



GACETA DEL GOBIERNO



ESTADO DE MÉXICO

Periódico Oficial del Gobierno del Estado Libre y Soberano de México
REGISTRO DGC NUM. 001 1021 CARACTERISTICAS 113282801
Directora: Lic. Graciela González Hernández

Mariano Matamoros Sur No. 308 C.P. 50130
Tomo CXCVI A:2023/001/02
Número de ejemplares impresos: 450

Toluca de Lerdo, Méx., lunes 8 de julio de 2013
No. 6

SUMARIO:

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO

CONVENIO DE COORDINACION PARA OPERAR EL SISTEMA DE ATENCION MEXIQUENSE, EN LO SUBSECUENTE "EL SAM" EN EL ORGANISMO PUBLICO DESCENTRALIZADO POR SERVICIO DE CARACTER MUNICIPAL DENOMINADO AGUA Y SANEAMIENTO DE TOLUCA, QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, EL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE MEXICO, A TRAVES DE LA SECRETARIA DE LA CONTRALORIA, REPRESENTADA POR SU TITULAR EL LIC. ALEJANDRO G. HINOJOSA VELASCO, ASISTIDO POR EL DIRECTOR GENERAL DE RESPONSABILIDADES, M. EN D. JAVIER VARGAS ZEMPOALTECATL Y, POR LA OTRA, EL ORGANISMO DE AGUA Y SANEAMIENTO DE TOLUCA, REPRESENTADO POR EL ARQ. JUAN MARIO DOMINGUEZ ALONSO, DIRECTOR GENERAL, ASISTIDO POR EL M. EN A. JAVIER RENATO ESTRADA MEDINA, DIRECTOR DE ADMINISTRACION Y FINANZAS, LIC. ROBERTO ROSALES MUÑOZ, COORDINADOR DE ASUNTOS JURIDICOS Y LA C.P. MARIA DE JESUS PINEDA ABARCA, CONTRALOR INTERNO; A QUIENES EN LO SUCESIVO SE LES DENOMINARA "LA SECRETARIA" Y "EL ORGANISMO DE AGUA Y SANEAMIENTO", RESPECTIVAMENTE.

CONVENIO DE COORDINACION PARA OPERAR EL SISTEMA DE ATENCION MEXIQUENSE EN EL H. ORGANISMO DE ACAMBAY DE RUIZ CASTAÑEDA, QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, EL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE MEXICO, A TRAVES DE LA SECRETARIA DE LA CONTRALORIA, REPRESENTADA POR SU

TITULAR EL LIC. ALEJANDRO GERMAN HINOJOSA VELASCO, ASISTIDO POR EL DIRECTOR GENERAL DE RESPONSABILIDADES, M. EN D. JAVIER VARGAS ZEMPOALTECATL Y, POR LA OTRA, EL H. ORGANISMO DE ACAMBAY DE RUIZ CASTAÑEDA, REPRESENTADO POR EL PROFR. IRINEO RUIZ GONZALEZ, PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL; ASISTIDO POR LA PROFRA. MA. DEL AMPARO CANDELARIA PEREZ GONZALEZ, SECRETARIA DEL ORGANISMO, EL LIC. JORGE GONZALEZ HERNANDEZ, SINDICO MUNICIPAL Y LA L.A.E. MARILU GARDUÑO RUIZ, CONTRALORA MUNICIPAL; A QUIENES EN LO SUCESIVO SE LES DENOMINARA "LA SECRETARIA" Y "EL ORGANISMO", Y ACTUANDO EN CONJUNTO COMO "LAS PARTES", RESPECTIVAMENTE.

CONVENIO DE COORDINACION PARA OPERAR EL SISTEMA DE ATENCION MEXIQUENSE EN EL H. ORGANISMO DE SAN FELIPE DEL PROGRESO, ESTADO DE MEXICO, QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, EL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE MEXICO, A TRAVES DE LA SECRETARIA DE LA CONTRALORIA, REPRESENTADA POR SU TITULAR EL LIC. ALEJANDRO GERMAN HINOJOSA VELASCO, ASISTIDO POR EL DIRECTOR GENERAL DE RESPONSABILIDADES, EL M. EN D. JAVIER VARGAS ZEMPOALTECATL Y, POR LA OTRA, EL H. ORGANISMO DE SAN FELIPE DEL PROGRESO, ESTADO DE MEXICO, REPRESENTADO POR EL C. ABRAHAM MONROY ESQUIVEL, PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL, ASISTIDO POR EL C. JORGE ESPINOSA CRUZ, SINDICO MUNICIPAL, LIC. CRUZ IVETTE GONZALEZ JERONIMO, SECRETARIA DEL ORGANISMO Y EL C. SOCRATES GUADARRAMA MAYA, CONTRALOR MUNICIPAL; A QUIENES EN LO SUCESIVO SE LES DENOMINARA "LA SECRETARIA" Y "EL ORGANISMO", Y ACTUANDO EN CONJUNTO COMO "LAS PARTES" RESPECTIVAMENTE.

