENCIA DE SU QUEJA Y/O DENUNCIA, MEDIANTE EL OFICIO SQDOF-3
CITA AL SERVIDOR PUBLICO INVOLUCRADO PARA UNA DILIGENCIA ADMINISTRATIVA DE ACLARACION OTORGANDOLE CUATRO DIAS NATURALES (SQDOF-4).
20
RECIBE EL OFICIO EN EL QUE SE LE INFORMA DEL ESTADO DE SU QUEJA.
19
RESOLUCION POR ACUERDO DE ARCHIVO
E
23
EN EL FORMATO SQDF01 LLENA LOS APARTADOS 7, 8, 10 (CON CLAVE 22 CONCLUIDA POR ACUERDO DE ARCHIVO), 20 AL 22 EN ORIGINAL Y COPIA ENTREGA LA COPIA A LA MESA DE CONTROL ANEXANDO COPIA DE LA RESOLUCION DE LA QUEJA.
LLENA LOS PUNTOS 7, 10, (CON CLAVE 15 APORTACION DE PRUEBAS POR EL SERVIDOR PUBLICO PRESUNTO RESPONSABLE), 16, 21 Y 22 DEL FORMATO SQDF01 EN ORIGINAL Y COPIA. ENTREGA LA COPIA A LA MESA DE CONTROL.
SE CONECTA CON LA OPERACION 10 DE ESTE PROCEDIMIENTO
SE CONECTA CON LA OPERACION 18 DE ESTE PROCEDIMIENTO


SERVIDOR PUBLICO
SECRETARIA DE LA CONTRALORIA, DELEGACION REGIONAL, CONTRALORIA INTERNA
E
24
ACUDE A LA DILIGENCIA ADMINISTRATIVA DE ACLARACION A OFRECER PRUEBAS Y A FGAR LO QUE A SU DERECHO CONVENGA, O EN SU DEFECTO NO ACUDE.
25
ATIENDE AL SERVIDOR PUBLICO, RECIBE SU VERSION Y PRUEBAS, MISMAS QUE ANALIZA.
26
SOLICITA POR ESCRITO INFORMES SOBRE LOS HECHOS DENUNCIADOS AL AREA INVOLUCRADA, INDICANDOLE QUE DEBERA CONTESTAR EN UN TERMINO NO MAYOR A TRES DIAS NATURALES.
F


AREA INVOLUCRADA
SECRETARIA DE LA CONTRALORIA, DELEGACION REGIONAL O CONTRALORIA INTERNA
RESOLUCION DE LA QUEJA O DENUNCIA
I
27
RECIBE EL OFICIO EN EL QUE SE LE SOLICITA INFORMES SOBRE LOS HECHOS DENUNCIADOS PREPARA Y ENVIA A LA SECRETARIA DE LA CONTRALORIA O CONTRALORIA INTERNA, SEGUN SEA EL CASO.
28
RECIBE EL INFORME DE LOS HECHOS Y RESUELVE EN UN TERMINO PERENTORIO DE 5 DIAS NATURALES CONTADOS, A PARTIR DE QUE SE HAYAN DESAHOGADO LAS PRUEBAS OFRECIDAS POR EL PRESUNTO RESPONSABLE Y EL INFORME RENDIDO POR EL AREA INVOLUCRADA.
PARA INICIO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO
POR ACUERDO DE ARCHIVO
RESUELVE
29
30
HABIENDO CONCLUIDO EL PROCEDIMIENTO DE QUEJA O DENUNCIA, Y DE CONTAR CON LA INFORMACION SUFICIENTE QUE COMPRUEBA QUE HUBO VIOLACIONES AL CODIGO DE CONDUCTA Y EL SERVIDOR PUBLICO INVOLUCRADO PERTENECE AL GOBIERNO ESTATAL, SE INICIA EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DISCIPLINARIO, DANDO POR CONCLUIDO EL PROCESO DE QUEJA Y/O DENUNCIA
G
DESPUES DEL PROCEDIMIENTO DE QUEJA O DENUNCIA, O EN EL MOMENTO EN QUE PROCEDA LA AUTORIDAD DETERMINARA QUE NO EXISTEN LOS ELEMENTOS NECESARIOS QUE CONFIGUREN VIOLACIONES AL CODIGO DE CONDUCTA ESTABLECIDO EN EL ARTICULO 42 DE LA LEY DE RESPONSABILIDADES DE LOS SERVIDORES PUBLICOS Y RESOLVERA SU ARCHIVO, E INFORMA AL USUARIO DEL RESULTADO DE SU QUEJA Y/O DENUNCIA
SE CORRELACIONA CON LA OPERACION 19 DE ESTE PROCEDIMIENTO
31
REQUISITA LOS APARTADOS 7, 8, 10 (CON CLAVE 24 CONCLUIDO CON INICIO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO, SICSA), 21 Y 22 DEL FORMATO SQDF01, EN ORIGINAL Y COPIA, ENTREGA LA COPIA A LA MESA DE CONTROL JUNTO CON LA COPIA DE LA RESOLUCION DE LA QUEJA O DENUNCIA
33
REGISTRA EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO EN EL SICSA CON FUENTE U ORIGEN QUEJA O DENUNCIA, ASIGNA NUMERO DE EXPEDIENTE Y NUMERO DE CONTROL DE INFORMATICA Y REQUISITA LOS APARTADOS 19, 21 Y 22 DEL FORMATO SQDF01, MISMO QUE REMITE A LA MESA DE CONTROL
32
H
INFORMA AL QUEJOSO DEL RESULTADO DE SU QUEJA Y/O DENUNCIA, POR MEDIO DEL OFICIO SQDOF 5
SE CORRELACIONA CON LA OPERACION 20 DE ESTE PROCEDIMIENTO


