



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 CXCXV

A:202/3/001/02

Número de ejemplares impresos: 450

Toluca de Lerdo, Méx., viernes 7 de junio de 2013

No. 108

SUMARIO:

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO

CONVENIO DE COORDINACION PARA OPERAR EL SISTEMA DE ATENCION MEXIQUENSE EN EL H. AYUNTAMIENTO DE ECATEPEC DE MORELOS, 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. AYUNTAMIENTO DE ECATEPEC DE MORELOS, REPRESENTADO POR EL M. EN C. P. PABLO BEDOLLA LOPEZ, PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL, ASISTIDO POR EL LIC. JOSE SERGIO DIAZ HERNANDEZ, SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO, EL PROF. INOCENCIO CHAVEZ RESENDIZ, PRIMER SINDICO MUNICIPAL Y EL M. EN A. P. MAURICIO HERRERA TREJO, CONTRALOR MUNICIPAL; A QUIENES EN LO SUCESIVO SE LES DENOMINARA "LA SECRETARIA" Y "EL AYUNTAMIENTO", 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 MEXICO



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
DE ECATEPEC DE MORELOS

CONVENIO DE COORDINACIÓN PARA OPERAR EL SISTEMA DE ATENCIÓN MEXIQUENSE EN EL H. AYUNTAMIENTO DE ECATEPEC DE MORELOS, 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 ECATEPEC DE MORELOS, REPRESENTADO POR EL M. EN C. P. PABLO BEDOLLA LÓPEZ, PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL, ASISTIDO POR EL LIC. JOSÉ SERGIO DÍAZ HERNÁNDEZ, SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO, EL PROF. INOCENCIO CHÁVEZ RESÉNDIZ, PRIMER SINDICO MUNICIPAL Y EL M. EN A. P. MAURICIO HERRERA TREJO, 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

organismos auxiliares de la Administración Pública Estatal, fortaleciendo la atención a la ciudadanía y permitiendo a ésta evaluar su actuación.

Que el Plan de Desarrollo del Estado de México 2011 – 2017, establece como objetivo suscribir convenios con los otros Poderes Públicos del Estado y Municipios para la utilización SAM en la recepción y atención de quejas, 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 Ecatepec de Morelos, 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 cuenta con la capacidad legal suficiente para celebrar este acto de conformidad con lo dispuesto por los artículos 115 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 la representación jurídica en los casos previstos por la ley, así como para contratar y concertar en personificación del mismo, corresponde al Presidente Municipal Constitucional, M. en C. P. Pablo Bedolla López, según lo dispuesto en los artículos 5 y 48 fracciones IV y XVI 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 Primer Síndico Municipal, Prof. Inocencio Chávez Reséndiz, según lo dispuesto en el artículo 53 fracción I de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México.

2.4. Que el M. en A. P. Mauricio Herrera Trejo, ocupa el cargo de Contralor Municipal, acreditado con nombramiento de fecha 20 de febrero del 2013, expedido por el M. en C. P. Pablo Bedolla López, Presidente Municipal Constitucional de Ecatepec de Morelos, y con facultades para coordinarse en los términos del presente convenio de conformidad con lo dispuesto en los artículos 112 fracción VIII de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México y 26 y 27 fracción IX del Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Ecatepec de Morelos, publicado en la Gaceta Municipal el 19 de agosto de 2009.

2.5. Que la validación de documentos oficiales emanados del mismo, corresponde a su Secretario del Ayuntamiento, Lic. José Sergio Díaz Hernández, según lo dispuesto en el artículo 91 fracción V de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México.

2.6. Que en la Décima Cuarta sesión ordinaria de Cabildo de fecha 17 de abril del 2013, se autorizó al Presidente Municipal, Síndico Municipal, Secretario del Ayuntamiento y al Contralor Municipal, suscribir el presente Convenio.

2.7. Que para los efectos del presente convenio señala como domicilio el tercer piso del Palacio Municipal, ubicado en Avenida Juárez sin número, Esquina con Calle Hermenegildo Galeana, Colonia San Cristóbal Centro, Ecatepec de Morelos, 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 Ecatepec de Morelos.

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 Ecatepec de Morelos, 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 Ecatepec de Morelos”, que se anexan y forman parte del presente instrumento.

SEGUNDA: COMPROMISOS DE “LA SECRETARÍA”

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

1. Proporcionar a “**EL AYUNTAMIENTO**”, la capacitación y asesoría para operar el SAM.
2. Entregar a “**EL AYUNTAMIENTO**”, las cuentas de usuario y contraseñas respectivas para que el Responsable de la Presidencia Municipal, el Contralor Municipal y el Enlace Municipal, accedan al programa informático que permite operar el SAM y puedan conocer las quejas, 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 Ecatepec de Morelos”, a los que se refiere la cláusula primera del presente convenio.
2. Entregar a “**LA SECRETARÍA**” los nombres de los servidores públicos a los que se asignarán las cuentas de usuario y contraseñas para operar el SAM.
3. No ceder, transferir o transmitir a terceros las cuentas de usuario y contraseñas asignadas al Responsable de la Presidencia Municipal, el Contralor Municipal y el Enlace Municipal.
4. Registrar en el SAM las acciones de mejora que implemente, 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: PRUEBA PILOTO

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

QUINTA: DERECHOS DE AUTOR

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

SEXTA: SEGUIMIENTO

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

Para el seguimiento de los compromisos del presente Convenio “**EL AYUNTAMIENTO**” designa como responsable al Contralor Municipal.