"2013. Año del Bicentenario de los Sentimientos de la Nación"

SECCION TERCERA

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



EL AYUNTAMIENTO
DE TOLUCA
2013 2016



Agua y Saneamiento de Toluca
TOLUCA MUNICIPIO EDUCADOR

CONVENIO DE COORDINACIÓN PARA OPERAR EL SISTEMA DE ATENCIÓN MEXIQUENSE, EN LO SUBSECUENTE "EL SAM" EN EL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO POR SERVICIO DE CARÁCTER MUNICIPAL DENOMINADO AGUA Y SANEAMIENTO DE TOLUCA, 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 G. HINOJOSA VELASCO, ASISTIDO POR EL DIRECTOR GENERAL DE RESPONSABILIDADES, M. EN D. JAVIER VARGAS ZEMPOALTÉCATL Y, POR LA OTRA, EL ORGANISMO DE AGUA Y SANEAMIENTO DE TOLUCA, REPRESENTADO POR EL ARQ. JUAN MARIO DOMÍNGUEZ ALONSO, DIRECTOR GENERAL, ASISTIDO POR EL M. EN A. JAVIER RENATO ESTRADA MEDINA, DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS,

LIC. ROBERTO ROSALES MUÑOZ, COORDINADOR DE ASUNTOS JURÍDICOS Y LA C.P. MARÍA DE JESÚS PINEDA ABARCA, CONTRALOR INTERNO; A QUIENES EN LO SUCESIVO SE LES DENOMINARÁ “LA SECRETARÍA” Y “EL ORGANISMO DE AGUA Y SANEAMIENTO”, 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 sistema electrónico que auxilie a la administración pública municipal, constituyendo el Sistema de Atención Mexiquense (en lo sucesivo **SAM**), 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 relacionados 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 esta evaluar su actuación.

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

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 con los Ayuntamientos.

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

Que conforme a lo expuesto, el Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de México, a través de la Secretaría de la Contraloría y el Organismo de Agua y Saneamiento de Toluca han decidido celebrar el presente Convenio de Coordinación, al tenor de las siguientes:

DECLARACIONES

I. 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 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.

1.2. Que el Lic. Alejandro G. Hinojosa Velasco, cuenta con facultades para celebrar el presente Convenio, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 3, 19 fracción XIV 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, así como 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. Javier Vargas Zempoaltécatl, ocupa el cargo de Director General de Responsabilidades, cuenta con las facultades necesarias 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, así como con el nombramiento expedido por el Gobernador Constitucional del Estado de México, de fecha 16 de septiembre de 2011.

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

2. DE “EL ORGANISMO DE AGUA Y SANEAMIENTO”

2.1. Que es un Organismo Público Descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propio, creado al amparo de las leyes mexicanas y siendo autorizado mediante decreto número 245 de la XLVII Legislatura del Estado de México, publicado en la Gaceta del Gobierno de fecha 05 de julio del año 1980.

2.2. El Arq. Juan Mario Domínguez Alonso en fecha primero de enero de dos mil trece, fue nombrado de conformidad con lo señalado por los artículos 31° fracción XVII y 48 fracción VI de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, el nombramiento como Director General del Organismo Público Descentralizado por carácter público municipal denominado Agua y Saneamiento de Toluca y a su vez fue ratificado el veintiséis de enero de dos mil trece, por el Consejo Directivo, quién tiene facultades para participar en la suscripción del presente instrumento jurídico, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 17 y 18 fracción X de la Ley que crea al Organismo Público Descentralizado, por servicio de carácter municipal, denominado Agua y Saneamiento de Toluca.

2.3. Que entre las funciones de la Contraloría Interna, está la de establecer y operar un sistema de atención de quejas, denuncias y sugerencias, de acuerdo a lo establecido en el décimo tercer párrafo del apartado de funciones, contenido en el Manual de Organización del Organismo en referencia, publicado en la Gaceta del Gobierno el 13 de marzo de 2012.

2.4 Que para los efectos del presente Convenio señala como domicilio el ubicado en Avenida Primero de Mayo Oriente 1707, Zona Industrial, Código Postal 50071, en Toluca de Lerdo, Estado de México.

3. DE “LAS PARTES”

3.1. Que han decidido unir y coordinar sus recursos y esfuerzos a fin de operar el SAM en el Organismo de Agua y Saneamiento de Toluca.

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 ORGANISMO DE AGUA Y SANEAMIENTO**”, para operar el SAM en el Organismo de Agua y Saneamiento, 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 de 2007, y a los “Criterios de Operación del Sistema de Atención Mexiquense para El Organismo de Agua y Saneamiento de Toluca”, que se anexan y forman parte del presente instrumento.

SEGUNDA: DE LOS COMPROMISOS DE “LA SECRETARÍA”

Para el cumplimiento del objeto previsto en el presente Convenio, corresponde a “**LA SECRETARÍA**”:

1. Proporcionar a “**EL ORGANISMO DE AGUA Y SANEAMIENTO**”, la capacitación y asesoría para operar el SAM.
2. Entregar a “**EL ORGANISMO DE AGUA Y SANEAMIENTO**”, las cuentas de usuario y contraseñas respectivas para que los responsables accedan al programa informático que permite operar el SAM y puedan conocer las quejas, denuncias, sugerencias o reconocimientos ciudadanos para proporcionarles el trámite correspondiente, de conformidad al anexo.
3. 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.

TERCERA: DE LOS COMPROMISOS DE “EL ORGANISMO DE AGUA Y SANEAMIENTO”

Para el cumplimiento del objeto previsto en el presente Convenio, corresponde a “**EL ORGANISMO DE AGUA Y SANEAMIENTO**”:

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 Organismo de Agua y Saneamiento de Toluca” 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 contraseña para operar el SAM.
3. No ceder, transferir o transmitir a terceros la cuenta de usuario y contraseñas asignadas a los responsables del manejo del SAM.
- 4 Registrar en el SAM las acciones de mejora que implemente, en su caso, en las áreas de oportunidad que identifique derivadas de la atención a las quejas o denuncias, sugerencias o reconocimientos.

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: DE LOS DERECHOS DE AUTOR

“**EL ORGANISMO DE AGUA Y SANEAMIENTO**”, reconoce y acepta que el programa informático y la base de datos del SAM, es propiedad exclusiva del Poder Ejecutivo del Estado de México, así como los derechos patrimoniales sobre el mismo, de conformidad con el Certificado con Número de Registro 03-2008-060312332500-01, 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.

