

PROFR. JOSÉ FELIPE GARZÓN LÓPEZ, Presidente Municipal Constitucional del Ayuntamiento de Concordia, Sinaloa, y **PROFR. RODOLFO TIRADO MIRANDA**, Secretario del H. Ayuntamiento respectivamente, en ejercicio de las facultades que nos confieren los artículos 115 Fracción II de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 45 Fracción IV, 110, 111, 125 Fracciones I y II de la Constitución Política del Estado de Sinaloa, y:

CONSIDERANDOS:

1. Que de acuerdo a lo establecido en el Artículo 27, Fracción IV de la Ley de Gobierno Municipal del Estado de Sinaloa, en relación con el Artículo 46 Fracción XVI y XVII, del Reglamento Interior del Ayuntamiento del Municipio de Concordia, Sinaloa, es facultad del H. Ayuntamiento expedir, modificar, reformar y adicionar los reglamentos, facultándose al Presidente Municipal, al Síndico Procurador, a los Regidores y a las Comisiones de Cabildo para revisar lo anterior.
2. Con fundamento en lo anterior se considera procedente que el Ayuntamiento del Municipio de Concordia, proceda a llevar a cabo la expedición del Manual de Procedimiento Municipal para la atención de quejas, denuncias y sugerencias de Concordia, Sinaloa; ya que con el presente Reglamento se establece el marco normativo necesario para una correcta tramitación, gestión y resolución de las quejas, denuncias y sugerencias formuladas por los ciudadanos, en caso de considerarse agraviados por los actos de los funcionarios de este H. Ayuntamiento, con el fin de incrementar la calidad y el buen funcionamiento de los mismos, mejorando de esta manera la percepción y satisfacción de los ciudadanos con el trabajo hecho y los servicios prestados por los servidores públicos.
3. En base en lo anterior y, por acuerdo del H. Cabildo Municipal tomado en la Sesión Ordinaria Número 21, celebrada el día 18 de Septiembre del 2019, el H. Ayuntamiento Constitucional del Municipio de Concordia, Sinaloa, ha tenido a bien autorizar la creación del:

MANUAL DE PROCEDIMIENTO MUNICIPAL PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS DE CONCORDIA, SINALOA, por lo que:

RESUELVE

PRIMERO.- Se autoriza al H. Ayuntamiento del Municipio de Concordia, para la expedición del Manual de Procedimiento Municipal para la atención de quejas, denuncias y sugerencias de Concordia, Sinaloa; aprobado por el H. Cabildo Municipal tomado en la Sesión Ordinaria Número 21, celebrada el día 18 de Septiembre del 2019.

SEGUNDO.- Como consecuencia de la autorización del punto resolutive anterior, se expide el Decreto Municipal correspondiente para quedar como sigue:

DECRETO MUNICIPAL No. 9

MANUAL DE PROCEDIMIENTO MUNICIPAL PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

INDICE		PÁGINA
I.	INTRODUCCIÓN	2
II.	MARCO LEGAL	2
III.	OBJETIVOS GENERALES	2
IV.	OBJETIVO ESPECÍFICO DEL BUZÓN	3
V.	RESPONSABILIDAD Y COORDINACIÓN DEL BUZÓN	3
VI.	ALCANCE	3
VII.	TÉRMINOS Y DEFINICIONES	3
VIII.	OBJETIVO DE LOS PROCEDIMIENTOS	4
IX.	POLÍTICAS DE OPERACIÓN PARA TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS Y DENUNCIAS	4
X.	POLÍTICAS DE OPERACIÓN PARA TRATAMIENTO DE LAS SUGERENCIAS	5
XI.	JUSTIFICACIÓN	5
XII.	ANEXOS	6
XIII.	DEFINICIÓN DE CONCEPTOS	11
XIV.	DIAGRAMA DE FLUJO TRATAMIENTO DE QUEJAS Y DENUNCIAS	12
XV.	DIAGRAMA DE FLUJO TRATAMIENTO DE SUGERENCIAS	15

OCT-11 RNO. 10264151

I.- Introducción

El Órgano Interno de Control del Municipio de Concordia, Sinaloa, en uso de su facultad dispuesta por el artículo 67 Bis y 67 Bis E Fracción IX de la Ley de Gobierno Municipal del Estado de Sinaloa, ha elaborado el presente documento que contiene el Sistema de Quejas, Denuncias y Sugerencias de esta Administración Pública Municipal.

Este Sistema está dirigido tanto a los ciudadanos que deseen ejercer sus derechos constitucionales ante esta autoridad, como al personal comprendido por empleados y funcionarios públicos que conforman la estructura orgánica del Municipio de Concordia, Sinaloa.

En él, se describen los procedimientos para la elaboración de quejas, denuncias, y sugerencias, su presentación, el proceso que seguirá el Órgano Interno de Control al respecto, el dictamen que se emitirá, así como el resultado y propuesta de resolución de dicho procedimiento.

Las quejas y denuncias se podrán presentar por parte de todo aquel ciudadano que se considere afectado en sus derechos e intereses por un acto administrativo determinado o que, sin ser directamente perjudicado, observe un acto ilícito por parte de un servidor público integrante de este Gobierno en el desempeño de sus funciones.

A través de este instrumento, se busca que los servidores públicos desarrollen sus funciones bajo los principios de eficacia, eficiencia, transparencia, honradez y legalidad que establece nuestra Constitución Política y las normas secundarias aplicables.

II.- Marco Legal

La Constitución Política del Estado de Sinaloa, en su Título Sexto "De la responsabilidad de los servidores públicos y Particulares" Capítulo Único artículos 130 que establece los lineamientos básicos para fijar responsabilidades a los servidores públicos por los actos u omisiones en que incurran en el desempeño de sus respectivas funciones, asimismo, dichos servidores públicos serán responsables por el manejo indebido de recursos públicos y de deuda pública. Todo servidor público será responsable de los actos u omisiones oficiales en que incurra y que redunden en perjuicio de los intereses públicos fundamentales o de su buen despacho, independientemente de la jerarquía, denominación y origen del cargo. Se concede acción popular para denunciar los delitos y faltas a que se refiere este Título, bajo la más estricta responsabilidad del denunciante y mediante la presentación de elementos de prueba.

La Ley de Gobierno Municipal del Estado de Sinaloa, en su artículo 67 Bis E fracción IX, faculta al Órgano Interno de Control para establecer y operar un sistema de quejas, denuncias o sugerencias relacionadas con las funciones de este Gobierno Municipal.

