



# 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 CXCIV A:202/3/001/02  
Número de ejemplares impresos: 400

Toluca de Lerdo, Méx., miércoles 20 de marzo de 2013  
No. 54

## SUMARIO:

### PODER EJECUTIVO DEL ESTADO

CONVENIO DE COORDINACION PARA OPERAR EL SISTEMA DE ATENCION MEXIQUENSE EN EL H. AYUNTAMIENTO DE TENANGO DEL VALLE, 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 M. EN D. JAVIER VARGAS ZEMPOALTECATL DIRECTOR GENERAL DE RESPONSABILIDADES Y, POR LA OTRA, EL H. AYUNTAMIENTO DE TENANGO DEL VALLE, REPRESENTADO POR EL ARQ. VICTOR MANUEL AGUILAR TALAVERA, PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL, ASISTIDO POR EL C.P. ROBERTO SALVADOR QUINTERO SANDOVAL, SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO; LIC. JUAN GILDARDO HERRERA PERALTA, SINDICO MUNICIPAL Y LA M. EN D. MARIA DE LOS DOLORES NORMA MENDOZA SANCHEZ, CONTRALORA MUNICIPAL; A QUIENES EN LO SUCESIVO SE LES DENOMINARA "LA SECRETARIA" Y "EL AYUNTAMIENTO", Y ACTUANDO EN CONJUNTO COMO "LAS PARTES" RESPECTIVAMENTE.

CONVENIO DE COORDINACION PARA OPERAR EL SISTEMA DE ATENCION MEXIQUENSE EN EL H. AYUNTAMIENTO DE TENANCINGO, 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 M. EN D. JAVIER VARGAS ZEMPOALTECATL DIRECTOR GENERAL DE RESPONSABILIDADES Y, POR LA OTRA, EL H. AYUNTAMIENTO DE TENANCINGO, REPRESENTADO POR EL PROFR. ANTONIO SANCHEZ CASTAÑEDA, PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL; ASISTIDO POR EL LIC. JOSE MANUEL ARENAS LUNA; SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO; PROFR. ARTURO SANTIAGO MORETT LOPEZ, SINDICO MUNICIPAL; Y LA LIC. MONICA SALAZAR CEBALLOS, CONTRALORA MUNICIPAL; A QUIENES EN LO SUCESIVO SE LES DENOMINARA "LA SECRETARIA" Y "EL AYUNTAMIENTO", Y ACTUANDO EN CONJUNTO COMO "LAS PARTES" RESPECTIVAMENTE.

CONVENIO DE COORDINACION PARA OPERAR EL SISTEMA DE ATENCION MEXIQUENSE EN EL H. AYUNTAMIENTO DE ATIZAPAN, 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 M. EN D. JAVIER VARGAS ZEMPOALTECATL, DIRECTOR GENERAL DE RESPONSABILIDADES Y, POR LA OTRA, EL H. AYUNTAMIENTO DE ATIZAPAN, REPRESENTADO POR EL PROFR. PAUL REYES GUTIERREZ, PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL, ASISTIDO POR EL C. DAVID AGUILAR MOLINA, SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO; P.D. ARELI DIAZ TAGLE, SINDICO MUNICIPAL Y LIC. JAIME MENDEZ LEONARDO, 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 QUINTA

## PODER EJECUTIVO DEL ESTADO



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE MÉXICO



CONVENIO DE COORDINACIÓN PARA OPERAR EL SISTEMA DE ATENCIÓN MEXIQUENSE EN EL H. AYUNTAMIENTO DE TENANGO DEL VALLE, 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 M. EN D. JAVIER VARGAS ZEMPOALTECATL DIRECTOR GENERAL DE RESPONSABILIDADES Y, POR LA OTRA, EL H. AYUNTAMIENTO DE TENANGO DEL VALLE, REPRESENTADO POR EL ARQ. VÍCTOR MANUEL AGUILAR TALAVERA, PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL, ASISTIDO POR EL C.P. ROBERTO SALVADOR QUINTERO SANDOVAL, SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO; LIC. JUAN GILDARDO HERRERA PERALTA, SÍNDICO MUNICIPAL Y LA M. EN D. MARÍA DE LOS DOLORES NORMA MENDOZA SÁNCHEZ, CONTRALORA 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 cual 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 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 1597%, 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 Tenango del Valle, 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; ya que 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; 113 y 116 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, Arq. Víctor Manuel Aguilar Talavera, 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 Síndico Municipal, Lic. Juan Gildardo Herrera Peralta, según lo dispuesto en el artículo 53 fracción I de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México.