SECRETARIA DE LA CONTRALORIA, DELEGACION REGIONAL O CONTRALORIA INTERNA
PARA INICIO DE AUDITORIA
G
34
HABIENDO CONCLUIDO EL PROCEDIMIENTO DE QUEJA O DENUNCIA, Y DE CONTAR CON LA INFORMACION SUFICIENTE QUE COMPRUEBA QUE HUBO VIOLACIONES AL CODIGO DE CONDUCTA Y EL SERVIDOR PUBLICO INVOLUCRADO PERTENECE AL GOBIERNO ESTATAL, SE INICIA UNA AUDITORIA, DANDO POR CONCLUIDO EL PROCEDIMIENTO DE QUEJA O DENUNCIA
35
REQUISITA LOS APARTADOS 7, 8, 10 (CON CLAVE 23 CONCLUIDO CON INICIO DE AUDITORIA, SICSA), 20, 21 Y 22 DEL FORMATO SQDF01, EN ORIGINAL Y COPIA, ENTREGA LA COPIA A LA MESA DE CONTROL JUNTO CON LA COPIA DE LA RESOLUCION DE LA QUEJA O DENUNCIA
36
INFORMA AL QUEJOSO DEL RESULTADO DE SU QUEJA Y/O DENUNCIA, POR MEDIO DEL OFICIO SQDOF 5.
SE CORRELACIONA CON LA OPERACION 20 DE ESTE PROCEDIMIENTO
37
REGISTRA LA AUDITORIA EN EL SICSA CON FUENTE U ORIGEN QUEJA O DENUNCIA, ASIGNA NUMERO DE AUDITORIA Y REQUISITA LOS APARTADOS 18, 21 Y 22 DEL FORMATO SQDF01, MISMO QUE REMITE A LA MESA DE CONTROL.
H


MESA DE CONTROL
AREA DE PROCESAMIENTO DE DATOS DE QUEJAS Y DENUNCIAS
11
38
RECIBE COPIA DE LOS FORMATOS DE QUEJAS Y DENUNCIAS, REVISA, REGISTRA Y ENVIA AL AREA DE PROCESAMIENTO DE DATOS DE QUEJAS Y DENUNCIAS.
39
RECIBE COPIA DE LOS FORMATOS, PROCESA LA INFORMACION A EFECTO DE ACTUALIZAR EL SISTEMA CENTRAL DE COMPUTO, IMPRIME LOS FORMATOS ACTUALIZADOS MISMOS QUE ENTREGA A LA MESA DE CONTROL
1


MESA DE CONTROL
DEPARTAMENTO DE QUEJAS Y DENUNCIAS
CONTRALORIA INTERNA / DELEGACION REGIONAL
1
40
RECIBE Y VERIFICA QUE LA ACTUALIZACION DE LOS DATOS SEA CORRECTA
NO
SI
DATOS CORRECTOS
41
42
DE NO SER CORRECTA LA INFORMACION ACTUALIZADA, DEVUELVE LOS FORMATOS IMPRESOS AL AREA DE PROCESAMIENTO DE DATOS DE QUEJAS Y DENUNCIAS PARA SU CORRECCION.
SE CONECTA CON LA OPERACION 39 DE ESTE PROCEDIMIENTO.
SI ES CORRECTA LA INFORMACION, LA ENTREGA A LA CONTRALORIA INTERNA O DELEGACION REGIONAL PARA SU CONTROL Y SEGUIMIENTO, E INFORMA AL DEPARTAMENTO DE QUEJAS Y DENUNCIAS, PARA QUE EMITA EL INFORME QUINCENAL DE RESULTADOS.
43
RECIBE LOS FORMATOS ACTUALIZADOS PARA SU CONTROL Y SEGUIMIENTO.
44
RECIBE LA INFORMACION PROCESADA Y EMITE QUINCENALMENTE EL INFORME DE RESULTADOS DEL SISTEMA ESTATAL DE QUEJAS Y DENUNCIAS
FIN

XIV. Formatos para la Codificación de la Información y Consideraciones para su Llenado

- **Formato de Registro y Seguimiento de Quejas y Denuncias (SQDF01)**

Gobierno del Estado de México
Secretaría de la Contraloría
Dirección General de Responsabilidades y Situación Patrimonial
Departamento de Quejas y Denuncias

Sistema de Quejas y Denuncias
Formato de **Registro y Seguimiento** de Quejas y Denuncias

SQDF01

1. **Autoridad Receptora:** ____ **Recepción:** ____
2. **Oficio de Turno a la Autoridad Instructora:** ____ **Fecha del Oficio:** ____
3. **Autoridad Instructora o Siglas:** ____
4. **Clave de Queja o Denuncia:** ____ - ____ - ____ **5. Clasificación:** ☐ Queja ☐ Denuncia
6. **Fecha Registro:** ____ **7. Fecha Ultimo Trámite:** ____ **8. Fecha Acuerdo:** ____
9. **Origen de Queja o Denuncia:** ____
10. **Estado de Queja o Denuncia:** ____
11. **Datos del Quejoso o Denunciante:**

Nombre: (Ap. Paterno)	(Ap. Materno)	(Nombres)	
Calle:	**# Exterior:**	**# Interior:**	**C.P.:**
Colonia:	**Ciudad:**	**Estado:**	**Teléfonos:**