La Ley General de Responsabilidades Administrativas, en su LIBRO PRIMERO DISPOSICIONES SUSTANTIVAS, TÍTULO PRIMERO, Capítulo II los Principios y directrices que rigen la actuación de los Servidores; así también, en el Título Cuarto, Capítulo I y II contempla las sanciones a que se harán acreedores aquellos que incumplan dichas obligaciones.

III.- OBJETIVOS GENERALES

III.1. Establecer la metodología y el procedimiento que permita a la ciudadanía y usuarios en general presentar sus quejas, sugerencias y denuncias, captadas a través del sistema de buzón físico que al efecto se tiene instalado en el Palacio Municipal, y demás mecanismos que sean implementados para tales efectos a fin de propiciar la calidad del servicio público, brindando una acertada orientación así como una amplia y oportuna información, mediante un trato digno a la ciudadanía en un ambiente de respeto y equidad.

III.2. Recibir, tramitar, dar seguimiento y solución oportuna y expedita a las quejas, sugerencias y denuncias de la ciudadanía y usuarios, sensibilizando al personal del H. Ayuntamiento sobre la relevancia que tiene atender y prevenir conductas irregulares en el trato al usuario durante su estancia en el H. Ayuntamiento Municipal de Concordia, Sinaloa, permitiendo establecer un canal de comunicación permanente entre la ciudadanía y el Gobierno Municipal.

III.3. Promover permanentemente en todo el personal del H. Ayuntamiento de Concordia, Sinaloa, actitudes de responsabilidad y vocación en el servicio, disponiendo de mecanismos de seguimiento que permitan establecer las causas de las quejas, sugerencias y denuncias, información e inquietudes de los usuarios en general, con el propósito de impulsar acciones de mejoramiento.

III.4 Establecer la metodología que permita atender las quejas, sugerencias y denuncias de los usuarios de manera efectiva, atendiendo a los principios de la función pública como lo son la igualdad, la moralidad, la eficacia, la imparcialidad, la publicidad y la velocidad con una rápida solución, de tal forma que sean evaluadas y atendidas, estableciendo acciones correctivas y preventivas, para elevar la calidad del servicio público, fomentando los valores del H. Ayuntamiento de Concordia, Sinaloa.

IV.- OBJETIVO ESPECÍFICO DEL BUZÓN FÍSICO

Recepcionar, atender, resolver, evaluar, implementar y dar seguimiento a las quejas, sugerencias y denuncias, hasta satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía, para consolidar y enriquecer la calidad del servicio público.

V.- RESPONSABILIDAD Y COORDINACIÓN DEL BUZÓN

Será responsabilidad del Órgano Interno de Control el orientar al ciudadano de cómo presentar su queja, sugerencia y/o denuncia, a través del formato preestablecido y demás mecanismos existentes para tales efectos, así mismo conocer, dar seguimiento y solución a las quejas, sugerencias y denuncias, siendo también el Órgano Interno de Control el encargado de la aplicación de encuestas de satisfacción a los ciudadanos respecto a la atención y servicio prestado por los servidores públicos municipales, así como en la solución brindada a su asunto.

VI.- ALCANCE

Este procedimiento abarca las actividades que se realizan en las distintas áreas o departamentos del H. Ayuntamiento de Concordia, Sinaloa, que puedan originar la recepción de las quejas, denuncias y sugerencias, hasta la implementación de acciones correctivas o preventivas que conduzcan a satisfacer los requerimientos de la ciudadanía.

VII.- TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para el propósito del presente manual se identifican los siguientes términos y definiciones que se aplican al procedimiento.

Bitácora: Libro, cuadernillo o sistema donde se registran datos o información respecto de alguna queja, sugerencia o denuncia.

Buzón: Espacio físico donde el usuario puede interponer, depositar o presentar su queja, sugerencia o denuncia.

Calidad: Propiedad o conjunto de propiedades inherentes al H. Ayuntamiento de Concordia, Sinaloa, que le permite satisfacer necesidades de forma buena o mala a la ciudadanía y apreciarlo con respecto a los restantes Ayuntamientos.

Denuncia: Es el medio a través del cual, un servidor público o un ciudadano cumple con la obligación de informar al órgano disciplinario de actos u omisiones realizados por otro(s) servidor(es) público(s) y que sean contrarios a las normas, leyes y principios que rigen la función pública, independientemente si le significan una afectación directa a sus derechos o intereses como gobernado, limitándose a describir los hechos sin calificarlos jurídicamente.

Garantía de Audiencia: Derecho constitucional que brinda la oportunidad a la defensa.

Improcedencia: Falta de requisitos de fondo debido a la falta de competencia o por no estar apegado a los requisitos que establece la ley.

Órgano Interno de Control: Unidad administrativa a cargo de prevenir, corregir, investigar y calificar actos u omisiones que pudieran constituir responsabilidades administrativas de servidores públicos de los Ayuntamientos.

Procedimiento: Conjunto de acciones u operaciones que tienen que realizarse de la misma forma, para obtener siempre el mismo resultado bajo las mismas circunstancias.

Queja: Es la comunicación que el usuario directamente afectado, hace a la autoridad competente, por los medios establecidos, sobre el "mal desempeño" del Servidor Público Municipal en el cumplimiento de sus funciones.

En algunos casos esta puede ser improcedente como tal, puesto que lo único que refleje sea el comentario o sugerencia para la mejora de un servicio o la prestación del mismo.

Ratificar: Confirmar lo hecho o dicho con anterioridad.

Requisitos de fondo: Fundamentos esenciales de derecho en que se basa la resolución emitida.

Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Servidor público: Es la persona que presta atención y servicios en nombre del municipio para la comunidad.

Servicio Público: Es una actividad técnica, directa o indirecta, de la administración pública activa o autorizada a los particulares mediante concesión, que ha sido creada y controlada para asegurar la satisfacción de las necesidades de la colectividad.

Solución: Resolución de una queja, sugerencia y/o denuncia por la autoridad municipal competente.

Sugerencia: Es una alternativa de solución hecha por cualquier interesado, que conduce a manifestar las ideas o acciones para colaborar en la solución o mejora del servicio público municipal.

Usuario: Persona física o moral que goza o es destinataria de un servicio público, pudiendo ser interna o externa.

VIII.- OBJETIVO DE LOS PROCEDIMIENTOS

Disponer de un sistema interno de conocimiento, recepción, atención, seguimiento y resolución de quejas, sugerencias y denuncias, que la ciudadanía usuaria emita y que facilite al Órgano Interno de Control y a los servidores públicos municipales competentes, la retroalimentación con la misma, proporcionando los resultados generados a partir de estas, para la toma de decisiones asertivas en el mejoramiento continuo de las áreas de oportunidad detectadas y en la calidad del Servicio Público Municipal.