2.4. Que la M. en D. María de los Dolores Norma Mendoza Sánchez, ocupa el cargo de Contralora Municipal, con facultades para coordinarse en los términos del presente convenio de conformidad con lo dispuesto en el artículo 112 la fracción VIII de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México.

2.5. Que la validación de documentos oficiales emanados del mismo, corresponde a su Secretario del Ayuntamiento, C.P. Roberto Salvador Quintero Sandoval, según lo dispuesto en el artículo 91 fracción V de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México.

2.6. Que es su interés impulsar y participar en el 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 no sólo de las dependencias u organismos auxiliares de la Administración Pública Estatal, sino también de la Administración Pública Municipal.

2.7. Que mediante la Primer Sesión Ordinaria de Cabildo, de fecha 1º de enero de 2013, se le otorgaron facultades específicas al Arq. Víctor Manuel Aguilar Talavera, Presidente Municipal Constitucional, para suscribir contratos convenios y cualquier otro documento a nombre y representación del H. Ayuntamiento de Tenango del Valle, acorde al artículo 48 fracción VIII de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, y en función de la modificación del artículo 50 del mismo ordenamiento durante la administración 2013-2015.

2.8. De conformidad con lo dispuesto por los artículos 48, fracción II y 50 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, el Arq. Víctor Manuel Aguilar Talavera, declara que cuenta con las atribuciones y facultades para llevar a cabo la ejecución de los acuerdos aprobados por el Ayuntamiento, en términos de la Constancia de Mayoría, expedida por el Instituto Electoral del Estado de México, que lo acredita como Presidente Municipal Constitucional del Ayuntamiento de Tenango del Valle, México, de fecha cuatro de julio del año dos mil doce.

2.9. Que para los efectos del presente Convenio señala como domicilio, el ubicado en Plaza de la Constitución 101, Colonia Centro, en Tenango de Arista, Tenango del Valle, Estado de México, C.P. 52300.

## 3. DE “LAS PARTES”

3.1. Que han decidido unir esfuerzos a fin de operar el SAM en el H. Ayuntamiento de Tenango del Valle.

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 Tenango del Valle, 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 Tenango del Valle”, 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 Tenango del Valle”, 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 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 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; **“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 Tenango del Valle. Al término del periodo de la administración pública estatal 2011-2017, **“EL AYUNTAMIENTO”** solicitará, dentro de los sesenta días hábiles siguientes al término de dicho periodo al titular de la Secretaría de la Contraloría la ratificación del mismo.

**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 Tenango del Valle.

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

**POR “EL AYUNTAMIENTO”**

**ARQ. VÍCTOR MANUEL AGUILAR TALAVERA**  
**PRESIDENTE MUNICIPAL**  
**(RUBRICA).**

**C. ROBERTO SALVADOR QUINTERO SANDOVAL**  
**SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO**  
**(RUBRICA).**

**LIC. JUAN GILDARDO HERRERA PERALTA**  
**SÍNDICO MUNICIPAL**  
**(RUBRICA).**

**M. EN D. MARÍA DE LOS DOLORES NORMA**  
**MENDOZA SÁNCHEZ**  
**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 TENANGO DEL VALLE”**