12. **Datos de la Queja:**

Lugar de los Hechos: **Fecha:**

Area prestadora del servicio: ____ - ____

Descripción de la Queja:

13. **Presunta(s) Violación(es) al Código de Conducta de los Servidores Públicos:**

14. **Datos del (los) Presunto(s) Responsable(s):**

Nombre: (Ap. Paterno)	(Ap. Materno)	(Nombres)
Cargo:	**Adscripción:**	
Nombre: (Ap. Paterno)	(Ap. Materno)	(Nombres)
Cargo:	**Adscripción:**	

15. **Se envió oficio citando al quejoso para que corrija, complemente o precise su escrito de queja o denuncia**

Número de Oficio: ____ **Fecha del Oficio:** ____

16. **Se envió oficio citando al(los) Presunto(s) Responsable(s) a una Diligencia Administrativa**

Número de Oficio: ____ **Fecha del Oficio:** ____

17. **Se turnó por incompetencia:** ____ **Oficio:** ____ **Fecha:** ____

A: ____

18. **Se inició Auditoría (SICSA) con Número:** ____ - ____ - ____
19. **Se inició Procedimiento Administrativo (SICSA) con Número:** ____ **Expediente:** ____
20. **Concluida la queja, se informó al usuario con Número de Oficio:** ____ **Fecha:** ____
21. **Observaciones y/o comentarios sobre la atención a la queja o denuncia:**

22. **Responsable del Llenado:** _____ **Firma:** _____

CONSIDERACIONES PARA EL LLENADO DEL FORMATO SQDF01

"FORMATO DE REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y DENUNCIAS"

1. **Autoridad Receptora:** Clave o descripción de la autoridad de la SECOGEM que recibe la queja como primera instancia y fecha de recepción.
2. **Oficio de Turno a la Autoridad Instructora:** Número de oficio de turno de queja por parte de la autoridad de la SECOGEM que recibió como primera instancia la queja por parte del usuario y fecha del oficio.
3. **Autoridad Instructora:** Se anotara el nombre de la autoridad instructora que atenderá la queja o denuncia o siglas autorizadas.
4. **Clave de Queja o Denuncia:** Las quejas o denuncias se identificaran por medio de su clave; que se compone de.
   - **A)** La clave de la autoridad instructora que será registrada de acuerdo al Catalogo de Autoridad Instructora del Sistema de Control y Seguimiento de Auditorías (SICSA).
   - **B)** Un número consecutivo por autoridad instructora, es decir, cada autoridad instructora tendra su propio consecutivo de queja o denuncia y éste comenzará a partir de cada año dicho numero no necesariamente sera el que le corresponda cuando se inicie el procedimiento administrativo, pues el número consecutivo de procedimiento se llevará por separado
   - **C)** El año de fecha del registro de la queja o denuncia

   Ejemplo: La clave de la queja o denuncia 01-0015-1997 corresponde a la queja o denuncia numero 15 registrada en el ano 1997 por la autoridad instructora con clave 01
5. **Clasificación:** La clasificación será por Queja o Denuncia.
6. **Fecha de Registro de la Queja:** Se anotará la fecha del libro de registro de quejas o denuncias que lleve la autoridad instructora
7. **Fecha de Último Trámite:** Se anotará la fecha del último trámite de atencion y seguimiento de la queja.
8. **Fecha de Acuerdo:** Se anotará la fecha en que se concluye la queja.
9. **Origen de Queja o Denuncia:** Se anotara la clave y descripción del origen o medio de captación de la queja en base al siguiente catalogo: **01.- Correo o Mensajería, 02.- Medios Masivos de Comunicación, 03.- Personalmente (por comparecencia), 04.- Telefónicamente, 05.- Escrito, 06.- Secretaría de Administración, 07.- Coordinación de Consulta Popular, 08.- SECODAM, 09.- Anónima, 10.- QuejaTEL, 11.- QuejaNET, 12.- Otros, 13.- COCICOVIS.**
10. **Estado de Queja o Denuncia:** Se anotará la clave y descripcion de la situacion que guarda el procedimiento de atención a la queja en base al siguiente catálogo:

    11.- Recepción,
    12.- Radicación,
    13.- Ratificación,
    14.- Diligencias para mejor proveer.
    15.- Aportación de pruebas por el(los) servidor(es) público(s) presunto(s) responsable(s)
    21.- Concluida, turnada por incompetencia.
    22.- Concluida, acuerdo de archivo.
    23.- Concluida con inicio de auditoria (SICSA).
    24.- Concluida con inicio de procedimiento administrativo (SICSA).
11. **Datos del Quejoso o Denunciante** Se anotará el nombre, direccion y teléfono del quejoso o denunciante Esta informacion se empleara para informarle al usuario sobre la atencion que se le está brindando a la queja en sus diferentes etapas del seguimiento.
12. **Datos de la Queja:** Se anotará la fecha y el lugar donde sucedieron los hechos; clave y descripción del área prestadora del servicio que se detectó como la causante de la queja o denuncia en base al catálogo de direcciones del SICSA; y, la narracion breve y concisa de los hechos que originaron la queja o denuncia.
13. **Presunta(s) Violación(es) al Código de Conducta de los Servidores Públicos:** Se anotarán la o las claves y descripciones de la presuntas violaciones en base al siguiente catálogo.