IX.- POLÍTICAS DE OPERACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS Y DENUNCIAS

1. La Queja deberá ser por escrito colocada en el buzón físico, utilizando para ello el formato respectivo elaborado y proporcionado por el Órgano Interno de Control. En el caso de que el usuario presente su queja de forma verbal se le invitará a llenar el formato indicado y si esta no supiera leer y/o escribir, deberá el Órgano Interno de Control levantar acta en presencia de un testigo, poniendo huella al pie del acta el quejoso y firmada por el testigo y el Órgano Interno de Control.
2. Las quejas y denuncias son recabadas del buzón físico por cualquiera de los Servidores Públicos integrantes del Órgano Interno de Control Municipal.
3. Los registros de las quejas y denuncias del buzón físico deben ser depositados en un sobre, debiendo cerrarse y sellarse con cinta adhesiva transparente, anotando la fecha, y el número de registros encontrados, firmando de conformidad por los responsables de abrir el buzón y contabilizar las quejas.
4. Todas las quejas y denuncias realizadas acerca de la atención al usuario y los servicios que presta el Municipio serán tratadas con estricta reserva, asegurando la exactitud e integridad de la información.
5. El Órgano Interno de Control llevará registro en bitácora sobre las quejas presentadas, conteniendo folio, fecha, asunto, área a la que es turnada, estatus de atención y seguimiento, y resolución.
6. El Órgano Interno de Control es el responsable de abrir el buzón físico en presencia de la Sindicatura de Procuración; debiendo formular citatorio para el quejoso a efecto de que acuda a ratificar y/o ampliar su queja, asegurándose de mantener el anonimato de la persona que la interpone y omitiendo la información personal.
7. Si se desiste el quejoso, o no asiste a la ratificación de su queja o denuncia, se levantará el acta administrativa correspondiente, se elaborará acuerdo y se archivará el asunto.
8. En caso de no proceder se notificará a la persona que interpone la queja, la causa de la improcedencia debidamente fundada y motivada.
9. Si es procedente el Órgano Interno de Control Municipal enviará la respectiva queja o denuncia a la Autoridad Investigadora para que se realicen las investigaciones pertinentes a fin de determinar el inicio del Procedimiento Administrativo.
10. Si se determina el Inicio de Procedimiento Administrativo por la Autoridad Investigadora se realizará el acuerdo respectivo enviando el procedimiento a la Autoridad Substanciadora, se citará para brindarle la garantía de audiencia, presentándose por sí mismo o acompañado de un defensor, o el Órgano Interno de Control proporcionará un defensor de oficio, en la fecha y hora hábiles señaladas en el citatorio para su desahogo, con la finalidad de presentar las pruebas a su favor, pasando en ese mismo acto a la etapa de admisión de pruebas y desahogo de las mismas por el Órgano Interno de Control, continuando con la etapa de alegatos, procediendo a levantar el acta circunstanciada correspondiente, señalando término que no deberá de ser menor a tres días hábiles.

- ni mayor a cinco, para dictar la resolución que proceda, sobre la responsabilidad y sanción administrativa que en derecho proceda, adecuándose al requerimiento formulado, teniendo correspondencia e integridad con los hechos asentados en la queja y cumplir con los requisitos de fondo y las formalidades del caso.
11. En el caso de que se trate de una queja o denuncia emitida que involucre una o varias direcciones, áreas o departamentos o servidores públicos y que se refiere a aspectos delicados, el órgano interno de control los citará, así como al presidente municipal, informándoles de la misma, desahogándose la audiencia con los involucrados, levantándose acta circunstanciada de la misma, firmando los que en ella participan, dictando la resolución en los mismos términos y circunstancias señaladas en el punto anterior, entregándose copia a los involucrados.
 12. Si la Autoridad Resolutiva determina en la resolución que no procede la sanción, se notificará a las partes involucradas, dando fin al proceso.
 13. La notificación de la resolución se realizará al quejoso (a) y autoridades o funcionario (s) responsables, de forma personal, no debiendo exceder a los cinco días hábiles posteriores a la fecha en que se dictó la resolución por el Órgano Interno de Control.
 14. Si procedió la sanción al o los servidores públicos involucrados, el Órgano Interno de Control será el encargado de ejecutarlas.
 15. La suspensión, destitución o inhabilitación que se impongan a los servidores públicos de confianza, surtirán efectos al notificarse la resolución y se consideran de orden público.
 16. Si derivado del procedimiento administrativo se desprende la probable comisión de un delito que amerite investigación judicial de oficio, el Órgano Interno de Control deberá interponer la o las denuncias correspondientes ante el Ministerio Público, generando copia de conocimiento respectiva al Presidente Municipal y al Síndico Procurador, todo lo anterior tratándose de faltas no graves, para las faltas graves la Autoridad Investigadora elaborará un informe a la Autoridad Substanciadora que a la vez enviara el Procedimiento al TRIBUNAL DE JUSTICIA ADMINISTRATIVA.
 17. El Órgano Interno de Control será el encargado de difundir mediante los diversos medios impresos y/o electrónicos con que se cuenten, de manera trimestral, los resultados estadísticos de la atención, seguimiento, resolución y sanciones de las denuncias presentadas ante el municipio, así como aplicar las encuestas de satisfacción al ciudadano respecto a la atención brindada a las quejas, sugerencias o denuncias y encuesta de satisfacción al ciudadano respecto al desahogo de las quejas, sugerencias o denuncias, mediante los formatos establecidos.

X.- POLÍTICAS DE OPERACIÓN PARA TRATAMIENTO DE LAS SUGERENCIAS

1. Para el caso de las sugerencias de oportunidad y mejora, el Órgano Interno de Control, será el encargado de recabarlas a través del buzón o los diversos mecanismos de recepción, levantando acta en presencia del Síndico Procurador, Titular y un testigo.
2. Los Registros de las Sugerencias se llevarán en bitácora por el Órgano Interno de Control, conteniendo folio, fecha, propuesta, área de oportunidad y mejora, seguimiento y acción implementada.
3. Todas las sugerencias realizadas acerca de los servicios o prestación de los mismos por el municipio, serán tratadas con estricta reserva, asegurando la exactitud e integridad del comentario, así como los datos personales del usuario si estos hubieran sido proporcionados.
4. El Órgano Interno de Control siempre que sea día hábil, convocará a reunión al Presidente Municipal, Secretario del Ayuntamiento y a la dirección, área o departamento motivo de la propuesta para hacerla del conocimiento a efecto de que se delibere, analice, evalúe, y decida si es viable su implementación, se levantará acta o minuta de acuerdos. En el caso de que la decisión no esté dentro de sus atribuciones, se considerará someterlo a la aprobación del H. Cabildo Municipal.
5. En el caso de que la decisión no esté dentro de sus atribuciones, el Órgano Interno de Control, considerará someterlo a la aprobación del H. Cabildo Municipal para su aprobación.
6. El órgano Interno de Control verificará la implantación de la mejora por el área responsable.
7. Una vez que las sugerencias hayan sido implementadas deben difundirse a la Comunidad del H. Ayuntamiento, a través de los diversos medios electrónicos e impresos con que se cuente, manifestando que se derivaron gracias a la participación ciudadana mediante las sugerencias propuestas.