QUINTA.- DEL 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 ORGANISMO DE AGUA Y SANEAMIENTO**” designa como responsable al Contralor Interno.

SEXTA: DE LA 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.

SÉPTIMA: DE LAS MODIFICACIONES

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

OCTAVA: DE LA VIGENCIA

El convenio tendrá vigencia a partir de su firma y concluirá el 31 de diciembre de 2015, por lo que “**LAS PARTES**” podrán darlo por terminado anticipadamente 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 ORGANISMO DE AGUA Y SANEAMIENTO**” publicará dicha conclusión anticipada en “La Gaceta Municipal” del H. Ayuntamiento de Toluca.

NOVENA: DE LA 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: 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 Toluca.

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 cinco días del mes de junio del año dos mil trece.

**POR “EL ORGANISMO DE AGUA Y
SANEAMIENTO”**

ARO. JUAN MARIO DOMÍNGUEZ ALONSO
DIRECTOR GENERAL
(RUBRICA).

M. EN A. JAVIER RENATO ESTRADA MEDINA
DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
(RUBRICA).

LIC. ROBERTO ROSALES MUÑOZ
COORDINADOR DE ASUNTOS JURÍDICOS
(RUBRICA).

POR “LA SECRETARÍA”

LIC. ALEJANDRO G. HINOJOSA VELASCO
SECRETARIO DE LA CONTRALORÍA
(RUBRICA).

M. EN D. JAVIER VARGAS ZEMPOALTECATL
DIRECTOR GENERAL DE RESPONSABILIDADES
(RUBRICA).

C.P. MARÍA DE JESÚS PINEDA ABARCA
CONTRALOR INTERNO
(RUBRICA).

“CRITERIOS DE OPERACIÓN DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MEXIQUENSE PARA EL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO POR SERVICIO DE CARÁCTER MUNICIPAL DENOMINADO AGUA Y SANEAMIENTO DE TOLUCA”

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.

1. CONCEPTUALIZACIÓN.

2. MARCO JURÍDICO.

3. OBJETIVOS.

4. ALCANCE.

5. FLUJOGRAMA.

6. SISTEMA OPERATIVO.

7. PROCEDIMIENTO GENERAL.

7.1 OBLIGACIONES DEL ORGANISMO.

7.1.1 DIRECTOR GENERAL.

7.1.2 CONTRALORÍA INTERNO.

7.1.3 ENLACE.

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 Organismos 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 Organismos, 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 Organismos 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 Organismos.

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

I. 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 Organismo 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 Organismo 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:

I.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 Organismo, Organismo Público Descentralizado que suscribió el Convenio de Coordinación para la Operación del Sistema de Atención Mexiquense.
- 1.8 Director General, Director General del Organismo que suscribió el Convenio de Coordinación correspondiente.
- 1.9 Contraloría Interna, órgano de control interno del Organismo que suscribió el Convenio de Coordinación correspondiente.
- 1.10 Enlace, servidor público designado por el Director General del Organismo 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 los Organismos.

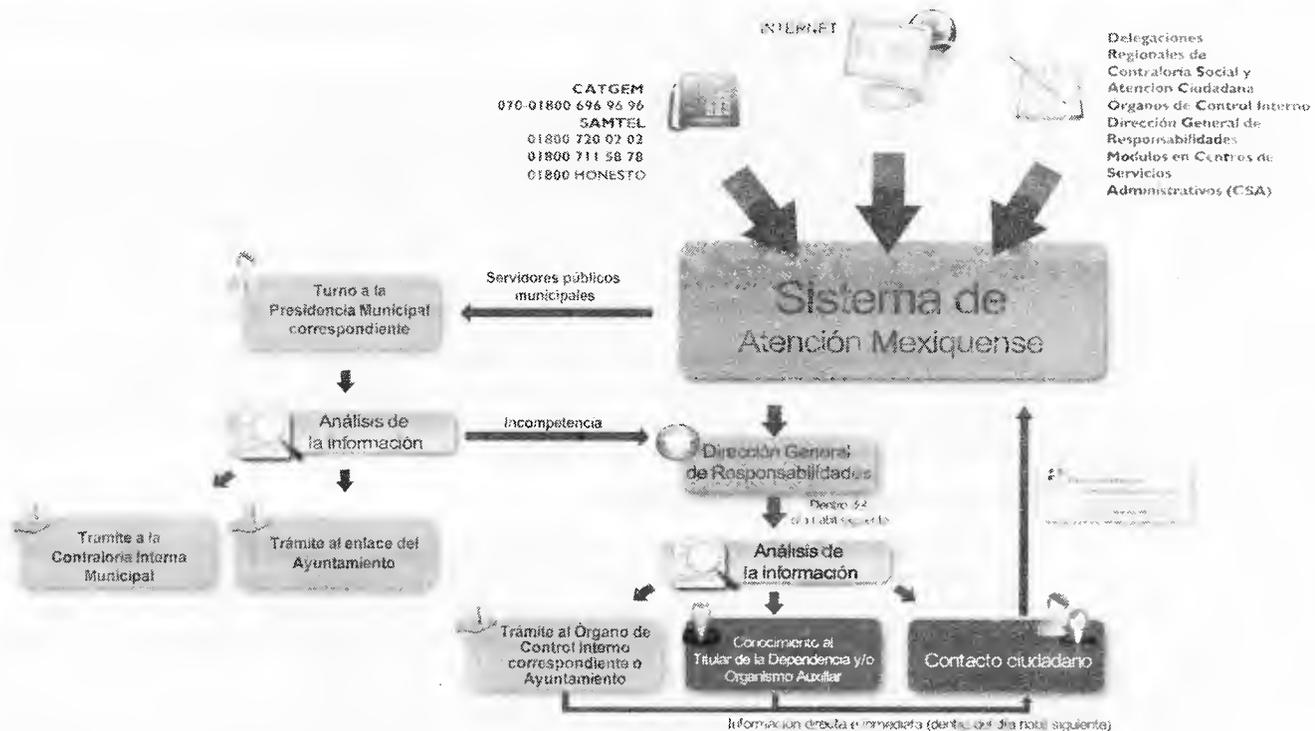
4. ALCANCE

El SAM, permite al Organismo, 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 coadyuven 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 del Organismo, 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. SISTEMA OPERATIVO