    01.- No cumplir con eficiencia el servicio público.
    02.- Cometer faltas de respeto, imparcialidad y rectitud hacia las personas con las que se tenga trato
    03.- Obtener beneficios adicionales a las contraprestaciones que se reciben.
    04.- Ejecutar actividades fuera de las Leyes y Reglamentos o normatividad establecida.
    05.- Obstaculizar el trámite de servicios públicos.
    06.- Impedir por cualquier medio la formulación de quejas o denuncias.
    07.- Mostrar imparcialidad o interés personal en la tramitación de asuntos.
    08.- Cometer abuso de autoridad, prepotencia y malos tratos.
    09.- Realizar cobros indebidos.
    10.- Nombrar como servidores públicos a familiares o personas con los que tenga interés personal o de negocios.
    11.- Usar indebidamente la documentación o información del Estado.
    12.- No observar buena conducta hacia sus superiores, iguales, subordinados o público en general.
    13.- No comunicar por escrito el incumplimiento de obligaciones.
    14.- Ejercer funciones públicas fuera del periodo concluido.
    15.- No atender con diligencia las instrucciones de la Secretaria de la Contraloria y CDHEM.
    16.- Autorizar pedidos o contratos a servidores públicos que requieren autorización de la SECOGEM.
    17.- Hacer uso indebido de fondos o recursos del Estado.
    18.- Sin violación al Código de Conducta.
    19.- Otros
14. **Datos de (los) Presunto(s) Responsable(s):** Se anotará el nombre, cargo y adscripción de los presuntos responsables Cuando no se tienen los datos de (los) presunto(s) responsable(s), los datos que se asemejen deberán ser especificados en la descripción de la queja bien identificados.
15. **Se envio oficio citando al usuario para que corrija, complemente o precise su queja y/o denuncia.** Se anotará el número y la fecha del oficio citatorio para la ratificación de la queja. *Si no se han llenado los incisos 14 al 18, el estado de la queja o denuncia deberá ser 13 o 14.*
16. **Se envio oficio citando al(los) Presunto(s) Responsable(s) a una Diligencia Administrativa.** Se anotará el numero y la fecha del oficio citatorio para la diligencia administrativa. *Si no se han llenado los incisos 15 al 18, el estado de la queja o denuncia deberá ser 15*
17. **Se turnó por incompetencia.** Se anotará la clave y descripción del área administrativa o dependencia a quien se turna la Queja o Denuncia, el numero de oficio y la fecha del oficio. *El estado de la queja o denuncia deberá ser 21.*
18. **Se inicio auditoria (SICSA) con Número:** Se deberá llevar el control y seguimiento de la auditoria a través del Sistema de Control y Seguimiento de Auditorias (SICSA) indicando que la fuente u origen es una queja o denuncia. Se deberá reportar la clave de identificación en el SICSA. *El estado de la queja o denuncia deberá ser 23*
19. **Se inicio procedimiento administrativo (SICSA) con Número:** Se deberá llevar el control y seguimiento del procedimiento a través del Sistema de Control y Seguimiento de Responsabilidades (SICSA), indicando que la fuente de violación es una queja o denuncia. Se deberá reportar el número de control de informática asignado en el formato SAGD16 del Sistema de Responsabilidades (SICSA) y el numero de expediente asignado al mismo *El estado de la queja o denuncia deberá ser 24.*
20. **Concluida la queja, se informó al usuario con Número de Oficio :** Cuando se concluya la queja o denuncia se deberá reportar la fecha y el número de oficio con el que se dio aviso al usuario. *El estado de la queja o denuncia podrá ser 21, 22, 23 ó 24.*
21. **Observaciones y/o comentarios sobre la atención a la queja o denuncia:** En este inciso se anotarán los comentarios que se consideren pertinentes para aclarar la situación que guarda la queja o denuncia, en cualquier actualización
22. **Responsable del llenado y firma:** Se anotará el nombre completo y firma del responsable del llenado de la presente forma

• Oficio de Remisión de Queja (SQDOF-1)

(Lugar y fecha)
(Número de oficio)

ASUNTO: SE REMITE QUEJA

(NOMBRE DEL CONTRALOR INTERNO)
(NOMBRE DE LA CONTRALORIA
DEL SECTOR CENTRAL)
P R E S E N T E .

Me permito remitir a usted la queja presentada ante la Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo, por el C. (NOMBRE Y APELLIDOS DEL QUEJOSO), en contra de (NOMBRE, CARGO Y ADSCRIPCION DEL PRESUNTO RESPONSABLE Y SUPUESTO); lo que hago de su conocimiento por tratarse de un asunto de la esfera de su competencia, solicitándole atentamente, gire sus apreciables instrucciones a quien corresponda, a fin de que se informe a esta Dirección a mi cargo, de la atención o solución que se dé al presente asunto.

Sin más por el momento, le envio un cordial saludo.

A T E N T A M E N T E

(TITULAR DEL AREA)

C.c.p.: DR. GUILLERMO HARO BELCHEZ.- Secretario de la Contraloría.
LIC. PALOMA CHAGOYA RIVERA-CORIA.- Directora General Adjunta de Quejas y Denuncias de la SECODAM
(NOMBRE DEL SECRETARIO DE LA DEPENDENCIA).
DR. AGUSTIN HERRERA PEREZ.- Director General de Responsabilidades y Situación Patrimonial.
(NOMBRE Y DOMICILIO DEL QUEJOSO).
Expediente/Minutario.

SQDOF-1

(Lugar y fecha)
(Número de oficio)
ASUNTO: SE REMITE QUEJA

(NOMBRE DEL PRESIDENTE MUNICIPAL)
PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL
DE (MUNICIPIO) , MEXICO
P R E S E N T E .