XI. JUSTIFICACIÓN

La gestión de trámites de quejas, sugerencias o denuncias en los Municipios genera una gran cantidad de actividades y resultados, los cuales deben ser interpretados de manera útil y correcta para la mejora continua y la consideración de áreas de oportunidad. Para ello, se requiere la realización constante de una evaluación integral, considerando por una parte la

evaluación desde el punto de vista de los usuarios, y por la otra parte, tener contemplado el punto de vista de los servidores públicos en funciones de atención al público.

Se pretende medir de manera sistemática la satisfacción ciudadana en cuanto a la atención, con el fin de que haya una mejora continua en la calidad del servicio en las áreas de oportunidad que se identifiquen. Los aspectos que se observarán se refieren a las facilidades, calidez en el trato, tiempos de atención y respuesta de las Quejas. Sugerencias o Denuncias.

Se realizará la evaluación desde el punto de vista de los ciudadanos, a través de:

- 1) Encuestas de salida presenciales mediante la aplicación de la "Encuesta de satisfacción al ciudadano respecto a la atención brindada a las quejas, sugerencias o denuncias" y,
- 2) "Encuesta de satisfacción al ciudadano respecto al desahogo de las quejas, sugerencias o denuncias". Esta técnica consiste en la evaluación que realizan usuarios reales a todo el proceso de atención. Los cuales deben contener los atributos y estándares esperados para el trámite de sus quejas, sugerencias o denuncias.

Beneficios esperados:

- Detectar de áreas de oportunidad para establecer acciones, políticas y compromisos de mejora en las Áreas de Atención Ciudadana.
- Beneficiar a los ciudadanos que realizan sus quejas, sugerencias o denuncias.
- Identificar las necesidades y prioridades de la ciudadanía.

XII.- ANEXOS

- a) CONCORDIA/QUEJA Y/O DENUNCIAS/001 FORMATO PRESENTACIÓN DE QUEJAS DENUNCIAS.
- b) CONCORDIA/SUGERENCIA/002 FORMATO PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS.
- c) CONCORDIA/CONCENTRADO/ORGANO INTERNO DE CONTROL/003 CONCENTRADO CLASIFICADOR DEL SEGUIMIENTO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.
- d) CONCORDIA/ENCUESTA/004 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO RESPECTO A LA ATENCIÓN BRINDADA A LAS QUEJAS, SUGERENCIAS O DENUNCIAS.
- e) CONCORDIA/ENCUESTA/005 FORMATO PRESENTACIÓN DE QUEJA, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS BUZÓN VIRTUAL.

FORMATO A): CONCORDIA/QUEJAS/DENUNCIA/001

FORMATO PRESENTACIÓN DE DENUNCIAS.

ÓRGANO INTERNO DE CONTROL Tel. _____ Ext. _____ Fax. _____ No. Folio: _____ Fecha: _____
FORMATO DE DENUNCIAS
DATOS GENERALES DEL DENUNCIANTE NOMBRE: _____ DOMICILIO: _____ TELEFONO: _____ CORREO ELECTRONICO: _____
Los datos solicitados con operativos, en caso de hacerlo Y proporcionarlos con apego a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Sinaloa Y sería con la finalidad de tener contacto para informarle a cerca del seguimiento a su sugerencia.

ESPECIFICAR DENUNCIA:

NOMBRE Y FIRMA O HUELLA DEL DENUNCIANTE

FORMATO B): CONCORDIA/SUGERENCIA/002

FORMATO PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS.

ÓRGANO INTERNO DE CONTROL

Tel. _____ Ext. _____
Fax _____

FORMATO PARA PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS

DATOS GENERALES DEL DENUNCIANTE

NOMBRE: _____
DOMICILIO: _____
TELEFONO: _____
CORREO ELECTRONICO: _____

Los datos solicitados con operativos, en caso de hacerlo y proporcionarlos serán protegidos con el apego a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Sinaloa Y sería con la finalidad de tener contacto para informarle a cerca del seguimiento a su sugerencia.

TRÁMITE O SERVICIO QUE ORIGINA LA SUGERENCIA:

AREA INVOLUCRADA: _____

HECHOS: _____ **FECHA:** _____

FIRMA O HUELLA

OBSERVACIONES

FORMATO C): CONCORDIA/CONCENTRADO/CONTRALORIA/003

CONCENTRADO CLASIFICADOR DEL SEGUIMIENTO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS:

MES: _____

AREA	Q	D	S	FP	O	ET

Q=Queja S=Sugerencia D=Denuncia FP=Fecha de Presentación O=Observaciones ET=Estatus del Tramite

NOTA: En el presente mes SI () NO () se recibieron quejas, sugerencias y denuncias.

TITULAR DEL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL

LAF. SILVIA ELENA CANIZALES VIZCARRA.

FORMATO D): CONCORDIA/ENCUESTA/004

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO RESPECTO A LA ATENCIÓN BRINDADA A LAS QUEJAS, SUGERENCIAS O DENUNCIAS.

Le invitamos a enriquecer la atención de Quejas, Sugerencias o Denuncias, mediante el llenado de una breve encuesta; el objetivo de la misma es satisfacer las necesidades ciudadanas en la materia, los datos se manejarán, únicamente para aumentar la efectividad del servicio, generando datos estadísticos.
Gracias por ejercer la Acción Ciudadana.

Folio _____
Fecha de Elaboración _____

Marque la respuesta elegida con una X.

1). Su trámite fue para formular una:

Queja () Sugerencia () Denuncia ()

2). Área a la que va dirigida la Queja, Sugerencia o Denuncia

3). ¿Se le informó adecuadamente respecto de la competencia del Órgano Interno de Control?

Si () No ()

4). ¿En caso de que la Queja, Sugerencia o Denuncia, no sea del ámbito de competencia del Municipio, se le informó a dónde acudir?

Si () No ()

5). ¿De acuerdo al trámite formulado, se le informó adecuadamente los requisitos para presentarlo?

Si () No ()

6). Como califica Usted la atención recibida por parte del Servidor Público que recibió su Queja, Sugerencia o Denuncia.