6.1 El sistema operativo, permite conocer el funcionamiento del SAM; para su operación es necesario ingresar a la página de Internet www.secogem.gob.mx/sam/backoffice/, y registrar la cuenta del usuario y la contraseña, mismas que serán proporcionadas por la Dirección General de Responsabilidades, a los servidores públicos del Organismo, que se encuentren autorizados para acceder al SAM, en términos de los presentes Criterios.

6.2 Los servidores públicos autorizados son los responsables de la información que registren en el SAM, dichos registros serán responsabilidad exclusiva del Organismo que los capture; mismos que deberán cuidar la confidencialidad de los datos personales proporcionados por los ciudadanos usuarios en los escritos de quejas, denuncias, sugerencias o reconocimientos, así como los que sean registrados en la cédula de SAM por lo que serán protegidos conforme a lo dispuesto en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.

6.3 El SAM proporciona al ciudadano, un folio electrónico, que le permite conocer el seguimiento que el Organismo registre en el SAM, respecto de la queja y denuncia, sugerencia o reconocimiento, hasta su conclusión.

7. PROCEDIMIENTO GENERAL

7.1 OBLIGACIONES DEL ORGANISMO

7.1.1 DE LA DIRECCION GENERAL

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 Director General 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 Interna y al Enlace designado por el Organismo, 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 Organismo, 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 Dirección General y el Enlace designado, 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 INTERNA.

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 Organismo, 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 del Organismo proporciona a dichas quejas y denuncias.

7.1.2.4 Verificar el seguimiento que el enlace designado por el Organismo 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 Director General, 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 Interna, 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 Interna, 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 Interna 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 Interna 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 Interna 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 turnada por la Dirección General al Enlace, este deberá registrar en el SAM, el inicio al trámite correspondiente dentro del día hábil siguiente, así como todas las acciones que vaya realizando hasta que se declare concluido el asunto, a fin de que el ciudadano, pueda consultar, con su folio electrónico a través del SAM el estado que guarda su asunto.

7.3 TRÁMITE DE ATENCIÓN DE LAS SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS.

7.3.1 Recibida la sugerencia que haya sido turnada por la Dirección General al Enlace designado, éste deberá registrar en el SAM el inicio al trámite correspondiente dentro del día hábil siguiente, así como a la atención a la sugerencia, dentro de los siguientes cinco días hábiles.

7.3.2 Recibido el reconocimiento que haya sido turnado por la Dirección General al Enlace designado, éste deberá registrar en el SAM el inicio del trámite correspondiente dentro del día hábil siguiente, así como a la atención al reconocimiento, dentro de los siguientes cinco días hábiles.

8. FORMATO PARA RECABAR QUEJAS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS.



Quejas y denuncias

Ahora es muy fácil presentar tu **queja o denuncia**, 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 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 registrelos aquí:

Si existen testigos de los hechos registrelos 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 Especifique:
 Otro

Color de ojos:

Negros Azules Verdes Especifique:
 Café Otro

Compleción:

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 al gobierno: Estatal Municipal Federal *

Dependencia/Organismo: * [Ver Catálogo](#)

Dirección de la Dependencia/Organismo:

Cargo que desempeña:

*

Campos requeridos*



CONVENIO DE COORDINACIÓN PARA OPERAR EL SISTEMA DE ATENCIÓN MEXIQUENSE EN EL H. ORGANISMO DE ACAMBAY DE RUIZ CASTAÑEDA, 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, M. EN D. JAVIER VARGAS ZEMPOALTECATL, Y, POR LA OTRA, EL H. ORGANISMO DE ACAMBAY DE RUIZ CASTAÑEDA, REPRESENTADO POR EL PROFRA. IRINEO RUIZ GONZÁLEZ, PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL; ASISTIDO POR LA PROFRA. MA. DEL AMPARO CANDELARIA PÉREZ GONZÁLEZ, SECRETARIA DEL ORGANISMO, EL LIC. JORGE GONZÁLEZ HERNÁNDEZ, SÍNDICO MUNICIPAL Y LA L.A.E. MARILÚ GARDUÑO RUIZ, CONTRALORA MUNICIPAL; A QUIENES EN LO SUCESIVO SE LES DENOMINARÁ "LA SECRETARÍA" Y "EL ORGANISMO", 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 del SAM en la recepción y atención de quejas, denuncias, sugerencias y reconocimientos.

Que del 1° de enero al 31 de diciembre de 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 1,597%, respecto del mismo periodo 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 Ayuntamiento de Acambay de Ruíz Castañeda, han decidido celebrar el presente Convenio de Coordinación, al tenor de las siguientes:

DECLARACIONES**I. 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 Estatal 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 XIV 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. Javier Vargas Zempoaltecatl, 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 septiembre de 2011.

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 cuenta con la capacidad legal suficiente para celebrar este acto; de conformidad con lo dispuesto por los artículos 115 fracciones I y II de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y 113 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.