En estricto apego a la autonomía municipal y por considerarlo como un asunto de la esfera de su competencia, me permito remitir a usted, la queja presentada ante la Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo, por el(NOMBRE Y APELLIDOS DEL QUEJOSO) en contra (NOMBRE, CARGO Y ADSCRIPCION DEL PRESUNTO RESPONSABLE Y SUPUESTO).

Por otra parte, en caso de iniciar procedimiento administrativo respecto a esta queja, le ruego comunique a la Dirección a mi cargo, la sanción o sanciones que se determinen.

Sin otro particular, reitero a usted la seguridad de mi distinguida consideración.

A T E N T A M E N T E

(TITULAR DEL AREA)

C.c.p.. DR. GUILLERMO HARO BELCHEZ.- Secretario de la Contraloría.
LIC. PALOMA CHAGOYA RIVERA-CORIA.- Directora General Adjunta de Quejas y Denuncias de la SECODAM
DR. AGUSTIN HERRERA PEREZ.- Director General de Responsabilidades y Situación Patrimonial.
(CONTRALOR INTERNO MUNICIPAL)
(DELEGADO REGIONAL)
C. (NOMBRE Y DOMICILIO DEL QUEJOSO)..
Expediente/Minutario

SQDOF-1

• Oficio Acuse de Recibo de la Queja (SQDOF-2)

(Lugar y fecha)
(Número de oficio)

C. NOMBRE Y DOMICILIO DEL USUARIO
PRESENTE

Me refiero a la queja presentada por usted a través del Sistema Estatal de Quejas y Denuncias, recibida en esta (*Secretaria, Contraloria Interna*) en fecha *(día, mes, año)*, quedando registrada con el folio No. *(número)* en la que informa sobre presuntas irregularidades atribuidas (al) o (a los) servidor (es) público (s) (*Nombre o nombres de los servidores públicos presuntos responsables*) adscritos a la (*Nombre de la Dependencia u Organismo Auxiliar o fideicomiso)*

En este sentido la *(Secretaria, Delegación Regional o Contraloria Interna)*, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo (#) del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México ha abierto un periodo de información previa respecto a su queja o denuncia.

En virtud de lo anterior, mucho le agradeceremos que de contar con información adicional o con elementos probatorios que fortalezcan su queja o denuncia, los haga llegar a la brevedad y de manera personal a esta (*Secretaría, Delegación Regional o Contraloria Interna*). Toda vez que al ser desahogado el procedimiento respectivo, se hará de su conocimiento el resultado obtenido.

Sin más por el momento, reciba un cordial saludo.

A T E N T A M E N T E

DIRECTOR DE RESPONSABILIDADES
O CONTRALOR INTERNO
O DELEGADO REGIONAL

C.c.p. DR. GUILLERMO HARO BELCHEZ, Secretario de la Contraloria.
DR. AGUSTIN HERRERA PEREZ, Director General de Responsabilidades y Situación Patrimonial.

• Oficio Sin Responsabilidad (SQDOF-3)

(Lugar y fecha)
(Número de oficio)

C. NOMBRE Y DIRECCION DEL USUARIO
PRESENTE

En relación con la queja presentada por usted a través del Sistema Estatal de Quejas y Denuncias, recibida en esta (Secretaría Delegación Regional ó Contraloría Interna) con fecha *(día, mes, año)*, en la que informó sobre presuntas irregularidades atribuidas al o a los servidores públicos *(Nombre(s) del o de los servidor(es) público(s)* adscrito(s) a la, *(nombre de la dependencia, organismo auxiliar o fideicomiso)* me es grato comentarle lo siguiente:

La *(Secretaría de la Contraloría, Delegación Regional, o Contraloría Interna)* llevó a cabo acciones tendientes a corroborar los hechos denunciados por usted; de las investigaciones realizadas no se encontraron elementos que sustentaran la responsabilidad administrativa del (de los) servidor (es) público (s) involucrado (s), por lo tanto se resolvió dar por concluido el asunto

Independientemente de lo anterior, esta (Secretaría, Delegación Regional o Contraloría Interna) consciente de que la sociedad mexiquense requiere de servidores públicos dedicados al servicio y cercanos a los intereses de la propia ciudadanía, tomará en cuenta su queja para mejorar el servicio público.

Sin más por el momento, reciba un cordial saludo.

A T E N T A M E N T E

DIRECTOR DE RESPONSABILIDADES
O CONTRALOR INTERNO
O DELEGADO REGIONAL

C.c.p. DR. GUILLERMO HARO BELCHEZ, Secretario de la Contraloría.
DR. AGUSTIN HERRERA PEREZ, Director General de Responsabilidades y Situación Patrimonial.

SQDOF-3
SIN RESPONSABILIDAD

• Citatorio a Diligencia para Mejor Proveer (SQDOF-4)

(Lugar y fecha)

EXP. Nº
(Número de oficio)
ASUNTO: Se cita a diligencia para mejor proveer

C. (NOMBRE DEL PRESUNTO RESPONSABLE Y DOMICILIO)
P R E S E N T E .

Con fundamento en los artículos 14, 16, 109 fracción III y 113 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 130 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México; 3 y 38-Bis fracción XIX de la Ley Orgánica de la Administración Pública Estatal; 114 párrafo segundo del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México; 62 de la Ley de Responsabilidades para los Servidores Públicos del Estado y Municipios; 10 del Reglamento Interior de la Secretaria de la Contraloría del Gobierno del Estado de México; Primero y Segundo del Acuerdo por el que se Delegan Facultades en los CC. Director General de Responsabilidades y Situación Patrimonial, Director de Responsabilidades y Director de Inconformidades y Asuntos Jurídicos, dependientes de la Secretaría de la Contraloría, me permito solicitar su comparecencia el día de (MES) del año en curso, a las (HORA), en las oficinas que ocupa (CONTRALORIA INTERNA, DIRECCION DE RESPONSABILIDADES, UNIDAD QUE LLEVARA A CABO LA DILIGENCIA), ubicadas en (DOMICILIO DONDE EL PRESUNTO RESPONSABLE DEBERA PRESENTARSE) esta ciudad Capital, para llevar a cabo una diligencia de carácter administrativo, en relación a la denuncia presentada en su contra, consistente en los siguientes hechos, consistentes en que:

Usted participo *(CONCEPTO DE IRREGULARIDAD, DEBE INDICARSE CON CLARIDAD LA CONDUCTA U OMISION QUE DESARROLLO EL PRESUNTO INFRACTOR PARA QUE SE DIERA EL HECHO CONSIDERADO COMO IRREGULAR ANOTANDO LA FECHA O PERIODO EN QUE SE COMETIERON LOS HECHOS IRREGULARES, ADEMAS LA CONSECUENCIA DE TAL CONDUCTA)*

Así mismo, se hace de su conocimiento que durante el desahogo de la presente diligencia **USTED TIENE EL DERECHO DE OFRECER PRUEBAS Y ALEGAR LO QUE A SUS INTERESES CONVENGA, POR SI O POR MEDIO DE DEFENSOR,** respecto de los hechos que se le atribuyen,.

Por otra parte, se le comunica que en la celebración de la audiencia deberá presentar identificación oficial vigente con fotografía.

A T E N T A M E N T E

TITULAR DEL ORGANO DE CONTROL

C.c.p - DR. GUILLERMO HARO BELCHEZ, Secretario de la Contraloría.
Expediente/Minutario.

SQDOF-4

• Oficio con Responsabilidad (SQDOF-5)

(Lugar y fecha)
(Número de oficio)

NOMBRE Y DIRECCION DEL USUARIO
PRESENTE

Me refiero a la queja presentada por usted a través del Sistema Estatal de Quejas y Denuncias, en contra de el (los) servidor (es) público (s) *(nombre del servidor(es) público (s)* adscrito (s) en *(nombre de la dependencia, organismo auxiliar o fideicomiso)*

Sobre el particular me permito comunicarle que éste *(órgano de control interno, Delegación Regional o Secretaría de la Contraloría)* una vez realizada la investigación correspondiente dará inicio con el procedimiento administrativo disciplinario, en los términos de lo dispuesto por el Artículo (#) de fracción (#) la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios.

Mucho le agradecemos su colaboración, ya que la participación de la ciudadanía con el Gobierno del Estado de México en las acciones gubernamentales y la actuación de los Servidores Públicos, contribuye a mejorar la calidad dando estricto cumplimiento a los preceptos del ordenamiento legal invocado.

Sin más por el momento, reciba un cordial saludo.

A T E N T A M E N T E

DIRECTOR DE RESPONSABILIDADES
O CONTRALOR INTERNO
O DELEGADO REGIONAL

C.c.p. DR. GUILLERMO HARO BELCHEZ, Secretario de la Contraloría.
DR. AGUSTIN HERRERA PEREZ, Director General de Responsabilidades y Situación Patrimonial.

SQDOF-5
CON RESPONSABILIDAD

• Oficio de Coordinación de Contralorías (SQDOF-6)

Toluca, Méx., (DIA, MES Y AÑO).

ASUNTO: SE REMITE QUEJA, DENUNCIA O SUGERENCIA

(NOMBRE DEL CONTRALOR INTERNO)
(NOMBRE DE LA CONTRALORIA
DEL SECTOR CENTRAL O AUXILIAR)
P R E S E N T E .

Me permito remitir a usted el formato SQDF01 (queja, denuncia o sugerencia) presentada ante esta Contraloría Interna, por el C. (NOMBRE Y APELLIDOS DEL QUEJOSO), en contra de (NOMBRE, CARGO Y ADSCRIPCION DEL PRESUNTO RESPONSABLE Y SUPUESTA IRREGULARIDAD); lo que hago de su conocimiento por tratarse de un asunto de su área, solicitándole atentamente, gire sus apreciables instrucciones a quien corresponda, a fin de que se informe a la Dirección General de Responsabilidades y Situación Patrimonial, de la atención o solución que se dé al presente asunto.

Sin más por el momento, le envio un cordial saludo.

A T E N T A M E N T E

(CONTRALOR INTERNO)

C c p C DR. GUILLERMO HARO BELCHEZ - Secretario de la Contraloria
C LIC PALOMA CHAGOYA RIVERA-CORIA.- Directora General Adjunta de Quejas y Denuncias de la SECODAM.
(NOMBRE DEL SECRETARIO DE LA DEPENDENCIA).
C DR. AGUSTIN HERRERA PEREZ - Director General de Responsabilidades y Situación Patrimonial
C LIC TIRZO MORA BENITEZ - Director de Responsabilidades
(NOMBRE Y DOMICILIO DEL QUEJOSO)
Expediente/Minutario

SQDOF-6

• Oficio de Remisión por Incompetencia a Presidentes Municipales (SQDOF-7)

LUGAR Y FECHA

ASUNTO: (SE REMITE DENUNCIA, DENUNCIA • SUGERENCIA)

NOMBRE DEL PRESIDENTE MUNICIPAL
PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL
DE (MUNICIPIO), MEXICO.
P R E S E N T E .

