HUAQUECHULA

GOBIERNO DE EXPERIENCIA Y RESULTADOS

2021-2024

MANUAL PARA EL PROCEDIMIENTO DE LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS POR PRESUNTO INCUMPLIMIENTO AL CODIGO DE ÉTICA, CODIGO DE CONDUCTO Y AL REGLAMENTO INTERNO DEL H. AYUNTAMIENTO DE HUAQUECHULA, PUEBLA 2021-2024

CONTENIDO

- PRESENTACION.----------1
- OBJETIVO.GENERAL ----------1
- GLOSARIO DE TERMINOS.---------- --1
- ALCANCE.----------2
- POLITICAS ----------3
- CAPITULO I: CONSIDERACIONES GENERALES----------3
- CAPITULO II: REQUISITOS PARA CUMPLIR PARA LA PRESENTACIÓN DE LA QUEJA O DENUNCIA----------4
- CAPITULO III: DEL PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS POR PRESUNTO INCUMPLIMIENTO AL CÓDIGO DE ÉTICA, CÓDIGO DE CONDUCTA Y AL REGLAMENTO INTERNO DEL H. AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO DE HUAQUECHULA PUEBLA. 2021-2024 - ----------5
- CAPITULO IV: CUESTIONARIO PARA QUEJAS Y DENUNCIAS POR PRESUNTO INCUMPLIMIENTO AL CÓDIGO DE ÉTICA, AL CÓDIGO DE CONDUCTA Y AL REGLAMENTO INTERNO DEL H. AYUNTAMIENTO 2021-2024 DEL MUNICIPIO DE HUAQUECHULA PUEBLA.----------9
- ANEXOS. ----------10

PRESENTACIÓN.

Con el propósito de orientar y dar certeza plena a las y los servidores públicos del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública (SESNSP), sobre el comportamiento ético al que deben sujetarse en el ejercicio de sus quehaceres cotidianos, así como para identificar y conocer de situaciones específicas que pudieran conducir al posible incumplimiento de los preceptos establecidos en el Código de Ética, Código de Conducta, y el reglamento interno del H. Ayuntamiento 2021-2024, se ha elaborado el presente documento.

En este documento se presenta el objetivo que se busca alcanzar, las consideraciones generales bajo las cuales operará el procedimiento, los requisitos a satisfacer por parte de quien presente una queja o haga una denuncia y los pasos que deben realizarse para garantizar que la queja o denuncia llegue a los integrantes del Órgano Interno de Control del H. Ayuntamiento.

Es importante destacar que este procedimiento podrá ser actualizado en atención a las necesidades que deriven de la operación del Órgano Interno de Control y de los cambios y/o modernización que experimente el H. Ayuntamiento en el marco de la mejora continua de sus procesos y servicios.

OBJETIVO GENERAL.

Establecer los pasos a seguir y los criterios a observar para la presentación de una queja o denuncia ante el Órgano Interno de Control del H. Ayuntamiento de Huaquechula 2021-2024.

GLOSARIO DE TÉRMINOS.

- **Código de conducta:** Instrumento emitido por el presidente municipal constitucional de Huaquechula Puebla C. Raúl Marín Espinoza mismo que fue desarrollado y propuesto por el Comité de Ética, para orientar y dar certeza plena a sus servidores públicos sobre el comportamiento ético al que deben sujetarse en su quehacer cotidiano, de forma que prevengan conflictos de interés, y delimiten su actuación en situaciones específicas que puedan presentarse y que involucren riesgos de posibles actos de corrupción.
- **Código de ética:** se refiere al Código de Ética de las personas servidoras públicas del H. Ayuntamiento 2021-2024 en los términos establecidos en el *"ACUERDO por el que se emite el Código de Ética de las personas servidoras públicas del H. Ayuntamiento 2021-20204* mismo que refiere los cinco principios constitucionales establecidos en la fracción III del artículo 109 constitucional, y los 11 valores que todo servidor público debe anteponer en el desempeño de su empleo, cargo, comisión o funciones.

- **Órgano Interno De Control:** conjunto de personas que fueron propuestos y elegidos por el presidente municipal constitucional del H. Ayuntamiento de Huaquechula Puebla 2021-2024 que tiene como propósito promover el comportamiento *ético* al que deben sujetarse las y los servidores públicos en el ejercicio de sus quehaceres cotidianos, así como identificar, conocer, dictaminar y resolver sobre situaciones específicas que pudieran conducir al posible incumplimiento de los preceptos establecidos en el Código de Conducta del H. Ayuntamiento 2021-2024.
-
- **Denuncia:** Es la manifestación de hechos presuntamente irregulares, en los que se encuentren involucradas(os) servidoras(es) públicos en ejercicio de sus funciones, o personas físicas o morales que manejen o apliquen recursos públicos del mismo ámbito o que participen en contrataciones públicas o en transacciones comerciales internacionales, referidos a la autoridad administrativa competente para investigarlos, por quien los considera hechos causantes de una falta o infracción administrativa.