2.2. Que su representación jurídica, en los casos previstos por la Ley, corresponde al Presidente Municipal Constitucional, Profr. Irineo Ruíz González, según lo dispuesto en los artículos 128 fracción V de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México; 48 fracción IV y 50 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México.

2.3. Que la procuración, defensa y promoción de los derechos e intereses municipales, corresponde a su Síndico Municipal, Lic. Jorge González Hernández, según lo dispuesto en el artículo 53 fracción I de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México.

2.4. Que la L.A.E Marilú Garduño Ruíz, ocupa el cargo de Contralora Municipal, conforme a nombramiento de 11 de enero de 2013, expedido por el Profr. Irineo Ruíz González, Presidente Municipal Constitucional de Acambay de Ruíz Castañeda

2.5. Que la Contraloría Interna Municipal tiene entre sus funciones el aplicar las normas y criterios en materia de control y evaluación, establecer y operar un sistema de atención de quejas, denuncias y sugerencias y coordinarse con "**LA SECRETARÍA**" para el cumplimiento de sus funciones, conforme a lo dispuesto en el artículo 112 fracciones III, VIII y X de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México.

2.6. Que la validación de documentos oficiales emanados del mismo, corresponde a su Secretario del Ayuntamiento, Profra. Ma. del Amparo Candelaria Pérez González, según lo dispuesto en el artículo 91 fracción V de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México.

2.7. Que es su interés impulsar la operación del SAM, con el objeto de 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 la Administración Pública Municipal.

2.8. Que mediante acta número 12/2013 expedida en sesión de cabildo de fecha 1 de abril del 2013 se autorizó la suscripción del presente Convenio.

2.9. Que señala como domicilio para efectos del presente Convenio, el ubicado en Plaza Hidalgo no. 1. Colonia Centro, Acambay de Ruíz Castañeda, Estado de México.

3. DE "LAS PARTES"

3.1. Que han decidido unir esfuerzos a fin de operar el SAM en el Ayuntamiento de Acambay de Ruíz Castañeda.

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 Ayuntamiento de Acambay de Ruíz Castañeda, 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 Ayuntamiento de Acambay de Ruíz Castañeda", 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 Dirección General, el Contralor Municipal y el Enlace Municipal, accedan al programa informático que permite operar el SAM, y puedan conocer las quejas, denuncias sugerencias y 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 Acambay de Ruíz Castañeda", 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 Dirección General, el Contralor Municipal y el Enlace Municipal.
4. Registrar en el SAM las acciones de mejora que implemente, en su caso, en las áreas de oportunidad que identifique derivadas de la atención a las quejas y denuncias, sugerencias y reconocimientos.
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 a la Contralora Municipal.

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 lo 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 de 2015; pudiendo ser renovado por "EL AYUNTAMIENTO" entrante, previa solicitud al titular de la "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 Ayuntamiento de Acambay de Ruíz Castañeda.

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 Acambay de Ruíz Castañeda.

Enterados del contenido y alcance legal del presente instrumento se firma por duplicado por quienes en él intervienen, en la ciudad de Acambay de Ruíz Castañeda, Estado de México, a los veintinueve días del mes de mayo del año dos mil trece.

POR "EL AYUNTAMIENTO"

PROFR. IRINEO RUÍZ GONZÁLEZ
PRESIDENTE MUNICIPAL
(RUBRICA).

PROFRA. MA. DEL AMPARO CANDELARIA PÉREZ
GONZÁLEZ
SECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO
(RUBRICA).

LIC. JORGE GONZÁLEZ HERNÁNDEZ
SÍNDICO MUNICIPAL
(RUBRICA).

L.A.E. MARILÚ GARDUÑO RUÍZ
CONTRALORA MUNICIPAL
(RUBRICA).

POR "LA SECRETARÍA"

LIC. ALEJANDRO G. HINOJOSA VELASCO
SECRETARIO DE LA CONTRALORÍA
(RUBRICA).

M. EN D. JAVIER VARGAS ZEMPOALTECATL
DIRECTOR GENERAL DE RESPONSABILIDADES
(RUBRICA).

"CRITERIOS DE OPERACIÓN DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MEXIQUENSE PARA EL H. AYUNTAMIENTO DE ACAMBAY DE RUÍZ CASTAÑEDA"

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.

I. CONCEPTUALIZACIÓN.

2. MARCO JURÍDICO.
3. OBJETIVOS.
4. ALCANCE.
5. FLUJOGRAMA.
6. SISTEMA OPERATIVO.
7. PROCEDIMIENTO GENERAL.
 - 7.1 OBLIGACIONES DEL AYUNTAMIENTO.
 - 7.1.1 DIRECCIÓN GENERAL.
 - 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.

I. 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 Ayuntamientos 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 Ayuntamientos 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, 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.