En apego a la autonomía municipal y por considerarlo como un asunto del ámbito de su competencia, me permito remitir a usted la (QUEJA, DENUNCIA O SUGERENCIA) presentada ante esta (CONTRALORIA INTERNA) por (EL, LA, LOS, LAS) (NOMBRE Y APELLIDOS DEL QUEJOSO O DENUNCIANTE) en contra de los (NOMBRE, CARGO Y ADSCRIPCION DEL PRESUNTO RESPONSABLE Y SUPUESTA IRREGULARIDAD).

Asimismo, en caso de que se determine procedente la instauración del procedimiento administrativo a los mencionados servidores públicos, solicito a Usted de la manera más atenta, se haga del conocimiento a esta CONTRALORIA INTERNA la sanción que se aplique, con el objeto de informar a la Dirección General de Responsabilidades y Situación Patrimonial para su registro y así dar cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 63 de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios.

Sin otro asunto que tratar, me reitero a usted la seguridad de mi distinguida consideración.

A T E N T A M E N T E
EL CONTRALOR INTERNO DE (DEPENDENCIA)

NOMBRE DEL CONTRALOR

C c p C DR. GUILLERMO HARO BELCHEZ - SECRETARIO DE LA CONTRALORIA.
C DR. AGUSTIN HERRERA PEREZ.- DIRECTOR GENERAL DE RESPONSABILIDADES Y SITUACION PATRIMONIAL
C LIC TIRZO MORA BENITEZ -DIRECTOR DE RESPONSABILIDADES
C CONTRALOR INTERNO DEL H. AYUNTAMIENTO.
C DELEGADO REGIONAL
C NOMBRE Y DOMICILIO DEL QUEJOSO
EXPEDIENTE/MINUTARIO.

SQDOF-7

• Oficio de Remisión por Incopetencia al Poder Legislativo o Judicial (SQDOF-8)

LUGAR Y FECHA

ASUNTO: SE REMITE DENUNCIA, QUEJA • SUGERENCIA

(NOMBRE DEL TITULAR)
DIRECTOR GENERAL DE LA CONTRALORIA
DEL PODER LEGISLATIVO DE LA LIII
LEGISLATURA DEL ESTADO
P R E S E N T E .
(De igual forma se remite a la Dirección de la Contraloria Interna del H. Tribunal Superior de Justicia del Estado)

Con el saludo respetuoso de siempre, me permito distraer su atención para remitirle con sus anexos, el escrito de (DENUNCIA, QUEJA O SUGERENCIA) presentada ante esta CONTRALORIA INTERNA, por (EL, LA, LOS, LAS). NOMBRE Y APELLIDOS DEL QUEJOSO(S), en contra del C. (NOMBRE CARGO Y ADSCRIPCION DEL O LOS PRESUNTO(S) RESPONSABLE(S) Y SUPUESTA IRREGULARIDAD.

Asimismo, en caso de que ese Organo de Control Interno a su digno cargo, determine procedente la instauración del procedimiento administrativo a los mencionados servidores públicos, solicito a Usted de la manera más atenta, se haga del conocimiento a esta CONTRALORIA INTERNA la sanción que se aplique, con el objeto de informar a la Dirección General de Responsabilidades y Situación Patrimonial para su registro y así dar cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 63 de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios.

Sin otro particular, le reitero a usted la seguridad de mi distinguida consideración.

A T E N T A M E N T E
EL CONTRALOR INTERNO (DEPENDENCIA)

(NOMBRE DEL CONTRALOR)

C c p C. DR. GUILLERMO HARO BELCHEZ - Secretario de la Contraloria
C. DR. AGUSTIN HERRERA PEREZ.- Director General de Responsabilidades y Situación Patrimonial
C. LIC. TIRZO MORA BENITEZ - Director de Responsabilidades
NOMBRE Y DOMICILIO DEL QUEJOSO
Expediente/Minutario

SQDOF-8

• Oficio de Remisión por Incompetencia a Dependencia Federal (SQDOF-9)

Toluca, Méx., (DIA, MES Y AÑO).

ASUNTO: SE REMITE QUEJA, DENUNCIA O SUGERENCIA

(NOMBRE DEL TITULAR)
(NOMBRE DE LA DEPENDENCIA FEDERAL)
P R E S E N T E .

Me permito remitir a usted la (queja, denuncia o sugerencia) presentada ante esta Contraloría Interna, por el C. (NOMBRE Y APELLIDOS DEL QUEJOSO), en contra de (NOMBRE, CARGO Y ADSCRIPCION DEL PRESUNTO RESPONSABLE Y SUPUESTA IRREGULARIDAD); lo que hago de su conocimiento por tratarse de un asunto de su área, solicitándole atentamente, gire sus apreciables instrucciones a quien corresponda, a fin de que se informe a la Dirección General de Responsabilidades y Situación Patrimonial, de la atención o solución que se dé al presente asunto.

Sin más por el momento, le envío un cordial saludo.

A T E N T A M E N T E

(CONTRALOR INTERNO)

C c p C DR GUILLERMO HARO BELCHEZ - Secretario de la Contraloría
C. LIC. PALOMA CHAGOYA RIVERA-CORIA - Directora General Adjunta de Quejas y Denuncias de la SECODAM.
C. DR. AGUSTIN HERRERA PEREZ - Director General de Responsabilidades y Situación Patrimonial.
C LIC TIRZO MORA BENITEZ.- director de Responsabilidades
(NOMBRE Y DOMICILIO DEL QUEJOSO)
Expediente/Minutario.