- **Queja:** Es la expresión de hechos probablemente irregulares de quien resiente o dice resentir una afectación en sus derechos, atribuidos a servidores públicos en ejercicio de sus funciones, o en contra de personas que manejen o apliquen recursos públicos federales, que se hacen del conocimiento de la autoridad competente para investigarlos.

- **Reglas de integridad:** se refiere al documento emitido por la Secretaría de la Función Pública que forma parte del "Acuerdo que tiene por objeto emitir el Código de Ética de los servidores públicos del H. Ayuntamiento, las Reglas de Integridad para el ejercicio de la función pública y los lineamientos generales para propiciar la integridad de los servidores públicos y para implementar acciones permanentes que favorezcan su comportamiento ético, a través de los Comités de Ética ", mismo que refiere las reglas a observar por parte de todo servidor público del H. Ayuntamiento 2021-2024 para el ejercicio de la función pública

ALCANCE

Este Procedimiento para la Presentación de Quejas y Denuncias por presunto incumplimiento al Código de Ética, al Código de Conducta y al Reglamento Interno del H. Ayuntamiento 2021-2024 Huaquechula Puebla; aplica para todos los trabajadores de confianza y eventuales de este Ayuntamiento.

POLITICAS

1. La denuncia y/o queja deberá ser por escrito y colocada en el buzón físico, utilizando para ello el formato Anexo I.
2. En el caso que el usuario presente su denuncia y/o queja de manera verbal se le invitará a llenar el formato indicado y si esta no supiera leer y/o escribir, deberá el O.I.C. (Órgano Interno de Control) de levantar acta de presencia de un testigo, poniendo huella al pie del acta el quejoso y firmada por el testigo y el OIC.
3. Las quejas son recabadas del buzón físico por el O.I.C., los días miércoles, al inicio de la jornada laboral; en presencia del titular de O.I.C y un testigo.
4. Los registros de denuncias y /o quejas del buzón físico deben de ser depositados en un sobre, debidamente sellado con cinta adhesiva transparente.
5. Deberán ser registrados y contabilizados las quejas que han sido encontradas en el buzón físico.
6. Todas las quejas 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.
7. 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.
8. Si el Órgano Interno de Control determina en la resolución que no procede la sanción, se notificará a las partes involucradas, dando fin al proceso.
9. . Si procedió la sanción al o los servidores públicos involucrados, el órgano Interno de Control será el encargado de ejecutarlas

CAPITULO I.
CONSIDERACIONES GENERALES.

- **Articulo 1.-** La presentación de la queja o denuncia no otorga al interesado, el derecho de exigir una determinada actuación por parte del Órgano Interno de Control.
- **Articulo 2.-** Este procedimiento solamente se refiere a la interacción de quien plantea una queja o denuncia y quien la recibe para gestionarla ante el O.I.C. y podrá ser modificado en atención a las necesidades propias del mismo O.I.C.
- **Articulo 3.-** Las quejas y denuncias podrán presentarse por presunto incumplimiento al Código de Ética de las personas servidoras públicas, al Código de Conducta y al reglamento interno.
- **Articulo 4.-** Las quejas y denuncias podrán presentarse tanto por medios físicos, para lo cual se cuenta con los mecanismos necesarios a efecto de agilizar el trámite correspondiente.
- **Articulo 5.-** Las quejas y denuncias podrán ser anónimas y se garantizará la confidencialidad de la información presentada y de su utilización, así mismo,

deberán cumplir con los requisitos que se mencionan posteriormente como elementos mínimos para su aceptación y trámite.

- **Artículo 6.-** En caso de que la queja o denuncia no sea de la competencia del O.I.C., se deberá orientar a quien la formuló para que acuda a la instancia correcta.

CAPITULO II.
DE LOS REQUISITOS PARA CUMPLIR PARA LA PRESENTACIÓN DE LA QUEJA O DENUNCIA.

