



# GACETA DEL GOBIERNO



ESTADO DE MÉXICO

Periódico Oficial del Gobierno del Estado Libre y Soberano de México

REGISTRO DGC NUM. 001 1021 CARACTERÍSTICAS 113282801

Director: Lic. Roberto González Cantellano

Mariano Matamoros Sur No. 308 C.P. 50130  
Tomo CXCVII A:20213/001/02  
Número de ejemplares impresos: 300

Toluca de Lerdo, Méx., lunes 10 de febrero de 2014  
No. 25

## SUMARIO:

### PODER EJECUTIVO DEL ESTADO

CONVENIO DE COORDINACIÓN, PARA LA OPERACIÓN DEL "REGISTRO ESTATAL DE INSPECTORES", EN EL H. AYUNTAMIENTO DE SOYANIQUELIPAN DE JUÁREZ, ESTADO DE MÉXICO, QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, EL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE MÉXICO, A TRAVÉS DE LA SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA, REPRESENTADA POR SU TITULAR EL LIC. ALEJANDRO GERMÁN HINOJOSA VELASCO, ASISTIDO POR EL DIRECTOR GENERAL DE RESPONSABILIDADES, EL M. EN D. JORGE BERNÁLDEZ AGUILAR Y, POR LA OTRA, EL H. AYUNTAMIENTO DE SOYANIQUELIPAN DE JUÁREZ, ESTADO DE MÉXICO, REPRESENTADO POR EL LIC. GABRIEL RUIZ MARTÍNEZ, PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL, ASISTIDO POR EL LIC. VÍCTOR UGALDE ORTÍZ, COORDINADOR DE DESARROLLO ECONÓMICO, Y POR EL PROFR. MARGARITO TOLENTINO MONTIEL CONTRALOR INTERNO MUNICIPAL; A QUIENES EN LO SUCESIVO SE LES DENOMINARÁ "LA SECRETARÍA" Y "EL AYUNTAMIENTO", Y ACTUANDO EN CONJUNTO COMO "LAS PARTES", RESPECTIVAMENTE.

CONVENIO DE COORDINACIÓN PARA OPERAR EL SISTEMA DE ATENCIÓN MEXIQUENSE EN EL H. AYUNTAMIENTO DE SOYANIQUELIPAN DE JUÁREZ, ESTADO DE MÉXICO, QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, EL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE MÉXICO, A TRAVÉS DE LA SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA, REPRESENTADA POR SU TITULAR EL LIC. ALEJANDRO GERMÁN HINOJOSA VELASCO, ASISTIDO POR EL DIRECTOR GENERAL DE RESPONSABILIDADES, EL M. EN D. JORGE BERNÁLDEZ AGUILAR Y, POR LA OTRA, EL H. AYUNTAMIENTO DE SOYANIQUELIPAN DE JUÁREZ, REPRESENTADO POR EL LIC. GABRIEL RUIZ MARTÍNEZ, PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL, ASISTIDO POR LA LIC. DIANA PATRICIA MEJÍA JASSO, SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO, LA PROFR. MARGARITA ALCÁNTARA PICHARDO, SÍNDICO MUNICIPAL Y EL PROFR. MARGARITO TOLENTINO MONTIEL, CONTRALOR INTERNO MUNICIPAL; A QUIENES EN LO SUCESIVO SE LES DENOMINARÁ "LA SECRETARÍA" Y "EL AYUNTAMIENTO", Y ACTUANDO EN CONJUNTO COMO "LAS PARTES", RESPECTIVAMENTE.

## "2014. Año de los Tratados de Teoloyucan"

### SECCION TERCERA

## PODER EJECUTIVO DEL ESTADO



GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO



Soyaniquilpan de Juárez

H. AYUNTAMIENTO DE SOYANIQUELIPAN DE JUÁREZ

CONVENIO DE COORDINACIÓN, PARA LA OPERACIÓN DEL "REGISTRO ESTATAL DE INSPECTORES", EN EL H. AYUNTAMIENTO DE SOYANIQUELIPAN DE JUÁREZ, ESTADO DE MÉXICO, QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, EL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE MÉXICO, A TRAVÉS DE LA SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA, REPRESENTADA POR SU TITULAR EL LIC. ALEJANDRO GERMÁN HINOJOSA VELASCO, ASISTIDO POR EL DIRECTOR GENERAL DE RESPONSABILIDADES, EL M. EN D. JORGE BERNÁLDEZ AGUILAR Y, POR LA OTRA, EL H. AYUNTAMIENTO DE SOYANIQUELIPAN DE JUÁREZ, ESTADO DE MÉXICO, REPRESENTADO POR EL LIC. GABRIEL RUIZ MARTÍNEZ, PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL, ASISTIDO POR EL LIC. VÍCTOR UGALDE ORTÍZ, COORDINADOR DE DESARROLLO ECONÓMICO, Y POR EL PROFR. MARGARITO TOLENTINO MONTIEL CONTRALOR INTERNO MUNICIPAL; A QUIENES EN LO SUCESIVO SE LES DENOMINARÁ "LA SECRETARÍA" Y "EL AYUNTAMIENTO", Y ACTUANDO EN CONJUNTO COMO "LAS PARTES" RESPECTIVAMENTE, CONFORME A LOS ANTECEDENTES, DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

### ANTECEDENTES

Que el Plan de Desarrollo del Estado de México 2011-2017, en su Pilar 2, Estado Progresista, establece entre sus líneas de acción el Objetivo 1, promover una economía que genere condiciones de competitividad el cual prevé en el punto 1.4. Generar una simplificación administrativa y adecuación normativa.

Que el 5 de marzo de 1998, se celebró el Convenio de Coordinación de Acciones para la Operación del Registro Estatal de Inspectores, suscrito, por las Secretarías General de Gobierno, del Trabajo y de la Previsión Social, de Desarrollo Económico y de Ecología, así como el Instituto de Salud del Estado de México y, por la otra, la Secretaría de la Contraloría. Teniendo como prioridad impulsar acciones orientadas

a transparentar la función de inspección a empresas con el objeto de responder a los reclamos de los empresarios, industriales, comerciantes y prestadores de servicios, para hacer de ésta un medio que coadyuve al cumplimiento de la normatividad vigente. Asimismo, se establecieron los principios para brindar un servicio más eficiente a los ciudadanos a fin de que conozcan la autenticidad de las visitas de verificación que practican las Dependencias y Organismos Auxiliares del Poder Ejecutivo del Estado de México, mismo que fue publicado el 12 de marzo de 1998, en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno".

Que la nueva versión del "Registro Estatal de Inspectores", facilita a la población la consulta de las visitas de verificación y tiene por objeto la legalidad y transparencia de los actos derivados de las mismas, que mediante el presente Convenio de Coordinación, se implementa un procedimiento a través del cual el H. Ayuntamiento participa en la operación del Registro Estatal de Inspectores, el cual puede ser consultado, vía electrónica, telefónica o presencial por la ciudadanía.

Que el artículo 21 fracción XVII del Reglamento Interior de la Secretaría de la Contraloría publicado el día 12 de febrero del 2008, en la Gaceta del Gobierno, establece la facultad de la Dirección General de Responsabilidades para operar y brindar el servicio de consulta pública a la ciudadanía a través del Registro Estatal de Inspectores (REI).

Que el Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de México, a través de la Secretaría de la Contraloría y el H. Ayuntamiento de Soyaniquilpan de Juárez, Estado de México, han decidido celebrar el presente Convenio de Coordinación, al tenor de las siguientes:

## DECLARACIONES

### I. DE "LA SECRETARÍA":

1. Que conforme a lo previsto en los artículos 19 fracción XIV y 38 Bis de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México, la Secretaría de la Contraloría es la dependencia del Ejecutivo Estatal encargada de la vigilancia, fiscalización y control de los ingresos, gastos, recursos y obligaciones de la Administración Pública Estatal, así como lo relativo a la manifestación patrimonial y responsabilidad de los servidores públicos.
2. Que el L. en C. P. y A. P. Alejandro Germán Hinojosa Velasco, Secretario de la Contraloría, cuenta con facultades para celebrar el presente Convenio, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 9 y 10 fracción X del Reglamento Interior de la Secretaría de la Contraloría, así como con el nombramiento expedido por el Gobernador Constitucional del Estado de México de fecha 16 de septiembre de 2011.
3. Que el M. en D. Jorge Bernádez Aguilar, Director General de Responsabilidades, y cuenta con las facultades necesarias para operar, suscribir el presente Convenio y para operar el servicio de consulta del "Registro Estatal de Inspectores," de conformidad con lo dispuesto por los artículos 20 y 21 fracciones I y XVII del Reglamento Interior de la Secretaría de la Contraloría, así como con el nombramiento expedido por el Gobernador Constitucional del Estado de México, de fecha 16 de junio de 2013.
4. Que para los efectos del presente Convenio señala como domicilio el ubicado en Avenida Primero de Mayo, número 1731 esquina Robert Bosch, colonia Zona Industrial, Código Postal 50071, en la Ciudad de Toluca de Lerdo, Estado de México.

### II. DE "EL AYUNTAMIENTO"

1. Que el Ayuntamiento de Soyaniquilpan de Juárez conforme a lo previsto en los artículos 31 fracción II, XLVI de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México es competente para celebrar convenios, cuando así fuese necesario, con las autoridades estatales competentes.
2. Que el C. Presidente Municipal del H. Ayuntamiento de Soyaniquilpan de Juárez, Estado de México, cuenta con facultades para celebrar el presente Convenio de conformidad con lo dispuesto por los artículos 48 fracción IV de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, así como con las constancias de mayoría expedido por el Instituto Electoral del Estado de México de fecha 04 de julio de 2012.
3. Que el Profr. Margarito Tolentino Montiel, ocupa el cargo de Contralor Municipal, y cuenta con las facultades necesarias para operar y brindar el servicio de consulta del "Registro Estatal de Inspectores" de conformidad con lo dispuesto por los artículos 112 fracciones III, VIII, X de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México así como con el nombramiento expedido por el Lic. Gabriel Ruíz Martínez, Presidente Municipal Constitucional de Soyaniquilpan de Juárez, Estado de México, con fecha 01 de enero de 2013.
4. Que mediante Vigésima Sexta Sesión ordinaria de cabildo, celebrada el día 2 de julio del 2013, se autorizó la suscripción del presente convenio.
5. Que para los efectos del presente Convenio señala como domicilio el ubicado en Av. 16 de septiembre No. 6, Col. Centro, Código Postal 54280, Municipio de Soyaniquilpan de Juárez, Estado de México.