SQDOF-9

• Cédula de Quejas o Denuncias

Gobierno del Estado de México
Secretaría de la Contraloría
Dirección General de Responsabilidades y Situación Patrimonial

INSTRUCTIVO PARA SU LLENADO

1. ANOTE LA FECHA EN QUE LLENA EL FORMATO.
2. ANOTE SU NOMBRE COMPLETO.
3. ANOTE EL NOMBRE COMPLETO DE LA CALLE DE SU DOMICILIO.
4. ANOTE EL NUMERO EXTERIOR.
5. ANOTE EL NUMERO INTERIOR.
6. ANOTE EL NUMERO O NUMEROS TELEFONICOS DONDE SE LE PUEDA LOCALIZAR.
7. ANOTE EL NOMBRE COMPLETO DE SU COLONIA.
8. ANOTE EL CODIGO POSTAL.
9. ANOTE EL NOMBRE DE LA CIUDAD DONDE VIVE.
10. ESCRIBIR EL NOMBRE DEL MUNICIPIO O DELEGACION DONDE USTED RADICA.
11. ANOTE EL NOMBRE DE LA ENTIDAD FEDERATIVA DONDE RESIDE.
12. ANOTE EL O LOS NOMBRE(S) DEL O DE LOS SERVIDOR(ES) PUBLICO(S) PRESUNTO(S) RESPONSABLE(S) DE LA IRREGULARIDAD.
13. ANOTE EL CARGO, EMPLEO O COMISION DEL O DE LOS SERVIDOR(ES) PUBLICO(S) PRESUNTO(S) RESPONSABLE(S) DE LA IRREGULARIDAD.
14. ANOTE EL NOMBRE DEL SERVICIO O TRAMITE SOLICITADO.
15. ANOTE EL NOMBRE DE LA DEPENDENCIA ENCARGADA DE PROPORCIONAR EL SERVICIO O TRAMITE.
16. ANOTE EL NOMBRE DEL MUNICIPIO DONDE SE UBICA LA UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE PROPORCIONAR EL SERVICIO O TRAMITE.
17. ANOTE EL LUGAR DONDE SE PRESENTARON LOS HECHOS QUE ORIGINAN LA PRESENTE QUEJA O DENUNCIA.
18. ANOTE EL NOMBRE COMPLETO DEL AREA DONDE SOLICITO EL SERVICIO O TRAMITE.
19. DESCRIBA PUNTUALMENTE LOS HECHOS QUE DAN ORIGEN LA QUEJA O DENUNCIA.

NOTA: SE LE RECOMIENDA ANEXAR LOS ELEMENTOS DE PRUEBA CON QUE CUENTE, PARA FORTALECER SU QUEJA O DENUNCIA.

Gobierno del Estado de México
Secretaría de la Contraloría
Dirección General de Responsabilidades y Situación Patrimonial

DATOS DE LA QUEJA O DENUNCIA

17/ LUGAR DE LOS HECHOS

18/ NOMBRE DEL AREA DONDE SOLICITO EL SERVICIO

19/ DESCRIPCION DE LA QUEJA O DENUNCIA

FIRMA DEL QUEJOSO

FOLIO_____

Gobierno del Estado de México
Secretaría de la Contraloría
Dirección General de Responsabilidades y Situación Patrimonial

SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA DEL ESTADO DE MÉXICO

SISTEMA ESTATAL DE QUEJAS Y DENUNCIAS

CEDULA DE QUEJAS O DENUNCIAS

MUCHO LE AGRADECEREMOS PROPORCIONAR SUS DATOS CORRECTAMENTE PARA MANTENERNOS COMUNICADOS CON USTED.

1/ FECHA: DIA | MES | AÑO

DATOS DEL USUARIO

2/ NOMBRE | APELLIDO PATERNO | APELLIDO MATERNO

3/ CALLE | 4/ No. EXT. | 5/ No. INT. | 6/ TELEFONO(S)

7/ COLONIA | 8/ C.P

9/ CIUDAD | 10/ MUNICIPIO O DELEGACION | 11/ ESTADO

DATOS DEL O DE LOS SERVIDOR (ES) PUBLICO (S) PRESUNTO (S) RESPONSABLE (S)

12/ NOMBRE | APELLIDO PATERNO | APELLIDO MATERNO

13/ CARGO, EMPLEO O COMISION

14/ SERVICIO O TRAMITE SOLICITADO

15/ DEPENDENCIA

16/ MUNICIPIO

NOMBRE | APELLIDO PATERNO | APELLIDO MATERNO

CARGO, EMPLEO O COMISION

SERVICIO O TRAMITE SOLICITADO

DEPENDENCIA

MUNICIPIO

NOMBRE | APELLIDO PATERNO | APELLIDO MATERNO

CARGO, EMPLEO O COMISION

SERVICIO O TRAMITE SOLICITADO

DEPENDENCIA

MUNICIPIO

XIV. Validación

XIV. Validación

DR. GUILLERMO HARO BELCHEZ
SECRETARIO DE LA CONTRALORIA
(RUBRICA)

DR. AGUSTIN HERRERA PEREZ
DIRECTOR GENERAL DE RESPONSABILIDADES
Y SITUACION PATRIMONIAL
(RUBRICA)

RAUL CIENFUEGOS VILLANUEVA
COORDINADOR DE CONTROL DE GESTION
(RUBRICA)

LIC. TIRZO MORA BENITEZ
DIRECTOR DE RESPONSABILIDADES
(RUBRICA)

J. RAUL HURTADO FRIAS
DIRECTOR DE LA UNIDAD DE INFORMATICA
(RUBRICA)

MTRO. ROLANDO BARRERA ZAPATA
COORDINADOR DEL PROGRAMA GENERAL DE
SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA
(RUBRICA)