**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.

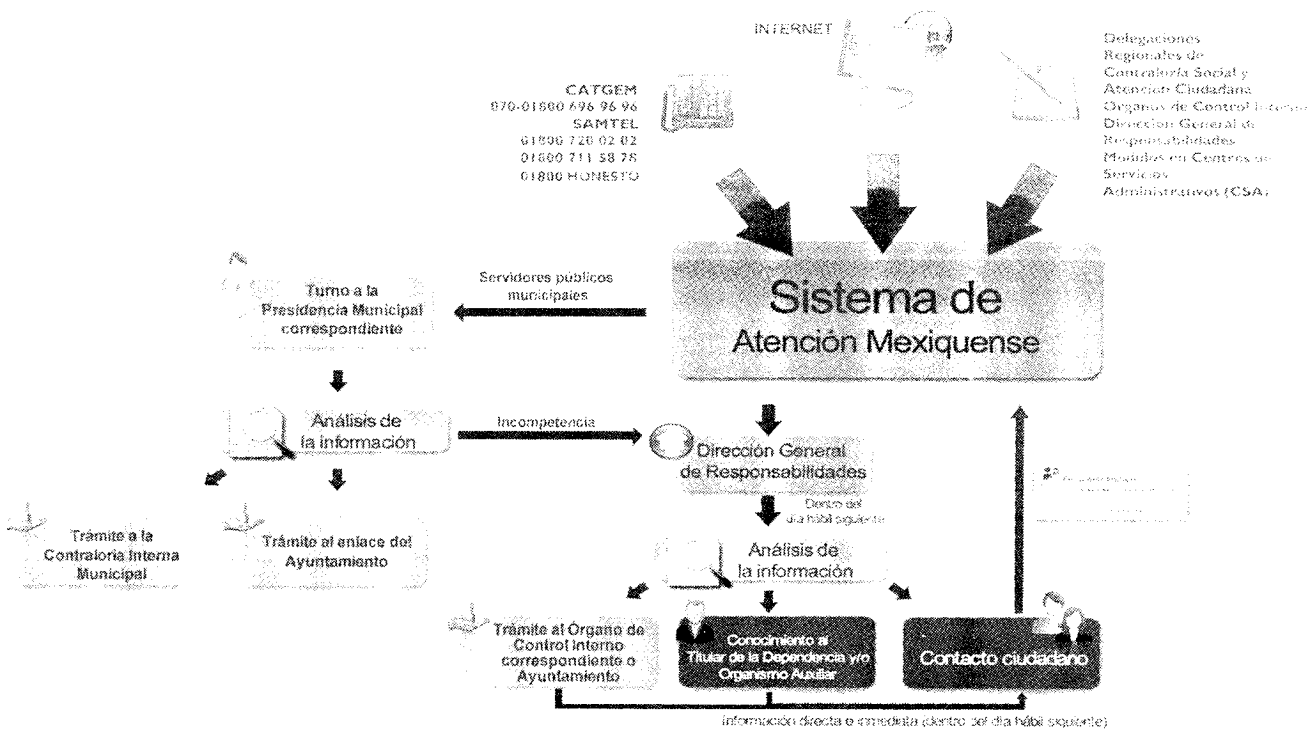
**4. ALCANCE**

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/](http://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.

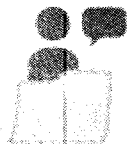
7.2.5 Recibida la queja o denuncia, que haya sido turnada por la Dirección General al Enlace, este deberá registrar en el SAM, el inicio al trámite correspondiente dentro del día hábil siguiente, así como todas las acciones que vaya realizando hasta que se declare concluido el asunto, a fin de que el 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.

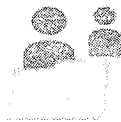
Trámite o servicio que motiva su queja o denuncia:

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



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE MÉXICO



MUNICIPIO DE  
Tenancingo

**CONVENIO DE COORDINACIÓN PARA OPERAR EL SISTEMA DE ATENCIÓN MEXIQUENSE EN EL H. AYUNTAMIENTO DE TENANCINGO, 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 M. EN D. JAVIER VARGAS ZEMPOALTECATL, DIRECTOR GENERAL DE RESPONSABILIDADES Y, POR LA OTRA, EL H. AYUNTAMIENTO DE TENANCINGO, REPRESENTADO POR EL PROFR. ANTONIO SÁNCHEZ CASTAÑEDA, PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL; ASISTIDO POR EL LIC. JOSÉ MANUEL ARENAS LUNA; SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO; PROFR. ARTURO SANTIAGO MORETT LÓPEZ, SÍNDICO MUNICIPAL; Y LA LIC. MÓNICA SALAZAR CEBALLOS, CONTRALORA 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 del SAM en la recepción y atención de quejas, denuncias, sugerencias y reconocimientos.

Que del 1° 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 Tenancingo, 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; ya que 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; 113 y 116 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, Profr. Antonio Sánchez Castañeda, 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 Síndico Municipal, Arturo Santiago Morett López, según lo dispuesto en el artículo 53 fracción I de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México.

2.4. Que la Lic. Mónica Salazar Ceballos, ocupa el cargo de Contralora Municipal, con facultades para coordinarse en los términos del presente convenio de conformidad con lo dispuesto en el artículo 112 la fracción VIII de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México.