### III. DE "LAS PARTES":

1. Que han decidido unir y coordinar sus recursos y esfuerzos a fin de operar el Registro Estatal de Inspectores en "EL AYUNTAMIENTO", que tiene como propósito proporcionar a la ciudadanía una herramienta informática para que pueda conocer y verificar la autenticidad de las órdenes de visita de verificación a las que son sujetas, las cuales deberán realizarse conforme al Artículo 128 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, así como las observaciones y resultados derivados de las mismas; asimismo, identificar a los verificadores autorizados para realizar dichas actividades.
2. Que de conformidad con las anteriores declaraciones, reconoce la capacidad legal y personalidad jurídica con que se ostentan; asimismo, manifiestan que conocen el contenido y los alcances del presente Convenio de Coordinación; así las cosas las partes sujetan su compromiso a la forma y términos que se señalan en las siguientes:

## CLÁUSULAS

**PRIMERA: DEL OBJETO.**

El objeto del presente Convenio de Coordinación tiene como propósito establecer las bases para la operación del Registro Estatal de Inspectores entre "LAS PARTES" conforme a los "Criterios de Operación del Registro Estatal de Inspectores", los cuales se anexan y forman parte de este instrumento.

**SEGUNDA: COMPROMISOS DE "LA SECRETARÍA".**

Para el cumplimiento del objeto prevista en el presente Convenio, le corresponde:

- I. Proporcionar a "EL AYUNTAMIENTO", la información necesaria para el uso del programa informático, para operar el Registro Estatal de Inspectores y en su caso la asesoría que se requiera.
- II. Entregar a "EL AYUNTAMIENTO", las cuentas de usuario y contraseñas para que los responsables, accedan al programa informático que permite operar el Registro Estatal de Inspectores y así llevar el control de las visitas de verificación.
- III. Guardar la confidencialidad de la información contenida en el Registro Estatal de Inspectores, en los términos de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.

**TERCERA: COMPROMISOS DE "EL AYUNTAMIENTO".**

Para el cumplimiento del objeto previsto en el presente Convenio, le corresponde:

- I. Entregar a "LA SECRETARÍA", los nombres de los servidores públicos a los que se asignarán las cuentas de usuario y contraseñas para operar el Registro Estatal de Inspecciones.
- II. Utilizar el Registro Estatal de Inspectores conforme a lo establecido en los "Criterios de Operación del Registro Estatal de Inspectores".
- III. No ceder, transferir o transmitir a terceros las cuentas de usuario y contraseñas asignadas a los responsables de operar el Registro Estatal de Inspectores.
- IV. Guardar la confidencialidad de la información contenida en el Registro Estatal de Inspectores, en los términos de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.
- V. Entregar el folio al visitado a través de los verificadores autorizados y registrados en el padrón contenido en el Registro Estatal de Inspectores.

**CUARTA: PRUEBA PILOTO.**

"LAS PARTES" se comprometen a ejecutar una prueba piloto sobre la operación del Registro Estatal de Inspecciones para verificar su eficacia en un ambiente real y, en su caso, realizar las adecuaciones necesarias de común acuerdo. El plazo de ejecución de la prueba piloto será de un mes contado a partir de la firma del presente instrumento; al término de dicha prueba "LAS PARTES" continuarán con la operación del presente convenio.

**QUINTA: DERECHOS DE AUTOR.**

"EL AYUNTAMIENTO" reconoce y acepta que el sistema informático y la base de datos del Registro Estatal de Inspectores, son propiedad exclusiva del Poder Ejecutivo del Estado de México, y que se encuentra registrado el certificado número 03-2011-082611480400-01 ante el Instituto Nacional del Derecho de Autor; por lo que las acciones derivadas de este Convenio de Coordinación, bajo ninguna circunstancia podrán considerarse como una cesión de los derechos antes mencionados.

**SEXTA: SEGUIMIENTO.**

Para el seguimiento de los compromisos del presente Convenio de Coordinación "LA SECRETARÍA" designa como responsable al Director General de Responsabilidades.

Para el seguimiento de los compromisos del presente Convenio de Coordinación "EL AYUNTAMIENTO" designa como responsable del seguimiento de los compromisos que se adquirieran con la firma del convenio al Profr. Margarito Talentino Mantiel, Contralor Municipal.

**SÉPTIMA: RELACIÓN LABORAL.**

El personal de cada una de "LAS PARTES" que intervenga en la coordinación y operación del Registro Estatal de Inspectores, mantendrá su relación laboral y estará bajo la dirección y dependencia de la parte que originalmente la contrato; por lo que no se crearán relaciones de carácter laboral con la otra parte, a la que en ningún caso se considerará como patrón sustituto.

**OCTAVA: MODIFICACIONES.**

El presente Convenio de Coordinación podrá ser modificado o adicionado por escrito de común acuerdo por los suscribientes y formarán parte del presente del mismo.

**NOVENA: DE LA VIGENCIA.**

El presente convenio entrará en vigor al día siguiente de su firma y concluirá hasta el 31 de Diciembre de 2015. "LAS PARTES" podrán darlo por terminado de forma anticipada mediante aviso por escrito con treinta días hábiles de anticipación. En este caso "LAS PARTES" tomarán las medidas necesarias para evitar los perjuicios que se pudieren llegar a causar con dicha terminación.

La conclusión anticipada se publicará por "LA SECRETARÍA" en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno".

**DÉCIMA: INTERPRETACIÓN.**

El presente Convenio de Coordinación es producto de la buena fe entre "LAS PARTES", por lo que se comprometen a realizar las acciones necesarias para su cumplimiento, en caso de presentarse alguna discrepancia sobre aspectos no expresamente convenidos o regulados en el presente instrumento, lo resolverán de común acuerdo.

**DÉCIMA PRIMERA: DE LA PUBLICACIÓN.**

El presente Convenio deberá ser publicado en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" y en la "Gaceta Municipal del Ayuntamiento de Soyaniquillopan de Juárez, Estado de México"

Enterados del contenido y alcance legal del presente instrumento se firma por cuadruplicado por quienes en él intervienen, en la ciudad de Toluca del Estado de México, a los veinte días del mes de noviembre del año dos mil trece.

<p><b>POR "EL AYUNTAMIENTO"</b></p> <p><b>LIC. GABRIEL RUIZ MARTÍNEZ</b></p> <p><b>PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL</b> <b>(RÚBRICA).</b></p> <p><b>LIC. VÍCTOR UGALDE-ORTIZ</b></p> <p><b>COORDINADOR DE DESARROLLO ECONÓMICO</b> <b>(RÚBRICA).</b></p> <p><b>PROFR. MARGARITO TOLENTINO MONTIEL</b> <b>CONTRALOR INTERNO MUNICIPAL</b> <b>(RÚBRICA).</b></p>	<p><b>POR "LA SECRETARÍA"</b></p> <p><b>LIC. ALEJANDRO G. HINOJOSA VELASCO</b></p> <p><b>SECRETARIO DE LA CONTRALORÍA</b> <b>(RÚBRICA).</b></p> <p><b>M. EN D. JORGE BERNÁLDEZ AGUILAR</b></p> <p><b>DIRECTOR GENERAL DE RESPONSABILIDADES</b> <b>(RÚBRICA).</b></p>
---	--

**Criterios de Operación**

**Registro Estatal de Inspectores-Municipios**

"REGISTRO ESTATAL DE INSPECTORES"  
(REI)

- CONTENIDO
- PRESENTACIÓN
- 1. CONCEPTUALIZACIÓN
- 1.1 MARCO JURÍDICO
- 1.2 OBJETIVO
- 1.3 ALCANCES
- 1.4 ESTRUCTURA
- 1.5 SISTEMA OPERATIVO

**2. OPERACIÓN GENERAL**

- 2.1 ATRIBUCIONES Y OBLIGACIONES DE LAS AUTORIDADES QUE INTERVIENEN EN LA OPERACION DEL REGISTRO ESTATAL DE INSPECTORES-MUNICIPALES DE LA DIRECCION GENERAL DE RESPONSABILIDADES.
- 2.1.1 DE LOS AYUNTAMIENTOS.
- 2.1.2 ATRIBUCIONES Y OBLIGACIONES DEL ENLACE MUNICIPAL.
- 2.1.3 ATRIBUCIONES Y OBLIGACIONES DEL SUBENLACE MUNICIPAL.
- 2.1.4 ATRIBUCIONES Y OBLIGACIONES DEL SUBENLACE DE COMPUTO MUNICIPAL

**3. OPERACIÓN INFORMÁTICA**

- 3.1 DEL REGISTRO DE LOS VERIFICADORES MUNICIPALES.
- 3.1.1 ALTA Y BAJA DE LOS VERIFICADORES MUNICIPALES.
- 3.2 DEL REGISTRO DE LAS ÓRDENES DE VISITA DE VERIFICACIÓN.
- 3.2.1 ALTA DE ORDEN DE LA VISITA DE VERIFICACIÓN.
- 3.2.2 CANCELACIÓN DE LA ORDEN DE LA VISITA DE VERIFICACIÓN.
- 3.2.3 MODIFICACIONES.
- 3.2.4 REGISTRO DE RESULTADOS DEL VISITADO.
- 3.2.5 DEL VISITADO.
- 3.3 DE LA VERIFICACIÓN DE LOS DATOS EN EL REI
- 3.3.1 CONSULTA Y VERIFICACIÓN DE LAS ÓRDENES DE VISITA DE VERIFICACIÓN.
- 3.4 TABLEROS DE CONTROL
- 3.4.1 INDICADORES ESTADÍSTICOS
- 3.4.1.1 POR ESTATUS DE LAS ÓRDENES DE VISITA DE VERIFICACIÓN
- 3.4.1.2 POR CONSULTAS REALIZADAS AL REI
- 3.4.1.3 POR TRÁMITES DERIVADOS DE LAS VISITAS DE VERIFICACIÓN

## 6.2.4.2 INDICADORES DE DESEMPEÑO.

- 6.2.4.2.1 PORCENTAJE DE CONSULTAS REALIZADAS VS ÓRDENES DE VISITA PROGRAMADAS - TOTAL DE CONSULTAS REALIZADAS.
- 6.2.4.2.2 PORCENTAJE DE CONSULTAS REALIZADAS VS ÓRDENES DE VISITA DE VERIFICACIÓN PROGRAMADAS TOTAL DE CONSULTAS REALIZADAS.
- 6.2.4.2.3 PORCENTAJE DE CONSULTAS REALIZADAS VS ÓRDENES DE VISITA DE VERIFICACIÓN PROGRAMADAS TOTAL DE CONSULTAS REALIZADAS.

## 6.3 EL BUSCADOR

**7. VALIDACIÓN**

El Registro Estatal de Inspectores (REI), es un sistema informático en el que el H. Ayuntamiento de Soyaniquilpan de Juárez, Estado de México, debe registrar la información relativa a las visitas de verificación, realizadas a personas físicas o jurídico colectivas, con el objeto de tener un control más preciso y brindar apoyo y soporte jurídico-consultivo a la ciudadanía, vía electrónica o telefónica.