Muy bueno () Bueno () Regular () Mala () Muy Mala ()

7). Comentario o Sugerencia

LA INFORMACIÓN AQUÍ PROPORCIONADA TIENE EL CARÁCTER DE CONFIDENCIAL DE CONFORMIDAD AL ARTÍCULO 162 Fracción II DE LA LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA PARA EL ESTADO DE SINALOA.

LOS DATOS PERSONALES RECABADOS SERÁN PROTEGIDOS Y TRATADOS CON FUNDAMENTO EN EL ARTÍCULO 165 DE LA LEY EN MENCIÓN Y CUYA FINALIDAD ES, DE CONTAR CON UNA BASE DE DATOS CON INFORMACIÓN ESTADÍSTICA QUE PERMITA IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEJORAS Y PODRÁN REALIZARSE TRANSMISIONES DE INFORMACIÓN DE CONFORMIDAD A LO ESTABLECIDO EN LA MISMA LEY.

FORMATO E): CONCORDIA/ENCUESTA/006

FORMATO PRESENTACIÓN DE QUEJA, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS BUZÓN.

Quejas, Denuncias y Sugerencias.

Derivado de las atribuciones que le confiere a este Órgano Interno de Control, los artículos 67 Bis, 67 Bis A, 67 Bis B, 67 Bis C, 67 Bis D, 67 Bis E y 67 Bis, de la Ley de Gobierno Municipal del Estado de Sinaloa, y en estricto cumplimiento a lo ordenado por los artículos 47 y 49 de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos para el Estado de Sinaloa, se emite el presente formato el cual deberá cumplir los siguientes Requisitos:

DATOS PERSONALES

Nombre Completo * _____

Domicilio para recibir notificaciones dentro del territorio
Colonia * _____

Código Postal * _____

Calle, número interior / exterior * _____

Teléfono (Incluir clavelada) * _____

Correo Electrónico * _____

DATOS DEL SERVIDOR PÚBLICO

Nombre Completo * _____

Cargo que Desempeña * _____

Dependencia y/u Organismo * _____

DATOS DE LA QUEJA, DENUNCIA Y/O SUGERENCIA¿Cuál es el trámite o servicio que motiva la queja, denuncia y/o sugerencia? *

_____¿Existen testigos de los hechos? *

_____Si existen pruebas de los hechos registrelos aquí *

Descripción de los hechos *

Comentarios *

Nota Este Órgano Interno de Control Municipal lo PREVIENE para que en el término de tres días contados a partir de la recepción de queja, denuncia y/o sugerencia, comparezca ante esta Autoridad, a efecto de ratificar, rectificar y/o ampliar su queja o denuncia y proporcione elementos de prueba a fin de acreditar su dicho, apercibiéndole de que en caso de no realizarlo en tiempo y forma se tendrá por no presentado el escrito o las pruebas según sea el caso.

Así mismo se le exhorta para que el domicilio para oír y recibir notificaciones se encuentre dentro de la Jurisdicción de este Órgano Interno de Control, apercibido que dé en caso de no hacerlo así las subsecuentes notificaciones aun las de carácter personal se efectuaran mediante estrados.

Manifiesto bajo protesta de decir verdad que los datos aquí señalados son verdaderos.

XIII.- Definición de Conceptos

La Queja es la manifestación de la voluntad de un ciudadano, mediante la cual hace del conocimiento de este Órgano Interno de Control, de la existencia de actos u omisiones, actualizado por servidores públicos del Gobierno Municipal, contrario a las normas y principios que rigen a la Administración Pública, y que le significan una afectación directa a sus derechos o intereses como gobernados.

La Denuncia es el medio a través del cual, los ciudadanos cumplen con la obligación de informar al Órgano Disciplinario del Gobierno Municipal de actos u omisiones realizados por los servidores públicos, pertenecientes a este Gobierno Municipal y que sean contrarios a las normas y principios que rigen la función pública, independientemente si le significan una afectación directa a sus derechos o intereses como gobernado.

La Sugerencia es aquella idea, propuesta u opinión dirigida a este Órgano Interno de Control con el objetivo de buscar un mejor desempeño de las funciones que tienen encomendadas las Dependencias, sus unidades administrativas y de apoyo del Gobierno Municipal.

Son causas suficientes para la interposición de una queja o denuncia contra servidores públicos del Gobierno Municipal, las siguientes:

I.- Por actos arbitrarios o prepotentes en la prestación de un servicio.

II.- Por nepotismo.

III.- Por negligencia en la prestación de un servicio o en el ejercicio de sus funciones.

IV.- Por actualizar cualquier de las conductas consideradas como delitos cometidos por servidores públicos que prevé el Código Penal para el Estado de Sinaloa, siempre que contra quien se pretenda instaurar procedimiento administrativo exista ya sentencia condenatoria firme y su acto atente contra los principios que rigen a la administración pública.

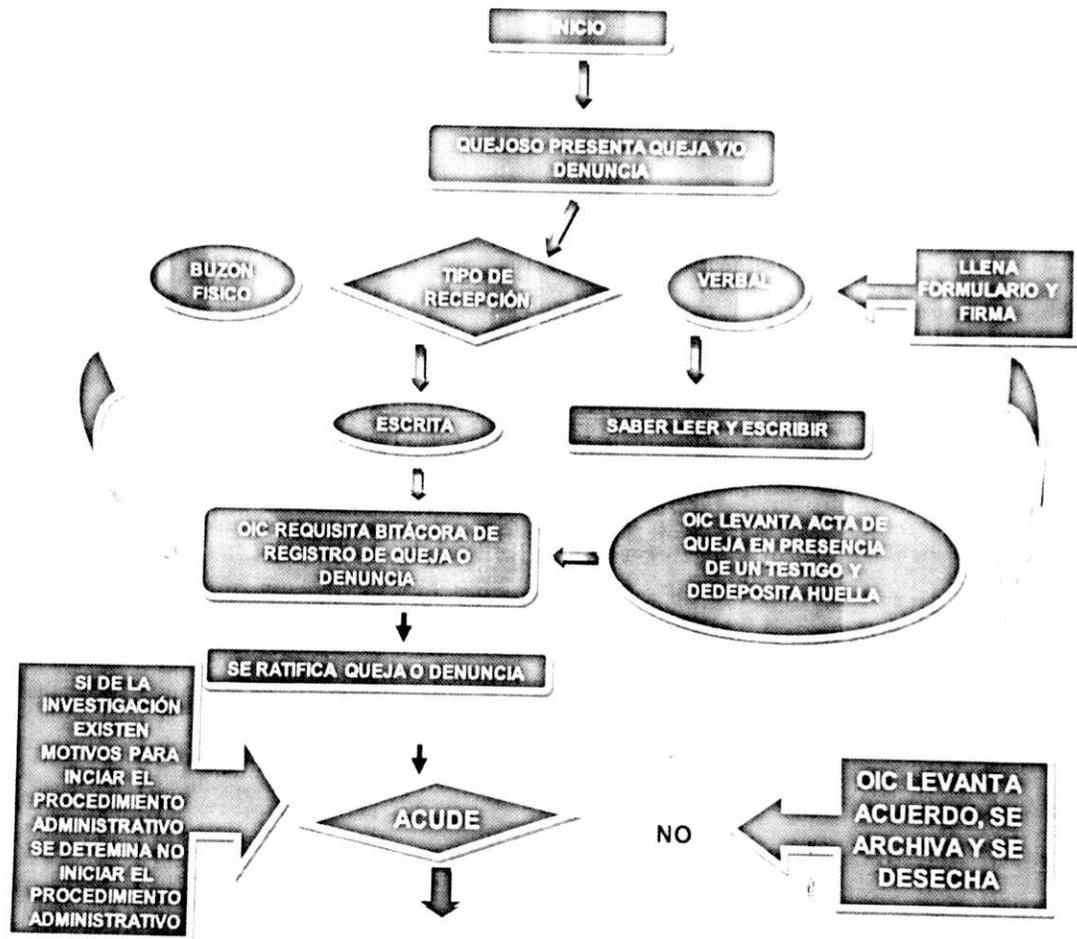
V.- Por cualquier otro acto u omisión que sea contraria a las obligaciones previstas por el artículo 7 en todas sus fracciones de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Sinaloa, en la Ley de Gobierno Municipal del Estado de Sinaloa u otros ordenamientos aplicables.