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

2.6. Que es su interés impulsar y participar en el 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 no sólo de las dependencias u organismos auxiliares de la Administración Pública Estatal, sino también de la Administración Pública Municipal.

2.7 Que mediante Acta de Cabildo No. I y en desahogo del punto número XV, se aprobó por unanimidad de votos la facultad al señor Presidente Antonio Sánchez Castañeda, de suscribir convenios, contratos y cualquier otro documento a nombre y representación del Ayuntamiento.

2.8. De conformidad con lo dispuesto por los artículos 48, fracción II y 50 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, el C. Antonio Sánchez Castañeda, declara que cuenta con las atribuciones y facultades para llevar a cabo la ejecución de los acuerdos aprobados por el Ayuntamiento, en términos de la Constancia de Mayoría, expedida por el Instituto Electoral del Estado de México, que lo acredita como Presidente Municipal Constitucional del H. Ayuntamiento de Tenancingo, de fecha primero de enero de 2013.

2.9. Que para los efectos del presente Convenio señala como domicilio, el ubicado en Palacio Municipal S/N, en Tenancingo, Estado de México, C.P. 52400.

### **3. DE “LAS PARTES”**

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

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 Tenancingo, 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 Tenancingo”, 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 Tenancingo”, 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; “**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 Tenancingo, al término del periodo de la Administración Pública Estatal 2011-2017, “**EL AYUNTAMIENTO**”, solicitará, dentro de los sesenta días hábiles siguientes al término de dicho periodo al Titular de la Secretaría de la Contraloría la ratificación del mismo.

#### **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 Tenancingo.

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

**POR “EL AYUNTAMIENTO”**

**PROFR. ANTONIO SÁNCHEZ CASTAÑEDA**  
**PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL**  
**(RUBRICA).**

**POR “LA SECRETARÍA”**

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



**LIC. JOSÉ MANUEL ARENAS LUNA**  
**SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO**  
**(RUBRICA).**

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

**PROFR. ARTURO SANTIAGO MORETT LÓPEZ**  
**SÍNDICO MUNICIPAL**  
**(RUBRICA).**

**LIC. MÓNICA SALAZAR CEBALLOS**  
**CONTRALORA MUNICIPAL**  
**(RUBRICA).**

---

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

**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.

## 1. CONCEPTUALIZACIÓN

El Sistema de Atención Mexiquense, permite al ciudadano usuario inconforme de los servicios proporcionados o con la actuación u omisión de los servidores públicos del 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.