Los presentes Criterios de Operación del Registro Estatal de Inspectores (REI), dan a conocer el procedimiento para la captura, manejo y consulta de la información de vistas de verificación, realizadas por el H. Ayuntamiento de Soyaniquilpan de Juárez, Estado de México. Dicho sistema se encuentra vinculado al SAM (Sistema de Atención Mexiquense), con la finalidad de proporcionar legalidad y transparencia a dichos actos.

**1.- CONCEPTUALIZACIÓN**

El REI es un sistema informático que permite a las personas físicas y jurídicas colectivas establecidas dentro del territorio mexiquense, conocer y verificar tanto la autenticidad de las órdenes de visita de verificación a las que son sujetos, así como a los verificadores autorizados para la realización de las mismas.

Conceptos básicos empleados en el REI:

- I. Secretaría: Secretaría de la Contraloría.
- II. Dirección General: Dirección General de Responsabilidades de la Secretaría de la Contraloría.
- III. H. Ayuntamiento.
- IV. REI: Registro Estatal de Inspectores.
- V. Folio Electrónico: identificador único que proporciona el REI, al momento que el H. Ayuntamiento concluye el registro de una orden de visita de verificación.
- VI. Enlace: Presidente Municipal.
- VII. Subenlace: Persona que designe el presidente Municipal.
- VIII. Subenlace del Área de Cómputo: Servidor público adscrito al H. Ayuntamiento autorizado para captura, registro y control de la información contenida en el REI.
- IX. Verificador: Servidor público debidamente acreditado, facultado o autorizado por el H. Ayuntamiento para ejercer acciones de visitas de verificación.
- X. Visitado: Persona física, jurídico colectiva o servidor público, objeto de la visita de verificación.
- XI. Visita de Verificación: Acción que realiza el verificador en el ejercicio de sus atribuciones o funciones.
- XII. Visita de Verificación Ordinaria: Las registradas que estén dentro del programa de trabajo de la semana próxima.
- XIII. Visita de Verificación Extraordinaria: Las registradas que se encuentran fuera del programa de trabajo o con fecha de programación correspondiente a la semana que transcurre.
- XIV. Orden de Visita de Verificación: Formato foliado expedido por el REI que contiene la autorización para llevar a cabo una visita de verificación.
- XV. Consulta: Acción efectuada por el ciudadano a través del REI, que permite verificar los datos de la orden de visita de verificación y los del verificador que la realizará.
- XVI. Órgano de Control Interno: Contraloría Municipal.
- XVII. SAM: Sistema de Atención Mexiquense.

**2. MARCO JURÍDICO**

- 1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- 2. Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- 3. Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México.
- 4. Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
- 5. Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios.
- 6. Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.
- 7. Reglamento Interior de la Secretaría de la Contraloría.
- 8. Convenio de Coordinación para la operación del Registro Estatal de Inspectores.

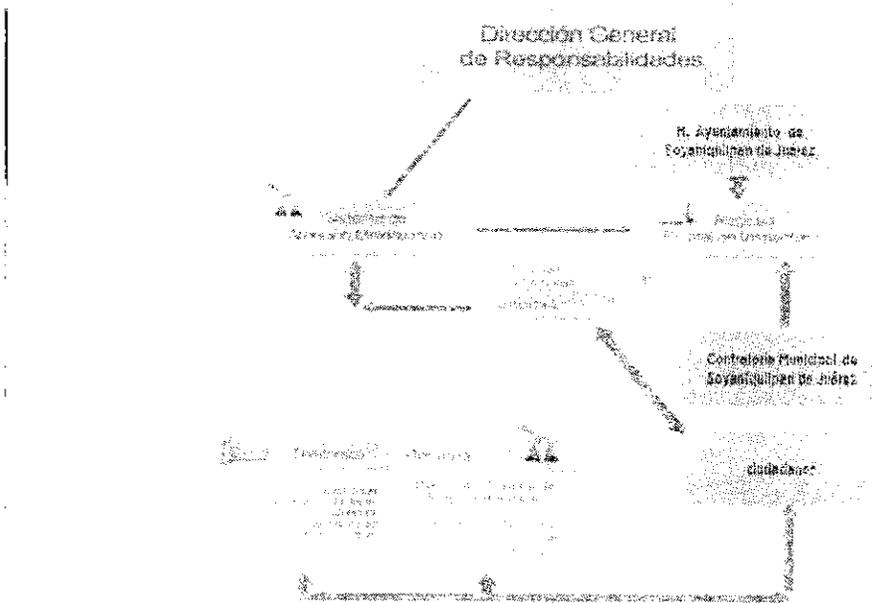
**3. OBJETIVO**

Contar con un sistema informático, que permita registrar y monitorear la actuación de los verificadores autorizados para realizar visitas de verificación encomendadas por el H. Ayuntamiento Soyaniquilpan de Juárez, así como ofrecer a la ciudadanía una herramienta para consultar la autenticidad y legalidad de las órdenes de visita de verificación, observaciones y resultados derivadas de las mismas.

**4. ALCANCES**

Las estadísticas y patrones que genere el REI servirán para el estudio e instauración de programas de mejoramiento en el servicio que presta el H. Ayuntamiento de Soyaniquilpan de Juárez, así como mantener informados a su titular.

**5. FLUJOGRAMA**



**A. SISTEMA OPERATIVO**

**6.1 OPERACION GENERAL**

El REI será administrado por la Dirección General, siendo la Unidad Administrativa responsable de la planeación y control de las actividades operativas a través de circuitos.

Para la operación del REI es necesario ingresar a la página de internet [www.gacogem.soyaniquilpan.gob.mx](http://www.gacogem.soyaniquilpan.gob.mx) y registrar la cuenta de usuario y contraseña, mismas que deberán ser otorgadas previamente a la Dirección General.

El sistema de datos deberá contar con un enlace con el responsable de la información que se registre en el REI, el cual deberá ser el responsable de la información que se inscriba en el REI.

El sistema del REI consistirá de reportes y gráficos. En todo la información de acuerdo al nivel de usuario.

El sistema deberá contar con todos los tabulados de control.

El sistema deberá contar con los datos de control de la H. Ayuntamiento.

El sistema deberá contar con los datos de los Directores de Área, Jueces de Departamento, etc., y datos de las ordenes de visita de verificación y control de los sistemas de control de la Unidad Administrativa que tiene la función.

El sistema de cómputo del H. Ayuntamiento deberá registrar la información en el REI.

El sistema de control de datos deberá contar con los datos de las actividades de la información.

El sistema de control de datos deberá contar con los datos de las actividades de la información.

**6.2 DE LA OPERACION GENERAL DE RESPONSABILIDADES.**

El sistema de control de datos deberá contar con los datos de las actividades de la información.

El sistema de control de datos deberá contar con los datos de las actividades de la información.

El sistema de control de datos deberá contar con los datos de las actividades de la información.

El sistema de control de datos deberá contar con los datos de las actividades de la información.

El sistema de control de datos deberá contar con los datos de las actividades de la información.

El sistema de control de datos deberá contar con los datos de las actividades de la información.

**6.3 DEL H. AYUNTAMIENTO DE SOYANIQUELIPAN DE JUAREZ ESTADO DE MEXICO.**

El Presidente Municipal deberá nombrar un Enlace, quien será el responsable de la información que se registre en el REI.

**6.4 DE LAS ATRIBUCIONES Y OBLIGACIONES DEL ENLACE.**

Designar a los servidores públicos que fungirán como Subenlaces en el H. Ayuntamiento de Soyaniquilpan de Juárez Estado de México. (Subenlace Jurídico y Subenlace del Área de Cómputo).

- Analizar los tableros que el sistema genera, acerca de las visitas de verificación. (estatus, porcentaje de consultas, y la información relativa)
- Llevar a cabo acciones de mejora, en relación a los resultados obtenidos, de la práctica de visitas de verificación.
- Autorizar la cancelación de las órdenes de visitas de verificación, asentando de forma clara y precisa el motivo y la fecha de la misma.

#### 6.1.1.2.2 ATRIBUCIONES Y OBLIGACIONES DEL SUBENLACE.

- Registrar y mantener actualizado el padrón de verificadores, previamente autorizados por el H. Ayuntamiento de Soyaniuilpan de Juárez, del Estado de México.
- Registrar las visitas de verificación, especificando el periodo de la visita y la descripción del objeto de ésta.
- Entregar la impresión de la cédula a la orden de visita de verificación a los verificadores; la cual contiene el número de folio electrónico generado por el REI.
- Registrar los resultados generados de la orden de visita de verificación después de cinco días hábiles de haber sido realizada.
- Modificar las órdenes de visita de verificación, así como de su plantilla de verificadores, cuando sea legalmente procedente.

### 6.2 OPERACIÓN INFORMÁTICA

#### 6.2.1 DEL REGISTRO DE LOS VERIFICADORES.

Para el registro de los Verificadores, los Subenlaces del Área de Cómputo accederán a la opción "Plantilla de verificadores" y, posteriormente, el sistema les solicitará los siguientes datos: (Clave del servidor público, Nombre, Apellido Paterno, Apellido Materno, CURP, RFC, Ho.no.clave, Profesión, Número de la credencial o gafete, Vigencia de la credencial o gafete, Dependencia a la que está adscrito, Dirección, Subdirección, Departamento o Unidad Administrativa a la que está adscrito, Imagen escaneada del anverso y reverso de la credencial o gafete.)

##### 6.2.1.1 ALTA Y BAJA DE LOS VERIFICADORES.

- Los Subenlaces del Área de Cómputo registrarán altas, bajas o modificaciones dentro del REI, en un horario de 09:00 horas a 18:00 horas en días hábiles y previa autorización del Presidente Municipal del H. Ayuntamiento o del Enlace.
- Registrados los datos del verificador el sistema lo redireccionará hacia "Agregar imagen", para que guarde la imagen escaneada tanto del anverso como del reverso de la credencial o gafete del verificador.
- Los pasos a seguir para guardar la imagen de la credencial o gafete que previamente debió haber sido escaneado son:
  1. Hacer clic en el botón "Examinar" para buscar la imagen de la credencial o gafete correspondiente al anverso de ésta.
  2. Una vez ubicada la imagen, seleccionarla y hacer clic en el botón "Abrir"
  3. Y por último debe hacerse clic en el botón "Agregar imagen", para que el sistema, guarde la imagen seleccionada
- Para editar los datos de un verificador o desactivar el registro del verificador porque éste ha sido dado de baja, lo que debe hacerse es buscar en el listado de la plantilla de verificadores el nombre del verificador a modificar y hacer clic en el icono de "Editar", correspondiente al renglón donde se encuentra el registro. Y a continuación se mostrará la pantalla que le permite tanto modificar los datos del verificador o si así lo requiere desactivar el registro.
- Para guardar los cambios realizados al registro del verificador deberá hacer clic en el botón "Guardar".
- El sistema sólo permite eliminar los datos de un verificador, si este no ha sido registrado en alguna orden de visita de verificación. Si éste es el caso entonces tendrá que desactivar el registro dejando sin efectos sus funciones.