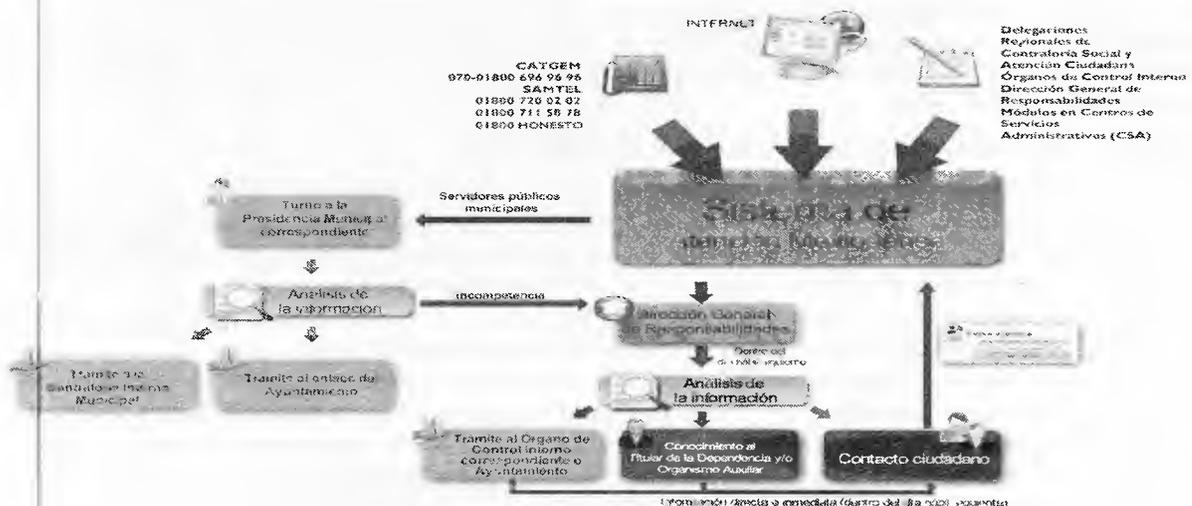
4. ALCANCE

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 coadyuven 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. SISTEMA OPERATIVO

6.1 El sistema operativo, permite conocer el funcionamiento del SAM; para su operación es necesario ingresar a la página de Internet www.secogem.gob.mx/sam/backoffice/, y registrar la cuenta del usuario y la contraseña, mismas que serán proporcionadas por la Dirección General de Responsabilidades, a los servidores públicos del Ayuntamiento, que se encuentren autorizados para acceder al SAM, en términos de los presentes Criterios.

6.2 Los servidores públicos autorizados son los responsables de la información que registren en el SAM, dichos registros serán responsabilidad exclusiva del Ayuntamiento que los capture; mismos que deberán cuidar la confidencialidad de los datos personales proporcionados por los ciudadanos usuarios en los escritos de quejas, denuncias, sugerencias o reconocimientos, así como los que sean registrados en la cédula de SAM por lo que serán protegidos conforme a lo dispuesto en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.

6.3 El SAM proporciona al ciudadano, un folio electrónico, que le permite conocer el seguimiento que el Ayuntamiento registre en el SAM, respecto de la queja y denuncia, sugerencia o reconocimiento, hasta su conclusión.

7. PROCEDIMIENTO GENERAL

7.1 OBLIGACIONES DEL AYUNTAMIENTO

7.1.1 DE LA DIRECCIÓN GENERAL

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 Dirección General 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, Ayuntamiento 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.

7.2.5 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.

7.2.0 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 turnada por la Dirección General al Enlace, este deberá registrar en el SAM, el inicio al trámite correspondiente dentro del día hábil siguiente, así como todas las acciones que vaya realizando hasta que se declare concluido el asunto, a fin de que el ciudadano, pueda consultar, con su folio electrónico a través del SAM el estado que guarda su asunto.

7.3 TRÁMITE DE ATENCIÓN DE LAS SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS.

7.3.1 Recibida la sugerencia que haya sido turnada por la Dirección General al Enlace designado, éste deberá registrar en el SAM el inicio al trámite correspondiente dentro del día hábil siguiente, así como a la atención a la sugerencia, dentro de los siguientes cinco días hábiles.

7.3.2 Recibido el reconocimiento que haya sido turnado por la Dirección General al Enlace designado, éste deberá registrar en el SAM el inicio del trámite correspondiente dentro del día hábil siguiente, así como a la atención al reconocimiento, dentro de los siguientes cinco días hábiles.

8. FORMATO PARA RECABAR QUEJAS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS.



Quejas y denuncias

Ahora es muy fácil presentar tu queja o denuncia, 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 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 registrelos aquí:

Si existen testigos de los hechos registrelos aquí:

Comentarios:



Datos del servidor público

Nombre:

Apellido Paterno:

Apellido Materno:

El servidor público pertenece al gobierno: Estatal Municipal Federal *

Dependencia/Ayuntamiento: * Ver Catálogo

Dirección de la Dependencia/Ayuntamiento:

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 Otro Especifique:

Compleción: 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 / Ayuntamiento pertenece al gobierno: Estatal Municipal Federal

Trámite o servicio: * [Ver Catálogo](#)

Dependencia/Ayuntamiento: *

Dirección de la Dependencia/Ayuntamiento:

Descripción de la sugerencia: *



Datos del servidor público

Nombre:

Apellido Paterno:

Apellido Materno:

El servidor público pertenece al gobierno: Estatal Municipal Federal *

Dependencia/Ayuntamiento: * [Ver Catálogo](#)

Dirección de la Dependencia/Ayuntamiento:

Cargo que desempeña: *



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



H. AYUNTAMIENTO DE
SAN FELIPE DEL PROGRESO
2013 - 2015

CONVENIO DE COORDINACIÓN PARA OPERAR EL SISTEMA DE ATENCIÓN MEXIQUENSE EN EL H. AYUNTAMIENTO DE SAN FELIPE DEL PROGRESO, 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. JAVIER VARGAS ZEMPOALTECATL Y, POR LA OTRA, EL H. AYUNTAMIENTO DE SAN FELIPE DEL PROGRESO, ESTADO DE MÉXICO, REPRESENTADO POR EL C. ABRAHAM MONROY ESQUIVEL, PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL, ASISTIDO POR EL C. JORGE ESPINOSA CRUZ, SÍNDICO MUNICIPAL, LIC. CRUZ IVETTE GONZÁLEZ JERÓNIMO, SECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO Y EL C. SÓCRATES GUADARRAMA MAYA, CONTRALOR 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 Ayuntamientos 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, denuncias, sugerencias y 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 Felipe del Progreso, Estado de México, han decidido celebrar el presente Convenio de Coordinación, al tenor de las siguientes:

DECLARACIONES**I. 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 XIV 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. Javier Vargas Zempoaltecatl, 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 septiembre de 2011.