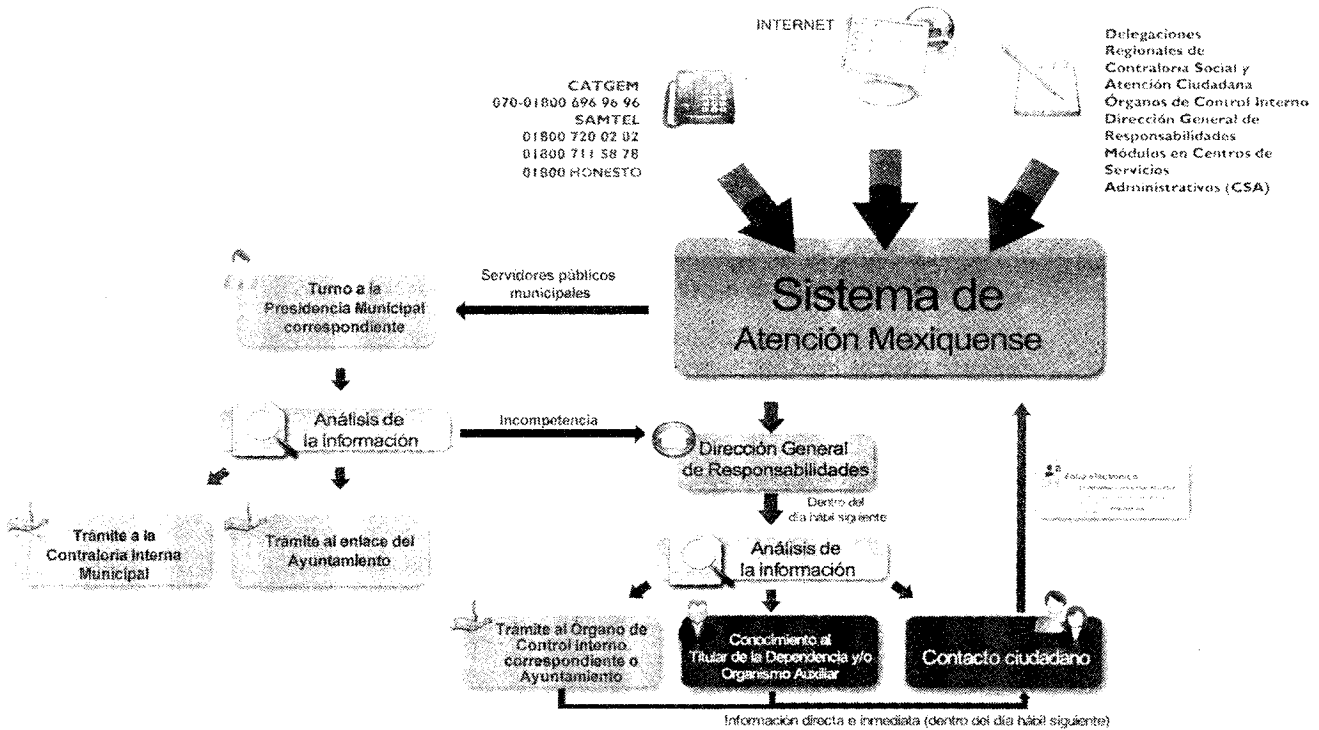
## 4. ALCANCE

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/](http://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



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE MÉXICO



H. AYUNTAMIENTO DE  
ATIZAPAN, MÉXICO.

**CONVENIO DE COORDINACIÓN PARA OPERAR EL SISTEMA DE ATENCIÓN MEXIQUENSE EN EL H. AYUNTAMIENTO DE ATIZAPÁN, 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 M. EN D. JAVIER VARGAS ZEMPOALTECATL, DIRECTOR GENERAL DE RESPONSABILIDADES Y, POR LA OTRA, EL H. AYUNTAMIENTO DE ATIZAPÁN, REPRESENTADO POR EL PROFR. PAUL REYES GUTIÉRREZ, PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL, ASISTIDO POR EL C. DAVID AGUILAR MOLINA, SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO; P.D. ARELI DÍAZ TAGLE, SÍNDICO MUNICIPAL Y LIC. JAIME MÉNDEZ LEONARDO, 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 cual 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 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 1597%, 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 Atizapán, México, han decidido celebrar el presente Convenio de Coordinación, al tenor de las siguientes:

### **DECLARACIONES**

#### **I. DE “LA SECRETARÍA”**

I.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.

I.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; ya que

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; 113 y 116 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, Profr. Paul Reyes Gutiérrez, 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 Síndico Municipal, P.D. Areli Díaz Tagle, según lo dispuesto en el artículo 53 fracción I de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México.

2.4. Que el Lic. Jaime Méndez Leonardo, ocupa el cargo de Contralor Municipal, con facultades para coordinarse en los términos del presente convenio de conformidad con lo dispuesto en el artículo 112 la fracción VIII de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México.

2.5. Que la validación de los documentos oficiales emanados del mismo, corresponde a su Secretario del H. Ayuntamiento, C. David Aguilar Molina, según lo dispuesto en el artículo 91 fracción V de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México.

2.6. Que es su interés impulsar y participar en el 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 no sólo de las dependencias u organismos auxiliares de la Administración Pública Estatal, sino también de la Administración Pública Municipal.

2.7. Que mediante Acta de Cabildo número 1 y en desahogo del punto número 14, se aprobó por unanimidad de votos otorgar al Presidente Municipal, la facultad para suscribir contratos, convenios y cualquier otro documento jurídico, en representación del Ayuntamiento, como es el caso del Convenio de Coordinación para Operar el Sistema de Atención Mexiquense (SAM).

2.8. De conformidad con lo dispuesto por los artículos 48, fracción II y 50 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, el C. Profr. Paul Reyes Gutiérrez, declara que cuenta con las atribuciones y facultades para llevar a cabo la ejecución de los acuerdos aprobados por el Ayuntamiento, en términos de la Constancia de Mayoría, expedida por el Instituto Electoral del Estado de México, que lo acredita como Presidente Municipal Constitucional del H. Ayuntamiento de Atizapán, México, de fecha cuatro de julio del año dos mil doce.