##### 6.2.2 REGISTRO DE ÓRDENES DE VISITA, INSPECCIÓN O SUPERVISIÓN.

Los Subenlaces del Área de Cómputo registrarán las órdenes de visita de verificación, capturando los datos requeridos por el Sistema, el cual una vez concluida la captura, automáticamente generará un número consecutivo denominado **folio electrónico**, que estará compuesto por año, clave del H. Ayuntamiento, consecutivo y 4 dígitos de verificación; el cual será indispensable para identificar el registro de la orden de visita de verificación. El estado inicial de la orden será: "Programado".

La consulta de la visita de verificación, sólo puede realizarse el mismo día en que ésta se practicará, y no será posible su consulta con días de anterioridad.

##### 6.2.2.1 ALTA DE ORDEN DE LA VISITA DE VERIFICACIÓN.

- Las visitas de verificación podrán ser de carácter "Ordinario" o "Extraordinario". (ver punto I fracciones XII y XIII)
- La orden de visita de verificación contendrá los datos solicitados por el sistema, es necesario que todos los campos marcados como obligatorios sean completados, en caso contrario el sistema no permitirá guardar el registro hasta que hayan sido llenados.
- Una vez guardados los datos del visitado y de la orden de visita de verificación, se podrán registrar los datos de los verificadores autorizados para efectuar la visita de verificación. Es importante que primero se haya registrado la plantilla de verificadores.
- Una vez concluido el registro ya no se podrá modificar ningún dato. El sistema generará el número de folio electrónico correspondiente y mostrará la ficha de ésta para su impresión.

##### 6.2.2.2 CANCELACIÓN DE LA ORDEN DE LA VISITA DE VERIFICACIÓN.

- La cancelación de una orden de visita de verificación, podrá realizarse por parte del Subenlace del Área de Cómputo previa instrucción del Enlace o Subenlace Jurisdiccional, en un horario de 09:00 a 18:00 horas en días hábiles cuando sea legalmente procedente
- Para cancelar una orden de visita de verificación se debe dar clic en el módulo "Visitas de verificación", "Cancelación" seleccionar el periodo de programación de las visitas de verificación y dar clic en "Mostrar".
- Sólo se permite la cancelación de las visitas de verificación, cuando existan motivos válidos y procedentes.
- Para editar los datos de la cancelación debe hacerse clic en el icono de "Cancelar visita". Solo se permite la edición de los datos durante el transcurso del día en el que fueron registrados. Para consultar la ficha completa incluyendo los datos de la cancelación se debe dar clic en "Ver ficha".
- Las cancelaciones únicamente podrán realizarse por indicaciones del Entace o del Subenlace Jurisdiccional.

##### 6.2.2.3 MODIFICACIONES

- Consiste en realizar correcciones, rectificaciones o cambios en una orden de visita de verificación, dicha acción, sólo se podrán realizar, si no se ha finalizado la conclusión del registro.
- Los Subenlaces del Área de Cómputo se encargarán de realizar dichos movimientos en el Registro Estatal de Inspectores (REI), en un horario de de 09:00 a 18:00 horas en días hábiles.

**6.2.2.4 REGISTRO DE RESULTADOS**

- Para "registrar" o "editar" los resultados primero debe seleccionar el periodo de programación de las visitas de verificación y después dar clic en el botón "mostrar" para listar las visitas de verificación que se han registrado en el sistema. Después se debe dar clic en el ícono "registrar resultados" correspondiente a la visita de verificación que desea registrar o editar sus resultados, mostrando la pantalla en donde podrá capturar los resultados.
- Sólo se permite la edición de los resultados durante el transcurso del día en el que fueron registrados.
- Sólo se permite el registro de los resultados de una visita de verificación, si ya se concluyó el registro de la misma, si ésta no ha sido cancelada y si la fecha inicial del periodo en que será realizada es igual o anterior al día actual.
- Los datos solicitados para el registro de resultados serán:
  - a) La descripción de los resultados de la visita de verificación.
  - b) El estatus del resultado: "Sin resultados" o "Con resultados".
- Para guardar esta información se debe dar clic en "Guardar". Para consultar la ficha completa incluyendo los resultados se debe dar clic en "Ver ficha" correspondiente a la visita de verificación que requiera.
- Una vez registrada esta información el estado de la orden de visita de verificación cambiará a: "Realizada".
- Nivel de usuario con acceso a esta opción: Enlace del H. Ayuntamiento de Soyaniquilpan de Juárez, Estado de México.

**6.2.2.5 EL VISITADO**

- Los Subenlaces del Área de Cómputo se encargarán de realizar el registro de los datos de éste en el REI, en cada orden de visita de verificación consisten en: Nombre o Razón Social, Régimen Fiscal, Homoclave, Domicilio y Giro.

**6.2.3 DE LA VERIFICACIÓN DE LOS DATOS EN EL REGISTRO ESTATAL DE INSPECTORES.****6.2.3.1 CONSULTA Y CONTROL DE LOS VERIFICADORES.**

- El ciudadano podrá consultar y contrastar los datos del verificador que llevará a cabo la orden de visita de verificación, ingresando a la página de Internet [www.secogem.gob.mx/sam/](http://www.secogem.gob.mx/sam/)
- Para el caso de que la consulta sea efectuada por la Dirección General se utilizara el criterio de búsqueda de "Datos del verificador".
- Para el registro, atención y trámite de las quejas, sugerencias y reconocimientos, señalados en los presentes lineamientos, se definirá en el Manual que para tal efecto expida la Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México.
- La Contraloría Interna del H. Ayuntamiento, deberá realizar el trámite de las quejas, sugerencias o reconocimientos que estime conveniente y dentro del marco de sus atribuciones, tomando las medidas preventivas y correctivas, para evitar la continua comisión u omisión de conductas irregulares, y que le permitan mejorar los servicios prestados por el H. Ayuntamiento.

**6.2.3.2 CONSULTA Y VERIFICACIÓN DE LAS ÓRDENES DE VISITA, DE VERIFICACIÓN.**

El Sistema de Atención Mexiquense dispone de una opción que le permita al ciudadano la consulta y confirmación de los datos de la orden de visita de verificación que se llevará a cabo, donde se tendrá que capturar: el número de **folio** de la visita de verificación (es el folio que generará el sistema al momento de concluir el registro de la orden).

Internamente el sistema registrará en una "bitácora" las consultas realizadas ya sea en forma exitosa o no, guardando para tal fin los siguientes datos:

- Fecha y hora en que se realizó la consulta.
- Vía de consulta (en este caso será Internet).
- Dato capturado: (Número de orden de la visita de verificación).
- Identificador que señale si la consulta se realizó con o sin éxito.

**Nota:** Esta opción estará vinculada en la página principal del Sistema de Atención Mexiquense (SAM).

**6.2.4 TABLEROS DE CONTROL**

- Éste módulo contiene los indicadores estadísticos y de desempeño que permiten conocer en forma general el estatus en el que se encuentran las visitas de verificación programadas por el H. Ayuntamiento de Soyaniquilpan de Juárez, Estado de México, así como los totales y porcentajes de consultas realizadas al REI, tanto exitosas como no exitosas.

A continuación se presentan las opciones del menú de "Tableros de Control" divididas por niveles de usuario del sistema.

- La Dirección General, podrá acceder a, estatus de visita de verificación, consultas realizadas al REI, trámites derivados de las visitas de verificación, total de consultas realizadas, total de consultas realizadas con éxito y sin éxito y consultas realizadas con éxito y sin éxito.
- El Enlace del H. Ayuntamiento, podrá acceder a, estatus de visita de verificación y trámites derivados de las visitas.
- El Subenlace del H. Ayuntamiento, podrá acceder a, estatus de visita de verificación y trámites derivados de las visitas.
- El Órgano de Control Interno del H. Ayuntamiento, podrán acceder a, estatus de visita de verificación, consultas realizadas al REI, trámites derivados de las visitas, total de consultas realizadas, total de consultas realizadas con éxito y sin éxito y consultas realizadas con éxito y sin éxito.

**6.2.4.1 INDICADORES ESTADÍSTICOS****6.2.4.1.1 POR ESTATUS DE LAS ÓRDENES DE VISITA DE VERIFICACIÓN**

Para acceder a esta opción se debe dar clic en el módulo "Tableros de control" y posteriormente en "Por estatus de las órdenes de visita de verificación", aparecerá una "barra de filtro de fecha de programación" de las órdenes de visita de verificación, que le permitirá elegir el periodo que requiere consultar para conocer el estatus en el que se encuentran dichas órdenes. Una vez capturado el periodo se debe dar clic en el botón "Mostrar" y el sistema mostrará el tablero por estatus; el cual se encuentra dividido en las siguientes columnas:

- Dependencia u H. Ayuntamiento que programa las visitas de verificación. La cual a su vez se encuentra agrupada en el sector al cual pertenece: H. Ayuntamiento.
- Total de visitas de verificación programadas: ordinarias o extraordinarias.
- Suma Total de de visitas de verificación **por realizar**: aquellas cuya fecha de programación es posterior o igual al día actual.
- Total de visitas de verificación **sin resultados**: aquellas cuya fecha de programación es anterior al día actual y no cuentan con el registro de los resultados derivados de la realización de dichas órdenes.

- Total de de visitas de verificación **realizadas**: aquellas que cuentan con el registro de los resultados derivados de la realización de dichas órdenes.
  - a. **Sin resultados**: aquellas visitas de verificación con estatus del resultado igual a: sin resultados.
  - b. **Con resultados**: aquellas visitas de verificación con estatus del resultado igual a: con resultados.
  - c. **Suma realizadas**: suma de las visitas de verificación sin resultados y con resultados.
- **Canceladas**
  - a. Antes o el día de la fecha inicial del periodo en que será realizada la visita.
  - b. Después del día de la fecha inicial del periodo en que será realizada la visita.
  - c. Suma: de visitas de verificación que fueron canceladas tanto antes o el mismo día de la fecha de programación de la visita como después de dicha fecha.

- **Gráfica.**

Por cada dependencia y H. Ayuntamiento el sistema generara una gráfica de barras que muestra el total de las visitas de verificación: por realizar, sin resultados, realizadas y canceladas. Para acceder a ésta debe hacer un clic sobre el icono correspondiente a la dependencia o el H. Ayuntamiento a consultar.

Si requiere conocer el estatus de las visitas de verificación, a nivel de las Unidades Administrativas de cada una de las Dependencias y H. Ayuntamientos, se debe dar clic en el nombre de cada una de éstas.

Para conocer el detalle de cuáles son las visitas de verificación en cualquiera de estos dos niveles del tablero, correspondiente a los estatus identificados en cada columna del tablero, se debe dar clic en el número que indica el total de visitas que se encuentran en cada uno de los estatus.