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 conforme a lo previsto en los artículos 1, 2, 3, 5 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, el H. AYUNTAMIENTO a través de sus representantes en este acto cuenta con las facultades para suscribir el presente convenio

2.2. Que el C. Abraham Monroy Esquivel, Presidente Municipal Constitucional del San Felipe del Progreso, Estado de México, cuenta con facultades para celebrar el presente Convenio, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 48 fracciones XIII,

XVI y XVII de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México y 31, 36 fracciones XIX, XX, XXI, 37, fracciones II, III y IV del Bando Municipal 2013 San Felipe del Progreso; y cuenta con la Constancia de Mayoría expedida por el Instituto Electoral del Estado de México de fecha 04 de julio de 2012.

2.3. Que el C. Jorge Espinosa Cruz, Síndico Municipal, cuenta con las facultades necesarias para suscribir el presente Convenio; en términos de lo dispuesto por los artículos 52, 53, fracciones I, III, X, de la Ley Orgánica Municipal; y cuenta con la Constancia de Mayoría expedida por el Instituto Electoral del Estado de México de fecha 04 de julio de 2012.

2.4. Que la Lic. Cruz Ivette González Jerónimo, Secretaria del H. Ayuntamiento, actúa en la firma del presente convenio en base a lo dispuesto por el artículo 91 fracción V, de la Ley Orgánica Municipal; y cuenta con el nombramiento expedido por el Presidente Municipal Constitucional de San Felipe del Progreso, México, de fecha 01 de enero de 2013

2.5. Que el C. Sócrates Guadarrama Maya, Contralor Municipal, cuenta con las facultades necesarias para suscribir el presente Convenio; así como, para operar y ejecutar el SAM, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 111, 112 fracciones I, III, X, de la Ley Orgánica Municipal; y cuenta con el nombramiento expedido por el Presidente Municipal Constitucional de San Felipe del Progreso, México, de fecha 01 de enero de 2013.

2.6. Que mediante sesión ordinaria de cabildo celebrada en fecha 16 de Abril del 2013, en su quinto punto se autoriza por unanimidad la Adhesión al Sistema de Atención Mexiquense "SAM AYUNTAMIENTOS".

2.7. Que para los efectos del presente Convenio señala como domicilio el ubicado en Plaza Posadas y Garduño S/N, Col. Centro, San Felipe del Progreso, Estado de México.

3. DE "LAS PARTES"

3.1. Que han decidido unir esfuerzos a fin de operar el SAM en el H. Ayuntamiento de San Felipe del Progreso, Estado de México.

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 San Felipe del Progreso, Estado de México, 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 San Felipe del Progreso, Estado de México", 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 Dirección General, el Contralor Municipal y el Enlace Municipal, accedan al programa informático que permite operar el SAM y puedan conocer las quejas, 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 San Felipe del Progreso, Estado de México", 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 Dirección General, 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 y reconocimientos en su caso, las áreas de oportunidad que identifique derivadas.
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 Interno Municipal.

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 aceptación, y concluirá el 31 de diciembre del 2015, por lo que “**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 pudieran llegar a causar con la terminación. La conclusión anticipada se publicará por “**LA SECRETARÍA**” 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 San Felipe del Progreso, Estado de México.

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 H. Ayuntamiento de San Felipe del Progreso, Estado de México.

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 veintinueve días del mes de mayo del año dos mil trece.

POR "EL AYUNTAMIENTO"

C. ABRAHAM MONROY ESQUIVEL
PRESIDENTE MUNICIPAL
(RUBRICA).

LIC. CRUZ IVETTE GONZÁLEZ JERÓNIMO
SECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO
(RUBRICA).

C. JORGE ESPINOSA CRUZ
SÍNDICO MUNICIPAL
(RUBRICA).

C. SÓCRATES GUADARRAMA MAYA
CONTRALOR MUNICIPAL
(RUBRICA).

POR "LA SECRETARÍA"

LIC. ALEJANDRO G. HINOJOSA VELASCO
SECRETARIO DE LA CONTRALORÍA
(RUBRICA).

M. EN D. JAVIER VARGAS ZEMPOALTECATL
DIRECTOR GENERAL DE
RESPONSABILIDADES
(RUBRICA).

**"CRITERIOS DE OPERACIÓN DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MEXIQUENSE
PARA EL H. AYUNTAMIENTO DE SAN FELIPE DEL PROGRESO"**

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 DIRECCIÓN GENERAL.

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.

I 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 Ayuntamientos 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 Ayuntamientos 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, 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.