SÉPTIMA: RELACIÓN LABORAL

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

OCTAVA: MODIFICACIONES

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

NOVENA: DE LA VIGENCIA

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

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 Ecatepec de Morelos.

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

POR “EL AYUNTAMIENTO”

M. EN C. P. PABLO BEDOLLA LÓPEZ
PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL
DE ECATEPEC DE MORELOS
(RUBRICA).

LIC. JOSÉ SERGIO DÍAZ HERNÁNDEZ
SECRETARIO DEL H. AYUNTAMIENTO DE
ECATEPEC DE MORELOS
(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).

PROF. INOCENCIO CHÁVEZ RESÉNDIZ
PRIMER SÍNDICO DEL H. AYUNTAMIENTO DE
ECATEPEC DE MORELOS
(RUBRICA).

M. EN A. P. MAURICIO HERRERA TREJO
CONTRALOR MUNICIPAL DEL H.
AYUNTAMIENTO DE ECATEPEC DE MORELOS
(RUBRICA).

**“CRITERIOS DE OPERACIÓN DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MEXIQUENSE
PARA EL H. AYUNTAMIENTO DE ECATEPEC DE MORELOS”**

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, 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, turno y recepción de folios electrónicos de los mismos y tableros de control.

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

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

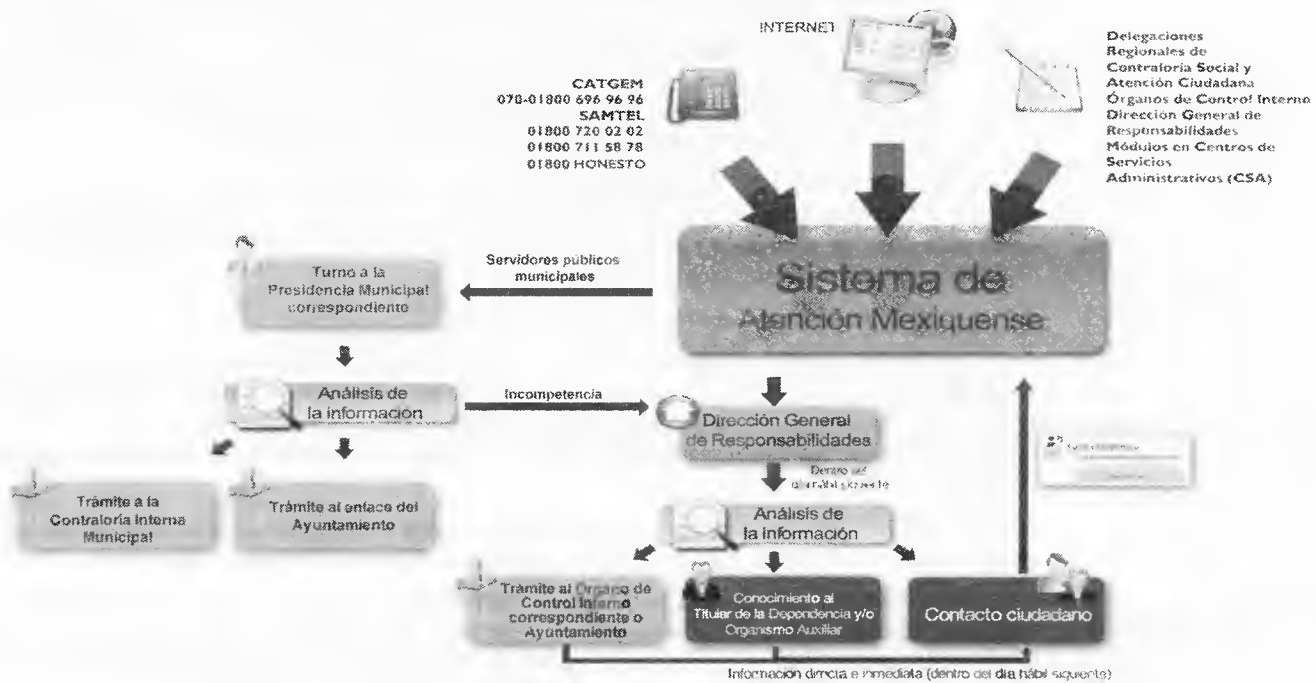
4. ALCANCE

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 del 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 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 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 o 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 período de información previa, conforme a lo establecido por el 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 20 días hábiles siguientes a partir del inicio del período 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 3 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 3 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 período 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 y;

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

Complexión: Delgada Media Robusta

Edad aproximada: años

Señas particulares:



Sugerencia o reconocimiento

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

Haz del Estado de México una entidad sin corrupción.

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

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

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

CATGEM: (01 800) 6 96 96 96

01-800 HONESTO (466 37 86)

Registre sus datos personales

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

¿Usted es?: Ciudadano Servidor público ▶

Nombre: *

Apellido Paterno: *

Apellido Materno:

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

Colonia:
 Código Postal:
 Localidad:
 Municipio o delegación:
 Estado:
 Teléfono (incluir clave lada):
 Correo electrónico:



Datos de la sugerencia o reconocimiento

Tipo de trámite Sugerencia Reconocimiento

La Dependencia / Organismo pertenece al gobierno: Estatal Municipal Federal

Trámite o servicio: * Ver Catálogo

Dependencia/Organismo: *

Dirección de la Dependencia/Organismo:

Descripción de la sugerencia: *



Datos del servidor público

Nombre:

Apellido Paterno:

Apellido Materno:

El servidor público pertenece al gobierno: Estatal Municipal Federal *

Dependencia/Organismo: * Ver Catálogo

Dirección de la Dependencia/Organismo:

Cargo que desempeña: *

* Campos requeridos