También puede conocer el detalle de las visitas de verificación a través de las gráficas del tablero.

Para hacer esto de clic en la columna o sección de la gráfica que requiera consultar el detalle. Para ver la ficha completa de cada supervisión de clic en el icono "Ver ficha", correspondiente a la visita de verificación que requiera consultar.

#### 6.2.4.1.2 POR CONSULTAS REALIZADAS AL REI

Para acceder a esta opción se debe dar clic en el módulo "Tableros de control" y posteriormente en la opción "Por consultas realizadas al "Registro Estatal de Inspectores", aparecerá una "barra de filtro por fecha en que se realizo la consulta" a las órdenes de visita de verificación, que le permitirá elegir el periodo que requiere para conocer el total de consultas realizadas divididas entre las consultas realizadas:

- En forma exitosa y no exitosa.
- La vía en que fueron realizadas: Internet, Telefónica y Personal.
- Por dependencia correspondiente a la visita de verificación que se consultó.

Una vez capturado el periodo se deberá dar clic en "Mostrar" y el sistema mostrará el tablero. Para conocer el detalle de las consultas realizadas debe de igual forma que en el tablero anterior se dará clic en el número que corresponda a la columna y renglón de la Dependencia u H. Ayuntamiento que requiera consultar.

#### 6.2.4.1.3 TRÁMITES DERIVADOS DE LAS VISITAS DE VERIFICACIÓN

Para acceder a esta opción se deberá dar clic en "Tableros de control" y posteriormente en "Trámites derivados de las visitas de verificación", aparecerá una "barra de filtro por fecha de programación" de las visitas de verificación, que le permitirá elegir el periodo que requiere para conocer de:

- El total de quejas, denuncias, sugerencias y reconocimientos que se derivaron de una visita de verificación.
- El total de visitas de verificación programadas en el periodo digitado.

Dichos totales son agrupados por la dependencia correspondiente a la visita de verificación ó al H. Ayuntamiento registrada en el trámite. Una vez capturado el periodo se deberá dar clic en "Mostrar" y el sistema mostrará el tablero.

Para consultar el detalle de igual forma que en los tableros anteriores se deberá dar clic en el número correspondiente a la columna y renglón de la Dependencia u H. Ayuntamiento a consultar.

#### 6.2.4.2 INDICADORES DE DESEMPEÑO

##### 6.2.4.2.1 POR PORCENTAJE DE CONSULTAS REALIZADAS VS ÓRDENES DE VISITA DE VERIFICACIÓN PROGRAMADAS TOTAL DE CONSULTAS REALIZADAS.

Para acceder a esta se debe dar clic en "Tableros de control" y posteriormente en la opción "Total de consultas realizadas", aparecerá una "barra de filtro de la fecha en que fue realizada la consulta" a las visitas de verificación, que le permitirá elegir el periodo que requiere para comparar en forma gráfica y en porcentaje:

- Del total de visitas de verificación programadas en el periodo digitado.
- Qué porcentaje representa el total de consultas realizadas al REI en ese mismo periodo digitado.

Una vez capturado el periodo se debe dar clic en "Mostrar" y el sistema mostrará la gráfica con los porcentajes, de igual forma que en las gráficas de los tableros anteriores puede conocer el detalle de las visitas o consultas haciendo clic en la columna correspondiente al dato que requiere consultar.

##### 6.2.4.2.2 POR PORCENTAJE DE CONSULTAS REALIZADAS VS ÓRDENES DE VISITA DE VERIFICACIÓN PROGRAMADAS - TOTAL DE CONSULTAS REALIZADAS CON ÉXITO Y SIN ÉXITO.

Para acceder a esta opción se debe dar clic en el módulo "Tableros de control" y posteriormente en la opción "Total de consultas realizadas con éxito y sin éxito", aparecerá una "barra de filtro de la fecha en que fue realizada la consulta" a las visitas de verificación, que le permitirá elegir el periodo que requiere para comparar en forma gráfica y en porcentaje:

- Del total de visitas de verificación programadas en el periodo digitado.
- Qué porcentaje representa el total de consultas realizadas al REI, en forma exitosa, en ese mismo periodo digitado.
- Y qué porcentaje representa el total de consultas realizadas al REI, en forma no exitosa, en ese mismo periodo digitado.

Una vez capturado el periodo dé clic en el botón "Mostrar" y el sistema mostrará la gráfica con los porcentajes. Y de igual forma que en las gráficas de los tableros anteriores puede conocer el detalle de las visitas o consultas haciendo clic en la columna o sección de la columna correspondiente al dato que requiere consultar.

#### 6.2.4.2.3 INDICADOR DE DESEMPEÑO: PORCENTAJE DE CONSULTAS REALIZADAS VS ÓRDENES DE VISITA DE VERIFICACIÓN PROGRAMADAS – CONSULTAS REALIZADAS CON ÉXITO VS. SIN ÉXITO

Para acceder a esta opción de clic en el módulo de "Tableros de control" y posteriormente de clic en la opción "Total de consultas realizadas con éxito y sin éxito", aparecerá una "barra de filtro de la fecha en que fue realizada la consulta" a las visitas de verificación, que le permitirá elegir el periodo que requiere para comparar en forma gráfica y en porcentaje:

- Del total de consultas realizadas en el periodo digitado.
- Qué porcentaje representa el total de consultas realizadas al REI, en forma exitosa, en ese mismo periodo digitado.
- Y qué porcentaje representa el total de consultas realizadas al REI, en forma no exitosa, en ese mismo periodo digitado.

Una vez capturada el periodo de clic en el botón "Mostrar" y el sistema mostrará la gráfica con los porcentajes. Y de igual forma que en las gráficas de los tableros anteriores puede conocer el detalle de las consultas haciendo clic en la sección de la gráfica correspondiente al dato que requiere consultar.

#### 6.2.5 EL BUSCADOR

El Registro Estatal de Inspectores contiene esta opción para la consulta de las órdenes de visita de verificación, así como de los datos del verificador, para los casos en los que el verificador por algún motivo no le proporcione al ciudadano el número de orden de visita de verificación o no cuente con el acceso a Internet y éste solicite la comprobación de su visita de verificación a la Dirección General vía telefónica o personal.

Nivel de usuario con acceso a esta opción: Dirección General de Responsabilidades.

Esta aplicación se encuentra en el módulo del menú principal que permite como su nombre lo indica, realizar búsquedas de las órdenes de visita, supervisión o inspección a través de alguno de los siguientes criterios:

- Número de folio electrónica de la visita de verificación.
- Datos del visitado (RFC y/o Nombre o razón social).
- Datos del verificador (RFC, Número de credencial o gafete, Apellido paterno, Apellido Materno y/o Nombre del verificador).

Además de los criterios de búsqueda mencionados en el párrafo anterior, en esta opción también es necesario seleccionar otros dos campos más necesarios para poder obtener el indicador estadístico de "Consultas realizadas al Registro Estatal de Inspectores". Dichos campos son:

- Tipo de consulta: telefónica o personal, y
- Dependencia.

Una vez seleccionados los valores citados y digitados en el campo del criterio seleccionado, al dar clic en el botón "Mostrar", se visualizará el listado de las visitas de verificación.

Todas las consultas realizadas en el "Buscador" serán registradas en una bitácora, donde se guardan concretamente los datos digitados en los criterios de búsqueda, así como la clasificación de la consulta: exitosa o no exitosa.

El sistema considera como consulta "exitosa" cuando el dato consultado por el usuario o ciudadano se encuentra registrado en la base de datos del REI.

También es posible consultar la ficha completa de la orden de visita de verificación, haciendo clic en el icono de "Ver ficha" correspondiente al renglón de la ficha que requiere consultar.

Para el caso de la consulta utilizando el criterio de búsqueda de "Datos del Verificador", en el supuesto de que el sistema encuentre registros de verificadores que coincidan con los datos digitados, este listará a los verificadores y todas las visitas de verificación en las que se encuentre como encargado de realizarlas, las cuales también podrá consultar su ficha haciendo clic en el número de folio.

Además a través de estos tableros es posible conocer las quejas, denuncias sugerencias y reconocimientos que se deriven de una visita de verificación.

#### 7. VALIDACIÓN

**M. en D. Jorge Bernádez Aguilar**  
Director General de Responsabilidades  
(Rúbrica).

**M. en A. P. Diego García Sánchez**  
Director de Responsabilidades Administrativas "A"  
(Rúbrica).



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE MÉXICO



**Soyaniquilpan de Juárez**

GOBIERNO MUNICIPAL

CONVENIO DE COORDINACIÓN PARA OPERAR EL SISTEMA DE ATENCIÓN MEXIQUENSE EN EL H. AYUNTAMIENTO DE SOYANIQUEL PAN DE JUÁREZ, ESTADO DE MÉXICO, QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, EL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE MÉXICO, A TRAVÉS DE LA SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA, REPRESENTADA POR SU TITULAR EL LIC. ALEJANDRO GERMÁN HINOJOSA VELASCO, ASISTIDO POR EL DIRECTOR GENERAL DE RESPONSABILIDADES, EL M. EN D. JORGE BERNÁLDEZ AGUILAR Y, POR LA OTRA, EL H. AYUNTAMIENTO DE SOYANIQUEL PAN DE JUÁREZ, REPRESENTADO POR EL LIC. GABRIEL RUIZ MARTÍNEZ, PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL, ASISTIDO POR LA LIC. DIANA PATRICIA MEJÍA JASSO,

**SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO, LA PROFRA. MARGARITA ALCÁNTARA PICHARDO, SÍNDICO MUNICIPAL Y EL PROFRA. MARGARITO TOLENTINO MONTIEL, CONTRALOR INTERNO MUNICIPAL; A QUIENES EN LO SUCESIVO SE LES DENOMINARÁ "LA SECRETARÍA" Y "EL AYUNTAMIENTO", Y ACTUANDO EN CONJUNTO COMO "LAS PARTES" RESPECTIVAMENTE, CONFORME A LOS ANTECEDENTES. DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:**

#### ANTECEDENTES

Que uno de los propósitos de la Administración Pública del Estado de México 2011-2017, es consolidar un Gobierno Electrónico, por lo tanto el Sistema de Atención Mexiquense (SAM), constituye una herramienta para cumplir con dicho objetivo.

Que el 14 de noviembre de 2007, fue publicado en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", el Acuerdo del Secretario de la Contraloría del Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de México, por el que se establece el Sistema de Atención Mexiquense (SAM).

Que el SAM tiene por objeto ofrecer a la sociedad un sistema ágil y moderno que permita presentar quejas y denuncias, o expresar sugerencias o reconocimientos, relacionadas con los servidores públicos, trámites y servicios de las dependencias u organismos auxiliares de la Administración Pública Estatal, fortaleciendo la atención a la ciudadanía y permitiendo a ésta evaluar su actuación.