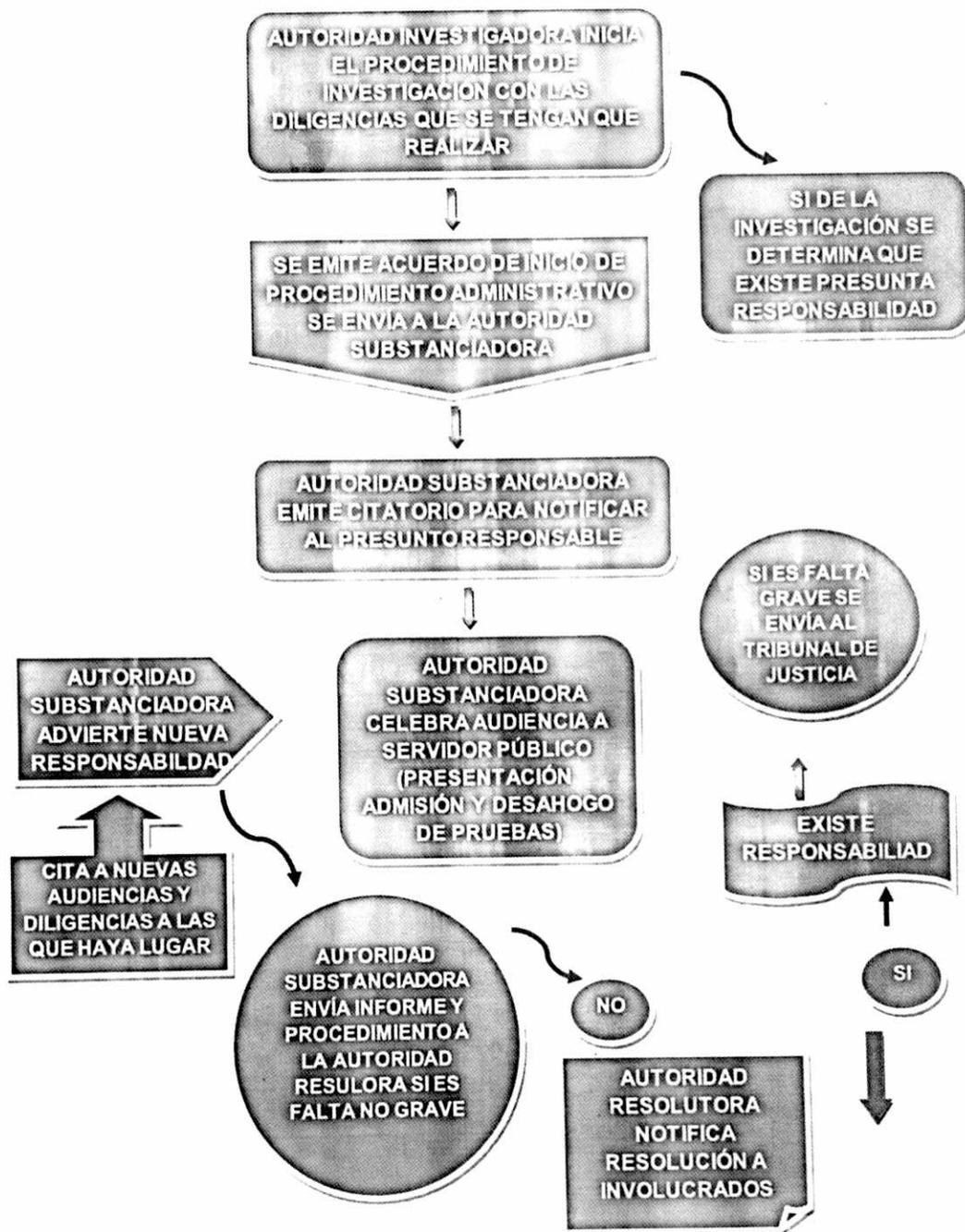
La queja o denuncia sólo podrá presentarse dentro del término de un año, a partir de que se hubiesen nacido los hechos que se estimen denunciables.