Articulo 7.- Para presentar la queja o denuncia por medios físicos:
(Anexo I formato de Quejas y/o Denuncias)
Escrito libre mencionando:

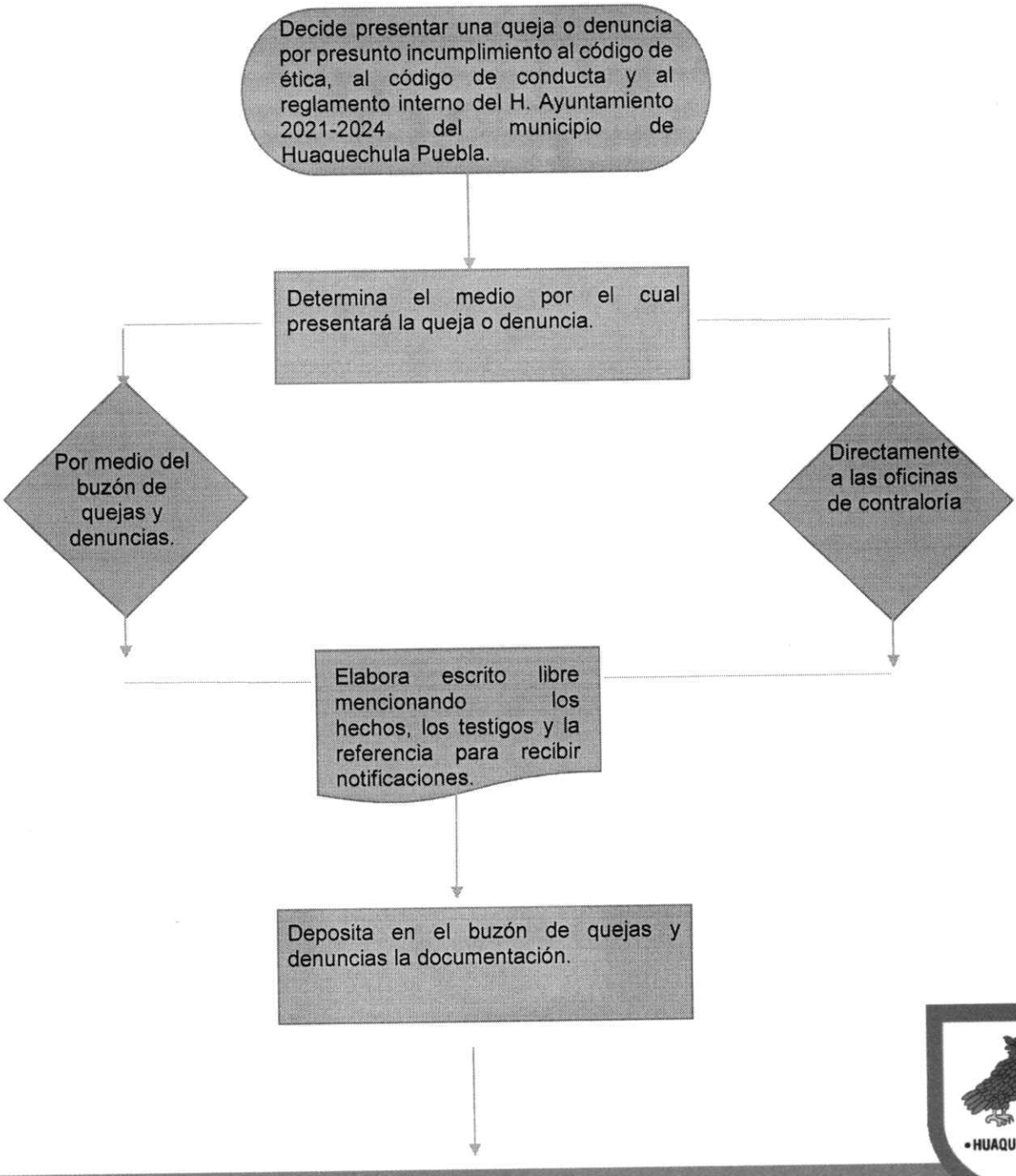
I. Motivo de la queja (maltrato, acoso, retraso indebido en la ejecución de un trámite o servicio, uso de lenguaje inapropiado, entre otros).
II. La fecha y hora en que ocurrieron los hechos.
III. Lugar de los hechos.
IV. Si se trata de una queja o una denuncia.
V. Cómo fue el trato recibido de parte de la o el servidor público.
VI. Si se le solicitó dinero o alguna otra dádiva o si recibió alguna amenaza.
VII. Nombre completo de testigos (al menos uno).
VIII. Datos de identificación de la o el servidor público denunciado o del que se presenta la queja.
IX. Alguna referencia para recibir respuesta o notificaciones sobre la queja o denuncia.

Articulo 8.- En caso de no cumplir con los requisitos señalados, se otorgará un plazo de 5 días hábiles para la presentación de los mismos.