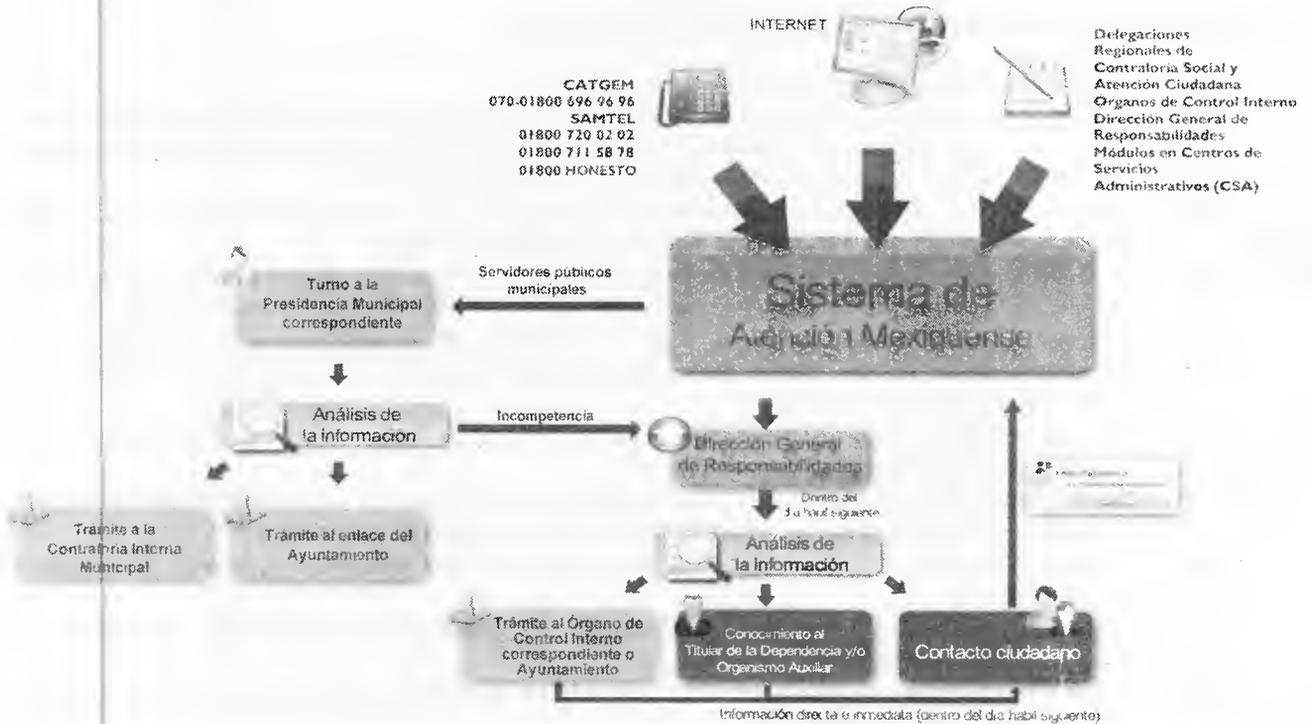
4 ALCANCE

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 coadyuven 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. SISTEMA OPERATIVO

6.1 El sistema operativo, permite conocer el funcionamiento del SAM; para su operación es necesario ingresar a la página de Internet www.secogem.gob.mx/sam/backoffice/, y registrar la cuenta del usuario y la contraseña, mismas que serán proporcionadas por la Dirección General de Responsabilidades, a los servidores públicos del Ayuntamiento, que se encuentren autorizados para acceder al SAM, en términos de los presentes Criterios.

6.2 Los servidores públicos autorizados son los responsables de la información que registren en el SAM, dichos registros serán responsabilidad exclusiva del Ayuntamiento que los capture; mismos que deberán cuidar la confidencialidad de los datos personales proporcionados por los ciudadanos usuarios en los escritos de quejas, denuncias, sugerencias o reconocimientos, así como los que sean registrados en la cédula de SAM por lo que serán protegidos conforme a lo dispuesto en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.

6.3 El SAM proporciona al ciudadano, un folio electrónico, que le permite conocer el seguimiento que el Ayuntamiento registre en el SAM, respecto de la queja y denuncia, sugerencia o reconocimiento, hasta su conclusión.

7. PROCEDIMIENTO GENERAL

7.1 OBLIGACIONES DEL AYUNTAMIENTO

7.1.1 DE LA DIRECCIÓN GENERAL

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 Dirección General 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, Ayuntamiento 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 turnada por la Dirección General al Enlace, este deberá registrar en el SAM, el inicio al trámite correspondiente dentro del día hábil siguiente, así como todas las acciones que vaya realizando hasta que se declare concluido el asunto, a fin de que el ciudadano, pueda consultar, con su folio electrónico a través del SAM el estado que guarda su asunto.

7.3 TRÁMITE DE ATENCIÓN DE LAS SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS.

7.3.1 Recibida la sugerencia que haya sido turnada por la Dirección General al Enlace designado, éste deberá registrar en el SAM el inicio al trámite correspondiente dentro del día hábil siguiente, así como a la atención a la sugerencia, dentro de los siguientes cinco días hábiles.

7.3.2 Recibido el reconocimiento que haya sido turnado por la Dirección General al Enlace designado, éste deberá registrar en el SAM el inicio del trámite correspondiente dentro del día hábil siguiente, así como a la atención al reconocimiento, dentro de los siguientes cinco días hábiles.

8. FORMATO PARA RECABAR QUEJAS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS.



Quejas y denuncias

Ahora es muy fácil presentar tu **queja o denuncia**, 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 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 registrelos aquí:

Si existen testigos de los hechos registrelos aquí:

Comentarios:



Datos del servidor público

Nombre:

Apellido Paterno:

Apellido Materno:

El servidor público pertenece al gobierno:

Estatal Municipal Federal *

Dependencia/Ayuntamiento: * [Ver Catálogo](#)

Dirección de la Dependencia/Ayuntamiento:

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 Especifique:
 Otro
 Color de ojos: Negros Azules Verdes Especifique:
 Café Otro
 Compleción: 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 / Ayuntamiento pertenece al gobierno:

Estatal Municipal Federal

Trámite o servicio:

* [Ver Catálogo](#)

Dependencia/Ayuntamiento:

*

Dirección de la Dependencia/Ayuntamiento:

Descripción de la sugerencia:

*



Datos del servidor público

Nombre:

Apellido Paterno:

Apellido Materno:

El servidor público pertenece al gobierno:

Estatal Municipal Federal *

Dependencia/Ayuntamiento:

* [Ver Catálogo](#)

Dirección de la Dependencia/Ayuntamiento:

Cargo que desempeña:

*