Que el Plan de Desarrollo del Estado de México 2011-2017, establece como objetivo suscribir convenios con los otros Poderes Públicos del Estado y Municipios para la utilización SAM en la recepción y atención de quejas, y denuncias, sugerencias o reconocimientos.

Que del 1º de enero al 31 de diciembre 2012, se recibieron a través del SAM un total de 2,444 quejas y denuncias, competencia de los ayuntamientos, lo que representó un incremento de casi del 1,597%, respecto del mismo período en el año 2005, en el cual se recibieron 153 quejas y denuncias; las cuales fueron turnadas para el trámite correspondiente; sin embargo, el envío a los ayuntamientos y recepción por medios escritos carecen de la celeridad que permite este sistema.

Que el numeral Séptimo del Acuerdo citado prevé que para coordinar acciones que coadyuven a su objeto y propósitos, el Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de México, por conducto del Titular de la Secretaría de la Contraloría podrá, de considerarse conveniente, celebrar convenios, entre otros, con los Ayuntamientos.

Que la Secretaría de la Contraloría ha implementado adecuaciones al programa informático del SAM, para que los Ayuntamientos que así lo deseen, puedan aprovechar las ventajas de esta herramienta y utilizarlo en el ámbito de su competencia, respetando en todo momento la autonomía municipal.

Que conforme a lo expuesto, el Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de México, a través de la Secretaría de la Contraloría y el H. Ayuntamiento de Soyaniquilpan de Juárez, han decidido celebrar el presente Convenio de Coordinación, al tenor de las siguientes:

#### DECLARACIONES

##### 1. DE "LA SECRETARÍA"

1.1. Que conforme a lo previsto en los artículos 19 fracción XIV y 38 Bis de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México, la Secretaría de la Contraloría es la dependencia del Ejecutivo del Estado de México encargada de la vigilancia, fiscalización y control de los ingresos, gastos, recursos y obligaciones de la Administración Pública Estatal y su sector auxiliar; así como lo relativo a la manifestación patrimonial y responsabilidad de los servidores públicos.

1.2. Que el Lic. Alejandro Germán Hinojosa Velasco, Secretario de la Contraloría, cuenta con facultades para celebrar el presente Convenio, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 3, 8, 19 fracción XIII y 38 Bis de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México y 10 fracción X del Reglamento Interior de la Secretaría de la Contraloría; y cuenta con el nombramiento expedido por el Gobernador Constitucional del Estado de México de fecha 16 de septiembre de 2011.

1.3. Que el M. en D. Jorge Bernáldez Aguilar, Director General de Responsabilidades, cuenta con las facultades necesarias para suscribir el presente convenio; así como para administrar y ejecutar el SAM, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 20 y 21 fracción IX del Reglamento Interior de la Secretaría de la Contraloría; y cuenta con el nombramiento expedido por el Gobernador Constitucional del Estado de México, de fecha 16 de junio de 2013.

1.4. Que para los efectos del presente Convenio señala como domicilio el ubicado en Avenida Primero de Mayo, número 1731 esquina Robert Bosch, Colonia Zona Industrial, Código Postal 50071, en Toluca de Lerdo, Estado de México.

##### 2. DE "EL AYUNTAMIENTO"

2.1. Que es una persona jurídico colectiva de carácter público, investido de personalidad jurídica y patrimonio propios y capacidad legal para convenir, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 115 fracciones I y II de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 112, 113, 122, 128 fracciones II y V y 138 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México; 1, 2, 15 y 31 fracción VII y 48 fracciones II, IV y XVII de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México.

2.2. Que las facultades del Lic. Gabriel Ruiz Martínez, Presidente Municipal Constitucional, para celebrar el presente convenio en nombre y representación del municipio, se encuentran debidamente sustentadas en los artículos 128 fracciones II y V de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México; 2 y 48 fracciones II y IV de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México.

2.3. Que la Profra. Margarita Alcántara Pichardo, Síndico Municipal de Soyaniquilpan de Juárez, cuenta con las facultades para procurar, defender y promover los derechos e intereses municipales, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 52 y 53 fracción I de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México.

2.4. Que el Prof. Margarito Tolentino Montiel, Contralor Interno de Soyaniquilpan de Juárez, cuenta con las facultades necesarias para suscribir el presente convenio, tomando en consideración las funciones de aplicar las normas y criterios en materia de control y evaluación, establecer y operar un sistema de atención de quejas, denuncias y sugerencias de conformidad con lo dispuesto en el artículo 112 fracción III y X de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México.

2.5. Que la validación de documentos oficiales emanados del mismo corresponden a la Lic. Diana Patricia Mejía Jasso Secretario del H. Ayuntamiento de Soyaniquilpan de Juárez, según lo dispuesto en el artículo 91 fracción V de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México.

2.6. Que mediante Novena Sesión ordinaria de cabildo, celebrada el día 26 de febrero del 2013, se autorizó la suscripción del presente convenio.

2.7. Que señala como su domicilio para los efectos de este instrumento jurídico, el ubicado en Avenida 16 de septiembre número 6, Colonia Centro, Palacio Municipal, San Francisco Soyaniquilpan, Estado de México, código postal 54280.

### 3. DE "LAS PARTES"

3.1. Que han decidido unir esfuerzos a fin de operar el SAM en el H. Ayuntamiento de Soyaniquilpan de Juárez.

3.2. Que de conformidad con las anteriores declaraciones, reconocen la capacidad legal y personalidad jurídica con que se ostentan; asimismo, manifiestan que conocen el contenido y los alcances del presente Convenio de Coordinación y están de acuerdo en sujetarse a las siguientes:

## CLÁUSULAS

### PRIMERA: DEL OBJETO

El presente Convenio tiene por objeto establecer la coordinación entre "LA SECRETARÍA" y "EL AYUNTAMIENTO", para operar el SAM en el H. Ayuntamiento de Soyaniquilpan de Juárez, conforme al "Acuerdo del Secretario de la Contraloría del Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de México por el que se establece el Sistema de Atención Mexiquense", publicado en la Gaceta del Gobierno del Estado de México el 14 de noviembre del 2007, y a los "Criterios de Operación del Sistema de Atención Mexiquense para el H. Ayuntamiento de Soyaniquilpan de Juárez", que se anexan y forman parte del presente instrumento.

### SEGUNDA: COMPROMISOS DE "LA SECRETARÍA"

Para el cumplimiento del objeto previsto en el presente Convenio, corresponde a "LA SECRETARÍA":

1. Proporcionar a "EL AYUNTAMIENTO", la capacitación y asesoría para operar el SAM.
2. Entregar a "EL AYUNTAMIENTO", las cuentas de usuario y contraseñas respectivas para que el Responsable de la Presidencia Municipal, el Contralor Municipal y el Enlace Municipal, accedan al programa informático que permite operar el SAM y puedan conocer las quejas y denuncias, sugerencias o reconocimientos ciudadanos para proporcionarles el trámite correspondiente, de conformidad al anexo.

### TERCERA: COMPROMISOS DE "EL AYUNTAMIENTO"

Para el cumplimiento del objeto previsto en el presente Convenio, corresponde a "EL AYUNTAMIENTO":

1. Utilizar el SAM de conformidad con el "Acuerdo del Secretario de la Contraloría del Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de México por el que se establece el Sistema de Atención Mexiquense", y a los "Criterios de Operación del Sistema de Atención Mexiquense para el H. Ayuntamiento de Soyaniquilpan de Juárez", a los que se refiere la cláusula primera del presente convenio.
2. Entregar a "LA SECRETARÍA" los nombres de los servidores públicos a los que se asignarán las cuentas de usuario y contraseñas para operar el SAM.
3. No ceder, transferir o transmitir a terceros las cuentas de usuario y contraseñas asignadas al Responsable de la Presidencia Municipal, el Contralor Municipal y el Enlace Municipal.
4. Registrar en el SAM las acciones de mejora que implemente, de la atención a las quejas y denuncias sugerencias o reconocimientos, en su caso las áreas de oportunidad que identifiquen.
5. Guardar la confidencialidad de la información del SAM, en los términos de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.

### CUARTA: PRUEBA PILOTO

"LAS PARTES" se comprometen a ejecutar una prueba piloto sobre la operatividad del SAM para verificar su eficacia en un ambiente real y, en su caso, realizar las adecuaciones necesarias de común acuerdo. El plazo de ejecución de la prueba piloto será de dos meses contados a partir de la firma del presente instrumento; al término de dicha prueba "LAS PARTES" continuarán con la operación del presente convenio.

### QUINTA: DERECHOS DE AUTOR

"EL AYUNTAMIENTO", reconoce y acepta que el programa informático y la base de datos del SAM, es propiedad exclusiva del Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de México; así como, los derechos patrimoniales sobre el mismo, de conformidad con el Certificado con número de registro 03-2010-092312253000-01, expedido por el Instituto Nacional del Derecho de Autor; por lo que las acciones derivadas de este convenio, bajo ninguna circunstancia podrán considerarse como una cesión de los derechos antes mencionados.

### SEXTA: SEGUIMIENTO

Para el seguimiento de los compromisos del presente Convenio "LA SECRETARÍA" designa como responsable al Director General de Responsabilidades.

Para el seguimiento de los compromisos del presente Convenio "EL AYUNTAMIENTO" designa como responsable al Contralor Municipal, al Profesor Margarito Tolentino Montiel.

**SÉPTIMA: RELACIÓN LABORAL**

El personal de cada una de "LAS PARTES" que intervenga en la coordinación y operación del SAM, mantendrá su relación laboral y estará bajo la dirección y dependencia de la parte respectiva; por lo que no se crearán relaciones de carácter laboral con la otra parte, a la que en ningún caso se considerará como patrón sustituto.

**OCTAVA: MODIFICACIONES**

El presente convenio podrá ser modificado por escrito de común acuerdo por los suscribientes y formará parte del presente convenio.

**NOVENA: DE LA VIGENCIA**

El convenio tendrá vigencia a partir de su firma y concluirá el 31 de diciembre del 2015; pudiendo ser renovado por "EL AYUNTAMIENTO" entrante, previa solicitud al titular de "LA SECRETARÍA." "LAS PARTES" podrán darlo por terminado de forma previa mediante aviso escrito con treinta días hábiles de anticipación. En este caso, "LAS PARTES" tomarán las medidas necesarias para evitar los perjuicios que se pudieren llegar a causar con dicha terminación. La conclusión anticipada se publicará por "LA SECRETARÍA" en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" y surtirá efectos al día siguiente de su publicación; asimismo, "EL AYUNTAMIENTO" publicará dicha conclusión anticipada en "La Gaceta Municipal" del H. Ayuntamiento de Soyaniquilpan de Juárez.