2.9. Que para los efectos del presente Convenio señala como domicilio, el ubicado en Palacio Municipal S/N, Plaza María Pliego, en Santa Cruz, Atizapan, Estado de México, C.P. 52500.

## **3. DE “LAS PARTES”**

3.1. Que han decidido unir esfuerzos a fin de operar el SAM en el H. Ayuntamiento de Atizapán, 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 Atizapán, 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 de 2007, y a los **“Criterios de Operación del Sistema de Atención Mexiquense para el H. Ayuntamiento de Atizapán, 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 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 Atizapán, 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 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; “**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 Atizapán. Al término del periodo de la Administración Pública Estatal 2011-2017, “**EL AYUNTAMIENTO**” solicitará dentro de los sesenta días hábiles siguientes al término de dicho periodo al titular de la Secretaría de la Contraloría la ratificación del mismo.

**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 Atizapán.

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

**POR “EL AYUNTAMIENTO”**

**PROFR. PAUL REYES GUTIÉRREZ**  
**PRESIDENTE MUNICIPAL**  
 (RUBRICA).

**C. DAVID AGUILAR MOLINA**  
**SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO**  
 (RUBRICA).

**P.D. ARELI DÍAZ TAGLE**  
**SÍNDICA MUNICIPAL**  
 (RUBRICA).

**LIC. JAIME MÉNDEZ LEONARDO**  
**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 ATIZAPAN”

**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.

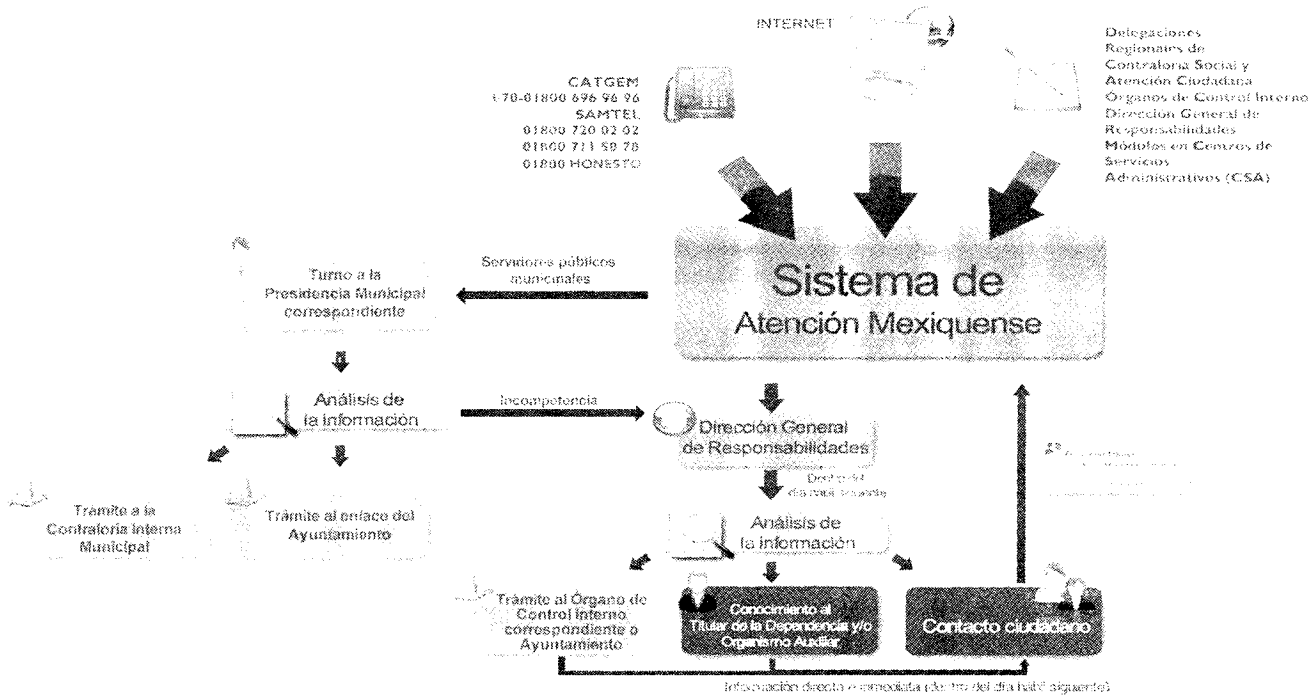
## 4. ALCANCE

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/](http://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.



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: \*