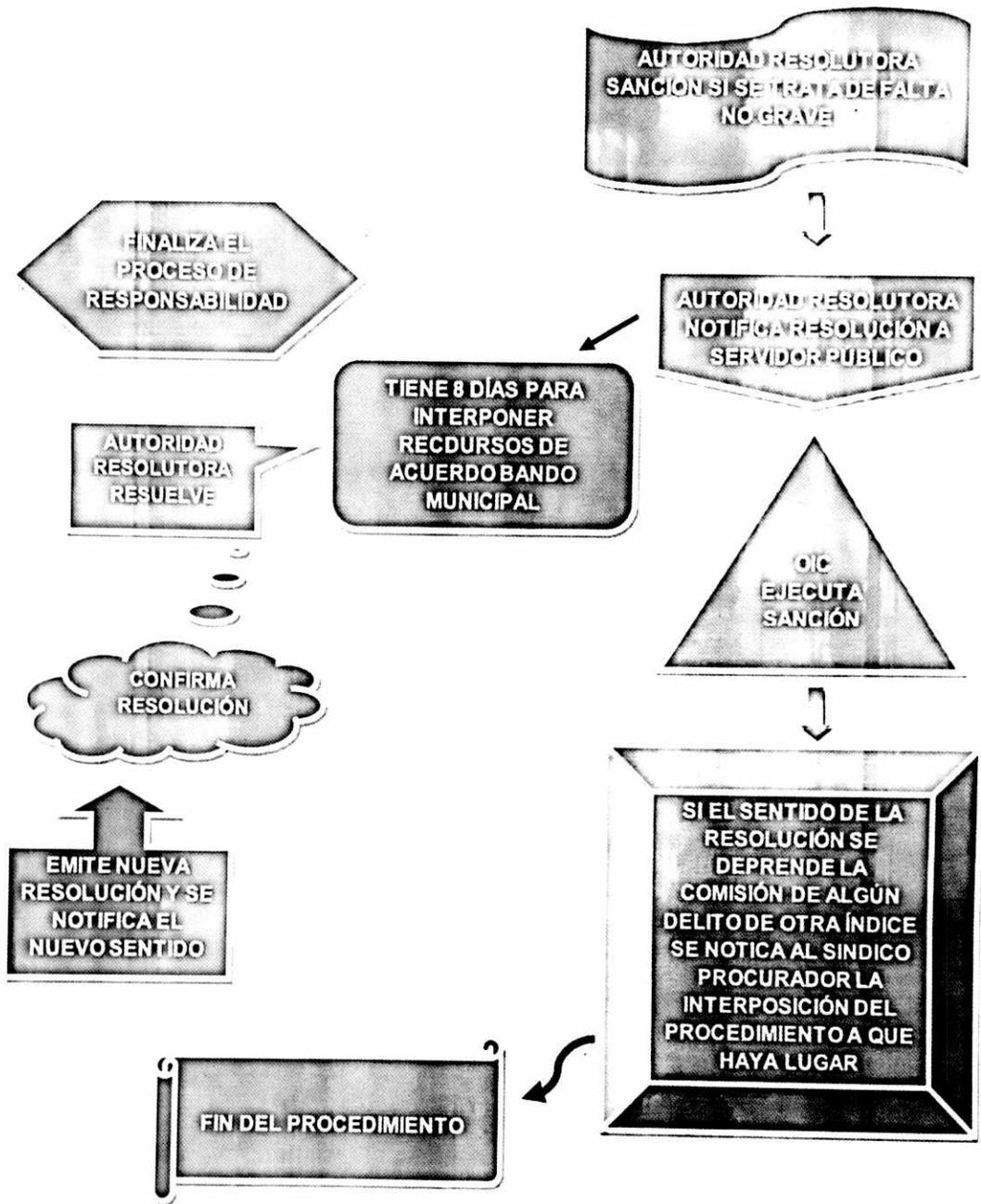
Cuando un servidor público del Gobierno Municipal sea denunciado por alguna de las causas señaladas en la fracción IV del apartado anterior sin que aún exista sentencia ejecutoriada en su contra, el Órgano Interno de Control recibirá la queja o denuncia y se reservará la facultad de resolver sobre su admisión hasta en tanto aquello ocurra y, notificado el interesado sobre el particular, deberá hacer del conocimiento inmediato de la autoridad competente cuando se advierta que aún no se ha hecho, remitiendo para ello todas las constancias que tuviera en su poder.

En caso de que la queja o denuncia no sea admisible por no actualizar ninguno de los supuestos previstos en este ordenamiento, el Interno deberá informar en un término de tres días al redamante, contados a partir de su reabimiento de este impedimento y lo orientará a fin de acudir ante la instancia que corresponda conocer sobre el asunto, si es el caso.

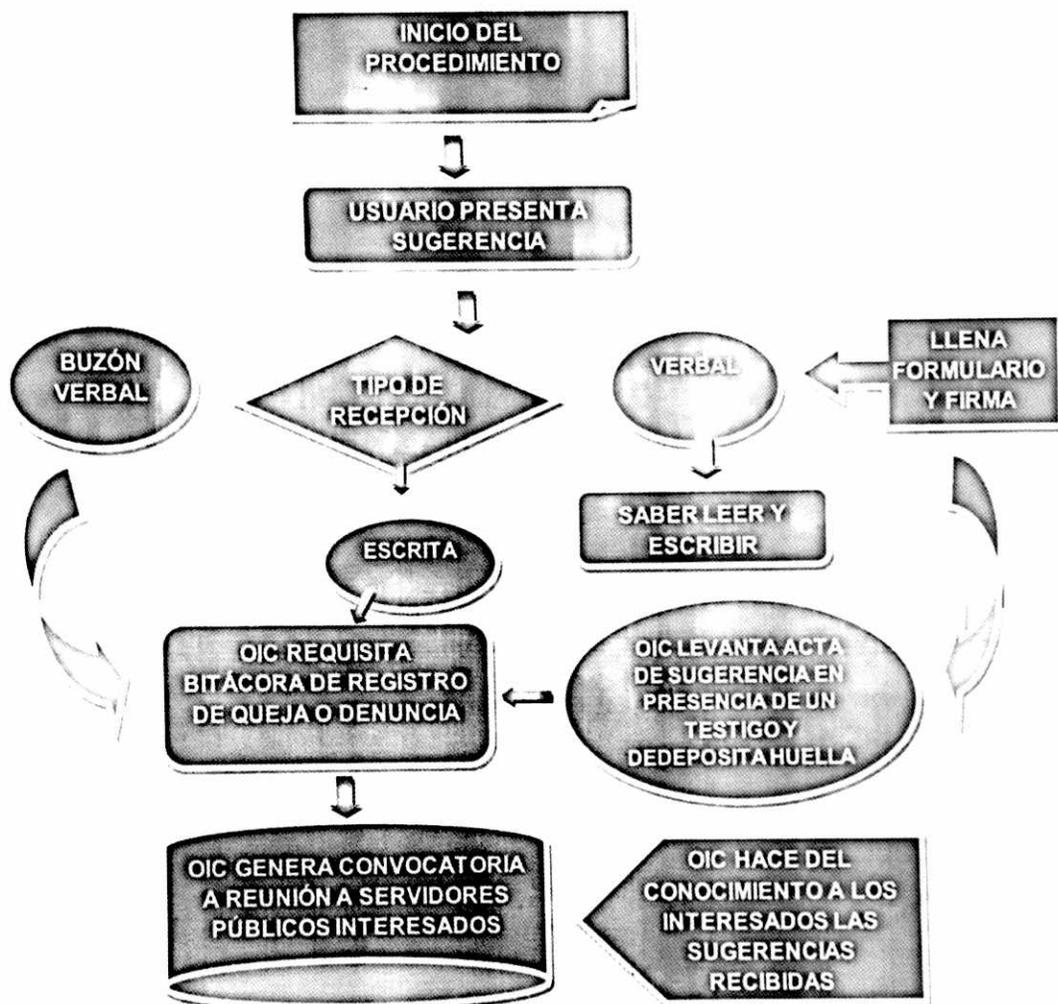
XIV. DIAGRAMA DE FLUJO DE TRATAMIENTO DE QUEJAS Y DENUNCIAS