**DÉCIMA: INTERPRETACIÓN**

El presente Convenio de Coordinación es producto de la buena fe entre "LAS PARTES", por lo que se comprometen a realizar las acciones necesarias para su cumplimiento; asimismo, en caso de presentarse alguna discrepancia sobre aspectos no expresamente convenidos o regulados en el presente instrumento, lo resolverán de común acuerdo.

**DÉCIMA PRIMERA: DE LA PUBLICACIÓN**

El presente convenio deberá ser publicado en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del Estado de México y en "la Gaceta Municipal" del Ayuntamiento de Soyaniquilpan de Juárez.

Enterados del contenido y alcance legal del presente instrumento se firma por duplicado por quienes en él intervienen, en la ciudad de Toluca de Lerdo, Estado de México, a los quince días del mes de noviembre del año dos mil trece

POR "EL AYUNTAMIENTO"

LIC. GABRIEL RUIZ MARTÍNEZ

PRESIDENTE MUNICIPAL  
(RÚBRICA).

LIC. DIANA PATRICIA MEJÍA JASSO  
SECRETARIO DEL H. AYUNTAMIENTO  
(RÚBRICA).

PROFRA. MARGARITA ALCÁNTARA PICHARDO  
SÍNDICO MUNICIPAL DEL H. AYUNTAMIENTO  
(RÚBRICA).

PROFR. MARGARITO TOLENTINO MONTIEL  
CONTRALOR INTERNO MUNICIPAL  
(RÚBRICA).

POR "LA SECRETARÍA"

LIC. ALEJANDRO G. HINOJOSA VELASCO

SECRETARIO DE LA CONTRALORÍA  
(RÚBRICA).

M. EN D. JORGE BERNÁLDEZ AGUILAR  
DIRECTOR GENERAL DE RESPONSABILIDADES  
(RÚBRICA).



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE MÉXICO



**Soyaniquilpan de Juárez**

"CRITERIOS DE OPERACIÓN DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MEXIQUENSE  
PARA EL H. AYUNTAMIENTO DE SOYANIQUILPAN DE JUÁREZ"

**ÍNDICE**

- INTRODUCCIÓN.  
1. CONCEPTUALIZACIÓN.  
2. MARCO JURÍDICO.  
3. OBJETIVOS.  
4. ALCANCE.  
5. FLUJOGRAMA.  
6. SISTEMA OPERATIVO.  
7. PROCEDIMIENTO GENERAL.

- 7.1 OBLIGACIONES DEL AYUNTAMIENTO.
    - 7.1.1 PRESIDENCIA MUNICIPAL.
    - 7.1.2 CONTRALORÍA MUNICIPAL.
    - 7.1.3 ENLACE MUNICIPAL.
  - 7.2 TRÁMITE DE ATENCIÓN DE LAS QUEJAS Y DENUNCIAS A PARTIR DE LA RADICACIÓN.
  - 7.3 TRÁMITE DE ATENCIÓN DE SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS.
8. FORMATO PARA RECABAR QUEJAS Y DENUNCIAS, SUGERENCIAS O RECONOCIMIENTOS.

## INTRODUCCIÓN

El Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de México consciente de la importancia que tiene el conocer la opinión de los ciudadanos acerca del desempeño de los servidores públicos, que prestan su servicio dentro del Estado de México implementó el "Sistema de Atención Mexiquense", para que los ciudadanos presenten de manera sencilla y rápida, sus quejas y denuncias sobre cualquier irregularidad, que haya afectado o pueda afectar sus intereses, de igual manera puedan expresar a su juicio alguna sugerencia respecto de trámites o servicios o reconocimiento que merezca algún servidor público.

Mediante este sistema se pueden coordinar acciones para que los ayuntamientos utilicen el Sistema de Atención Mexiquense, y beneficiar a los ciudadanos mediante la respuesta ágil que ofrece dicho sistema.

Desde la puesta en vigor del Sistema de Atención Mexiquense, en el año de 2009, se recibieron a través del SAM un total de 1,096 quejas y denuncias, competencia de los Ayuntamientos, es decir un aumento del 69.13% con respecto al año anterior, las cuales han sido turnadas para el trámite correspondiente; sin embargo, el envío a los Ayuntamientos y recepción correspondiente por medios escritos carecen de la celeridad que permite el sistema.

El numeral Séptimo del Acuerdo por el que se establece este sistema, prevé que para coordinar acciones que coadyuven a su objeto y propósitos, el Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de México, por conducto del Titular de la Secretaría de la Contraloría podrá, de considerarse conveniente, celebrar convenios, entre otros, con los ayuntamientos.

Los presentes Criterios prevén las normas para la operación del Sistema de Atención Mexiquense por los Ayuntamientos, previa suscripción del convenio de coordinación correspondiente.

### 1. CONCEPTUALIZACIÓN

El Sistema de Atención Mexiquense, permite al ciudadano usuario inconforme de los servicios proporcionados o con la actuación u omisión de los servidores públicos del Ayuntamiento que suscriba el convenio de coordinación correspondiente, presentar una queja y denuncia; de igual manera emitir una sugerencia, para mejorar el servicio, así como presentar un reconocimiento por el buen servicio o la atención brindada por el servidor público, asimismo permite al Ayuntamiento utilizar las herramientas que ofrece el sistema referido, consistentes en la generación de folios electrónicos, turno y recepción electrónicos de los mismos y tableros de control.

Los conceptos básicos empleados en el Sistema de Atención Mexiquense son:

- 1.1 SAM, Sistema de Atención Mexiquense.
- 1.2 Folio electrónico, identificador único que proporciona el SAM al ciudadano que presenta una queja y denuncia, sugerencia o reconocimiento, con el cual es posible consultar el estado que guarda el asunto hasta su conclusión, además de acreditar la fecha y hora de su recepción en el SAM.
- 1.3 Queja o Denuncia, inconformidad expresada por la prestación de un servicio o trámite, así como por el trato recibido de algún servidor público de carácter Municipal, Estatal o Federal.
- 1.4 Sugerencia, manifestación de carácter personal, sobre cómo mejorar algún servicio o trámite prestado por las dependencias u organismos auxiliares de la administración pública Municipal, Estatal o Federal.
- 1.5 Reconocimiento, expresión satisfactoria relativa a la realización de un trámite, prestación de un servicio o del desempeño de un servidor público de las dependencias u organismos auxiliares de la Administración Pública Municipal, Estatal o Federal.
- 1.6 Dirección General de Responsabilidades, Dirección General de Responsabilidades de la Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México.
- 1.7 Ayuntamiento, Administración Pública Municipal que haya suscrito el Convenio de Coordinación para la Operación del Sistema de Atención Mexiquense en el Ayuntamiento de que se trate.
- 1.8 Presidente Municipal, del Ayuntamiento que suscribió el Convenio de Coordinación correspondiente.
- 1.9 Contraloría Municipal, órgano de control interno del Ayuntamiento que suscribió el Convenio de Coordinación correspondiente.
- 1.10 Enlace, servidor público designado por el Presidente Municipal del Ayuntamiento que suscribió el Convenio de Coordinación correspondiente.

### 2. MARCO JURÍDICO

- 2.1 Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- 2.2 Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- 2.3 Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México.
- 2.4 Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
- 2.5 Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios.
- 2.6 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.
- 2.7 Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.
- 2.8 Reglamento Interior de la Secretaría de la Contraloría.
- 2.9 Acuerdo del Secretario de la Contraloría del Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de México, por el que se establece el Sistema de Atención Mexiquense.

3. OBJETIVOS

Establecer de manera precisa el trámite de las quejas y denuncias, sugerencias o reconocimientos, presentados a través del SAM, por los ciudadanos usuarios de los trámites y servicios que proporcionen las dependencias y unidades administrativas del Ayuntamiento.

4. ALCANCE

El SAM, permite al Ayuntamiento, estar informado sobre la operación de las unidades administrativas que se encuentran bajo su responsabilidad, particularmente aquellas de atención al público y de esta manera medir el grado de satisfacción y aceptación ciudadana; proporcionando además, una herramienta de apoyo para la toma de decisiones que coadyuvan en la instrumentación de acciones y estrategias preventivas y correctivas.

Asimismo, establece un mejor control sobre la atención y seguimiento a las quejas y denuncias, sugerencias o reconocimientos, presentados sobre los servicios o las conductas de los servidores públicos municipales, agilizando el trámite de los mismos, dando una respuesta oportuna al ciudadano.

5. FLUJOGRAMA

La Queja, Denuncia, Sugerencia o Reconocimiento, es recibido a través de:



6. DISPOSICIONES GENERALES

El presente Reglamento tiene por objeto establecer el procedimiento que deberá seguirse para el registro, seguimiento y atención de las quejas, denuncias, sugerencias o reconocimientos que se presenten a través del Sistema de Atención Municipal (SAM) en favor de los ciudadanos del Ayuntamiento de Toluca.

El presente Reglamento tiene por objeto establecer el procedimiento que deberá seguirse para el registro, seguimiento y atención de las quejas, denuncias, sugerencias o reconocimientos que se presenten a través del Sistema de Atención Municipal (SAM) en favor de los ciudadanos del Ayuntamiento de Toluca.

El SAM proporciona al ciudadano un medio formalizado, que le permite contactar directamente con el Ayuntamiento de Toluca respecto de quejas, denuncias, sugerencias o reconocimientos, hasta su conclusión.

7. PROCEDIMIENTO GENERAL

7.1. OBJETIVOS DEL AYUNTAMIENTO

7.1.1. DE LA PRELIMINARIA MUNICIPAL

7.1.1.1 REGISTRO: Recibir las quejas y denuncias, sugerencias o reconocimientos y registrarlos el mismo día de su recepción a través del SAM, donde se genera automáticamente un folio electrónico, indispensable para que el ciudadano pueda dar seguimiento y conocer el estado que guarda su asunto.

7.1.1.2 ANÁLISIS: El Presidente Municipal designará a un servidor público responsable que realizará el análisis de las quejas y denuncias, sugerencias o reconocimientos, que debe concluirse, con alguno de estos procedimientos, el día hábil siguiente a su presentación:

7.1.1.2.1. TURNO: Consiste en remitir a la Contraloría Municipal y al Enlace designado por el Ayuntamiento, simultáneamente, a través del SAM para su debida atención, las quejas o denuncias, sugerencias o reconocimientos, que sean de su competencia.

7.1.1.2.2 ALCANCE: Consiste en remitir, para su integración al mismo expediente, aquellas quejas y denuncias, sugerencias o reconocimientos, que por duplicidad hubieran ingresado anteriormente en el SAM, y a las cuales se les hubiere proporcionado el trámite correspondiente. O que en su caso, se encuentren relacionadas con el mismo sujeto, instancias o asunto planteado.

7.1.1.2.3 INCOMPETENCIA: Consisten en remitir mediante el SAM y por oficio con los documentos anexos, a la Dirección General de Responsabilidades para su conocimiento y, en su caso, atención de las quejas y denuncias, sugerencias o reconocimientos que hayan ingresado al SAM, y se encuentren dirigidas o sean de la competencia de autoridades ajenas a la administración pública del Ayuntamiento, o no se encuentren vinculadas a lo dispuesto por la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios, dentro de los 3 días hábiles siguientes a la recepción, de conformidad con lo establecido por el artículo 121 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.

7.1.1.3 INFORMACIÓN AL CIUDADANO: La Presidencia Municipal y el Enlace designado por el Ayuntamiento, deberán registrar a través del SAM, la primera acción realizada para su atención, el día hábil siguiente en que se les haya remitido la queja, denuncia, sugerencia o reconocimiento, permitiendo así al ciudadano la consulta inmediata del estado que guarda su asunto.

## 7.1.2 DE LA CONTRALORÍA MUNICIPAL

7.1.2.1 REGISTRO: Recibir y registrar el mismo día en el SAM la totalidad de las quejas, denuncias, sugerencias o reconocimientos que sean presentadas por los ciudadanos usuarios de los servicios que presta el Ayuntamiento, ya sea vía telefónica, personal (comparecencia), por escrito, correo o mensajería y recibir las que le sean turnadas por la Dirección General de Responsabilidades, a través del SAM.

7.1.2.2 RADICACIÓN: Radicar, tramitar y resolver las quejas y denuncias recibidas a través del SAM, que sean de su competencia, conforme a lo establecido en el punto 7.2 de estos Criterios.

7.1.2.3 INFORMACIÓN AL CIUDADANO Y SEGUIMIENTO: Registrar en el SAM todas las diligencias hasta la resolución o determinación de las quejas y denuncias que reciban vía SAM, permitiendo así al ciudadano la consulta inmediata del estado que guarda su asunto, así como verificar el seguimiento que el enlace de la dependencia, organismo auxiliar o Ayuntamiento proporciona a dichas quejas y denuncias.

7.1.2.4 Verificar el seguimiento que el enlace designado por el Ayuntamiento proporcione a sugerencias o reconocimientos, que les hayan sido turnados en el SAM.

## 7.1.3 DE LOS ENLACES

7.1.3.1 INFORMACIÓN AL CIUDADANO Y SEGUIMIENTO: El Presidente Municipal, nombrará un enlace para dar el seguimiento a las quejas, denuncias, sugerencias y reconocimientos que les sean turnados o recibidos vía SAM, con el propósito de que se de atención inmediata al ciudadano y le informe a éste, el siguiente día hábil, a través del SAM de las acciones que se vayan realizando, con independencia de la que realice la Contraloría Municipal, permitiendo así al ciudadano la consulta inmediata del estado que guarda su asunto.

7.1.3.2 Una vez que se haya concluido el asunto, se deberá registrar en el SAM dicha conclusión para que los interesados puedan consultarla con su folio electrónico a través del SAM, personalmente o vía telefónica.

## 7.2 TRÁMITE DE ATENCIÓN DE LAS QUEJAS Y DENUNCIAS A PARTIR DE LA RADICACIÓN.

7.2.1 Radicada la queja o denuncia, por la Contraloría Municipal, dentro del día hábil siguiente al en que fue recibido el turno correspondiente, se le asignará un número de expediente, ordenando en el mismo acto abrir un periodo de información previa, conforme a lo establecido por artículo 114 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, con el objeto de allegarse los elementos necesarios y determinar la posible existencia o no de irregularidades administrativas y el inicio o no del Procedimiento Administrativo Disciplinario, para lo cual tendrá un término de hasta 20 días hábiles, debiendo registrar dicha diligencia en el SAM.

7.2.2 Durante los veinte días hábiles siguientes a partir del inicio del periodo de información previa, la Contraloría Municipal podrá llevar a cabo las siguientes diligencias, que se deberán registrar en el SAM:

7.2.2.1 Citar al quejoso o denunciante para que en el plazo de tres días hábiles a partir de la notificación, ratifique o amplíe su queja o denuncia, así como para que aporte las pruebas que estime convenientes para acreditar su dicho, en términos de lo establecido por el artículo 119 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.

7.2.2.2 Solicitar en su caso documentación e informes pormenorizados al superior jerárquico de los servidores públicos involucrados, otorgando un plazo de tres días hábiles a partir de la notificación conforme lo dispuesto por los artículos 30 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México y 42 fracción XX de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios.

7.2.2.3 Citar en su caso, al servidor público involucrado, para que manifieste lo que su derecho convenga, y así mismo aporte las pruebas que considere necesarias para aclarar o desvirtuar la presunta irregularidad administrativa atribuible a su persona, otorgándole un plazo de tres días hábiles a partir de la notificación, conforme a lo dispuesto por los artículos 30 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México y 42 fracción XX de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios.

7.2.2.4 Admitir y desahogar en su caso las pruebas ofrecidas dentro del trámite de la queja o denuncia, con el fin de valorarlas, y allegarse de elementos necesarios para determinar la existencia o no de la presunta irregularidad administrativa, atendiendo lo dispuesto por el capítulo cuarto del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.

7.2.3 Transcurrido el término del periodo de información previa de acuerdo con el punto 7.2 de estos Criterios, la Contraloría Municipal emitirá el acuerdo correspondiente, dentro de los cinco días hábiles siguientes que puede consistir en:

- 7.2.3.1 Acuerdo de archivo por falta de elementos
- 7.2.3.2 Acuerdo con inicio de procedimiento administrativo
- 7.2.3.3 Acuerdo con inicio de acciones de Control y Evaluación

7.2.4 La Contraloría Municipal deberá notificar al quejoso o denunciante el acuerdo correspondiente, a más tardar el día hábil siguiente en que haya sido emitido como lo señala el artículo 24 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.

7.2.5 Recibida la queja o denuncia, que haya sido firmada por la Promotora Municipal al Encargo, esta deberá registrarse en el SAM, al inicio del trámite correspondiente dentro del día hábil siguiente, así como todas las acciones que vaya realizando hasta que se declare concluido el asunto o finiquite el dictamen y quede conformada su folio de trámite en el SAM al estado que guarda su asunto.

**7.3. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE LAS SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS.**

7.3.1 Recibida la sugerencia o reconocimiento firmado por la Promotora Municipal al Encargo, esta deberá registrarse en el SAM al inicio del trámite correspondiente dentro del día hábil siguiente, así como todas las acciones que vaya realizando hasta que los siguientes cinco días hábiles.

7.3.2 Recibido el reconocimiento que haya sido firmado por la Promotora Municipal al Encargo, este deberá registrarse en el SAM al inicio del trámite correspondiente dentro del día hábil siguiente, así como todas las acciones que vaya realizando, dentro de los siguientes cinco días hábiles.

**7. FORMULARIO PARA RECADAR QUEJAS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS**



Alcance de muy fácil y sencilla la queja o denuncia, sugerencia o reconocimiento que se realice en cualquier municipio del Estado de México en la medida de la corrupción.  
 Si tienes dudas de cómo llenar este formulario, comunícalo a:  
 SAMFEL: Lada sin costo (01 800) 7 20 92 02 y 7 11 56 76  
 Director: (722) 2 70 57 50 y (722) 2 70 57 96  
 CATSERS: (01 800) 6 36 96 99  
 01-800 HONESTO 486 97 66

## Registre sus datos personales

Para poder dar una atención personalizada a su asunto es importante contar con sus datos de identificación.

¿Usted es?:

Ciudadano

Servidor público \*

Nombre: \*

Apellido Paterno: \*

Apellido Materno:

Domicilio para recibir notificaciones (calle, número exterior y/o número interior):

Colonia:

Código Postal:

Localidad:

Municipio o delegación:

Estado:

Teléfono (incluír clave lada):

Correo electrónico:



## Datos de la queja o denuncia

Lugar y fecha donde ocurrieron los hechos que dan origen a su queja o denuncia

Municipio: \*

Localidad:

Fecha:

dd/mm/aaaa \*

Hora:

(HH:MM) horas \*

### Narración de los hechos

Si desea presentar una queja o denuncia sobre diversas materias o asuntos, le solicitamos llene un formulario por cada una de ellas, lo que facilitará su tramitación y contestación.

Trámite o servicio que motiva su queja o denuncia:

Cómo ocurrieron los hechos: \*

Si existen pruebas de los hechos regístrelos aquí:

Si existen testigos de los hechos regístrelos aquí:

Comentarios:



## Datos del servidor público

Nombre:

Apellido Paterno:

Apellido Materno:

El servidor público pertenece al gobierno:

Estatal  Municipal  Federal \*

Dependencia/Organismo:

\* [Ver Catálogo](#)

Dirección de la Dependencia/Organismo:

Cargo que desempeña:

\*

Favor de describir las características físicas:

Sexo:

Femenino  Masculino

Estatura:

Baja  Mediana  Alta

Color de cabello:

Negro  Café  Rubio  Otro Especifique:

Tez:

Oscura  Morena  Blanca  Otro Especifique:

Color de ojos:

Negros  Azules  Verdes  Café Especifique:  
 Otro

Complexión:

Delgada  Media  Robusta

Edad aproximada:

años

Señas particulares:



## Sugerencia o reconocimiento

Ahora es muy fácil presentar tu **sugerencia o reconocimiento**, solamente deja tus datos los cuales serán tratados de forma anónima y confidencial.

**Haz del Estado de México una entidad sin corrupción.**

Si tienes dudas de cómo llenar este formato, comunícate a:

**SAMTEL:** Lada sin costo (01 800) 7 20 02 02 y 7 11 58 78

**Directo:** (722) 2 75 67 90 y (722) 2 75 67 96

**CATGEM:** (01 800) 6 96 96 96

**01-800 HONESTO** (466 37 86)

### Registre sus datos personales

Para poder dar una atención personalizada a su asunto es importante contar con sus datos de identificación.

¿Usted es?:

Ciudadano

Servidor público \*

Nombre:

Apellido Paterno:

Apellido Materno:

Domicilio para recibir notificaciones (calle, número exterior y/o número interior):

Colonia:

Código Postal:

Localidad:

Municipio o delegación:

Estado:

Teléfono (incluir clave lada):

Correo electrónico:



### Datos de la sugerencia o reconocimiento

Tipo de trámite

Sugerencia

Reconocimiento

La Dependencia / Organismo pertenece al gobierno:

Estatal

Municipal

Federal

Trámite o servicio:

\* Ver Catálogo

Dependencia/Organismo:

\*

Dirección de la Dependencia/Organismo:

\*

Descripción de la sugerencia:

\*



### Datos del servidor público

Nombre:

Apellido Paterno:

Apellido Materno:

El servidor público pertenece a gobierno:

Estatal

Municipal

Federal \*

Dependencia/Organismo:

\* Ver Catálogo

Dirección de la Dependencia/Organismo:

\*

Cargo que desempeña:

\*