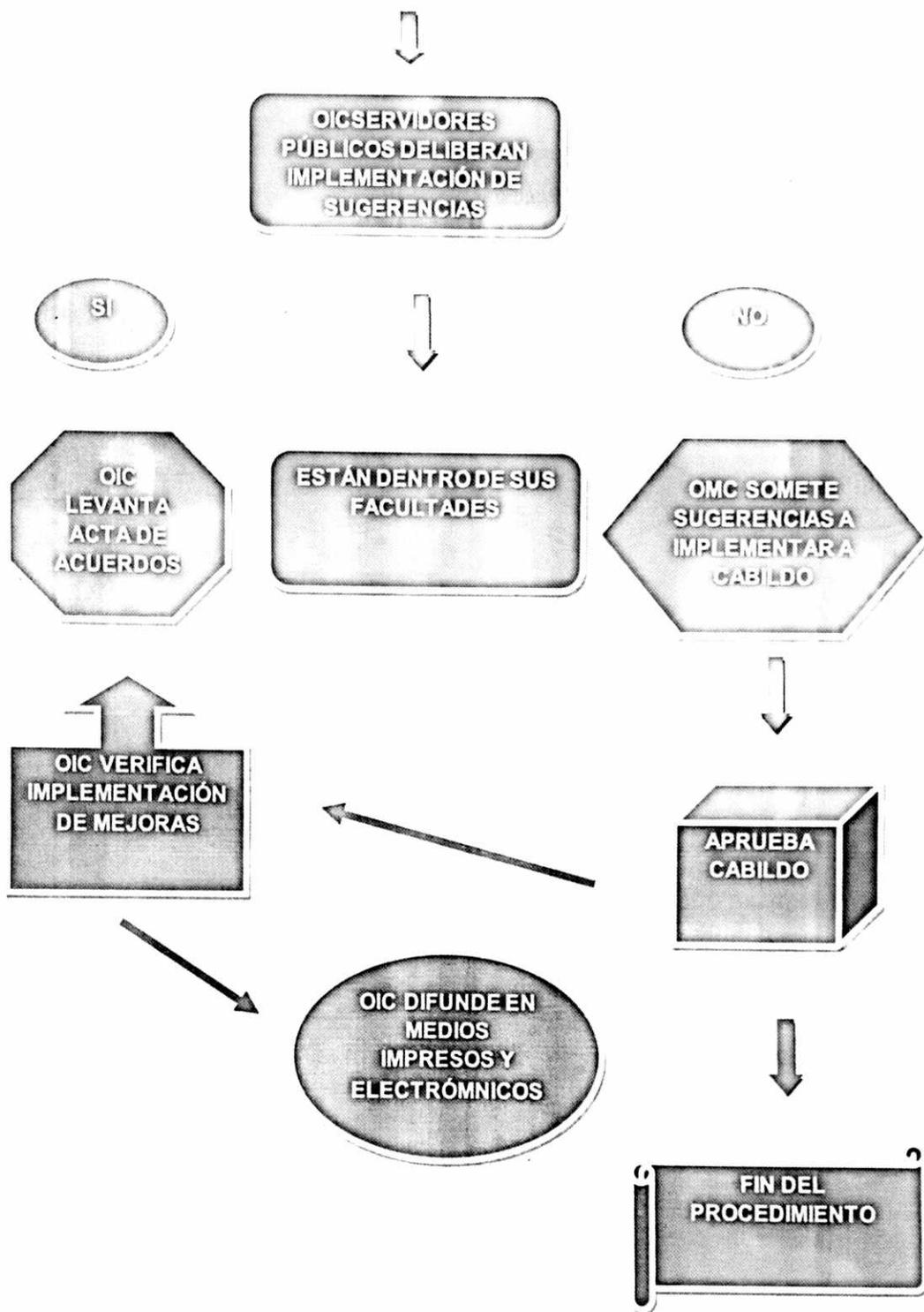






XV. DIAGRAMA DE FLUJO DE TRATAMIENTO DE SUGERENCIAS





El Ejecutivo Municipal para su observancia, sustento legal y debido cumplimiento elabora el presente Manual para el tratamiento de quejas y denuncias de la Administración Pública Municipal de Concordia, Sinaloa en la Administración 2018-2021.

Lo presenta al H. Cabildo a los dieciocho días del mes Septiembre del año 2019, bajo el acta número veintiuno de sesión ordinaria quienes firman al calce los que intervienen

PROFESOR JOSÉ FELIPE GARZÓN LÓPEZ
PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL



Gobierno del Municipio
Presidencia
Municipal
TRANSITORIOS

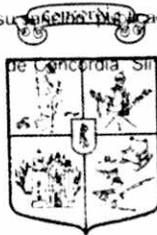
PROFESOR RODOLFO TIRADO MIRANDA
SECRETARIO DEL H. AYUNTAMIENTO

PRIMERO.- El presente Reglamento entrara en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial "El Estado de Sinaloa"

SEGUNDO.- Comuníquese al Ejecutivo Municipal para su observancia y cumplimiento.

Es dado en el Salón de Cabildos del Palacio Municipal de Concordia, Sinaloa, a los dieciocho días del mes de septiembre del año 2019

PROFESOR JOSÉ FELIPE GARZÓN LÓPEZ
PRESIDENTE MUNICIPAL



Gobierno del Municipio
Presidencia
Municipal

PROFESOR RODOLFO TIRADO MIRANDA
SECRETARIO DEL H. AYUNTAMIENTO

Por tanto, mando se imprima, publique, circule y se le de el debido cumplimiento. Es dado en el Palacio del H. Ayuntamiento de Concordia, Sinaloa, a los dieciocho días del mes de septiembre del año 2019.

PROFESOR JOSÉ FELIPE GARZÓN LÓPEZ
PRESIDENTE MUNICIPAL



Gobierno del Municipio
Presidencia
Municipal

PROFESOR RODOLFO TIRADO MIRANDA
SECRETARIO DEL H. AYUNTAMIENTO