Articulo 9.- Cuando no se reúnan los requisitos señalados o no se aporten datos o indicios mínimos para llevar a cabo la investigación a efecto de que proceda la queja o denuncia, se archivará el expediente como concluido, previa notificación a la persona denunciante.

CAPITULO III.-

PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS POR PRESUNTO INCUMPLIMIENTO AL CÓDIGO DE ÉTICA, CÓDIGO DE CONDUCTA Y AL REGLAMENTO INTERNO DEL H. AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO DE HUAQUECHULA PUEBLA. 2021-2024



El encargado del buzón revisa (todos los miércoles) si existe alguna queja o denuncia.

↓

Retira la documentación del buzón físico y la guarda en un sobre para su resguardo.

↓

Revisa que la documentación cumpla con los requisitos establecidos y registra en su control de quejas y denuncias la Clave asignada, la documentación que se incluye y si cumple con todos los requisitos. (1día hábil)

↓

Comunica al Usuario la Clave asignada y sobre el no cumplimiento de requisitos, solicitando el envío del faltante. (1 día hábil)

↓

Recibe comunicación sobre la Clave asignada y los requisitos faltantes. (1 día hábil)

↓

Recaba los faltantes y los envía al Encargado del buzón (antes de 5 días hábiles).

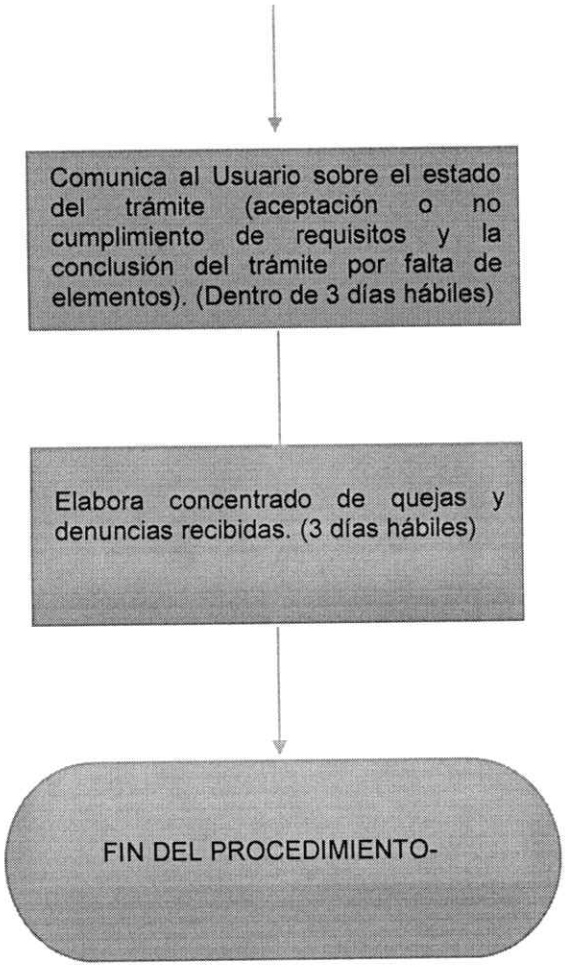
Recibe la documentación solicitada.

Revisa que la documentación cumpla con los requisitos establecidos y registra en su control de quejas y denuncias la documentación que se solicitó y si cumple con todos los requisitos. (Antes de 3 días hábiles)

Comunica al Usuario la Clave asignada y Registra la situación de aceptación de la queja o denuncia o del término del trámite y la causa, así como la fecha correspondiente. (1 día hábil)

Elabora concentrado de quejas y denuncias recibidas y turna el expediente al OIC.

Continúa con el Protocolo de análisis, elaboración de dictamen y resolución de quejas y denuncias por presunto incumplimiento al Código de Ética, al Código de Conducta y al reglamento interno del H. Ayuntamiento 2021-2024. (1 día hábil)


Comunica al Usuario sobre el estado del trámite (aceptación o no cumplimiento de requisitos y la conclusión del trámite por falta de elementos). (Dentro de 3 días hábiles)
Elabora concentrado de quejas y denuncias recibidas. (3 días hábiles)
FIN DEL PROCEDIMIENTO-

CAPITULO IV.
CUESTIONARIO PARA QUEJAS Y DENUNCIAS POR PRESUNTO INCUMPLIMIENTO AL CÓDIGO DE ÉTICA, CÓDIGO DE CONDUCTA Y AL REGLAMENTO INTERNO DEL H. AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO DE HUAQUECHULA PUEBLA. 2021-2024

PRESENTACIÓN DE QUEJA O DENUNCIA

Este formato es un mecanismo para denunciar a servidores públicos del H. Ayuntamiento 2021-2024 del Municipio de Huaquechula Puebla. Cuya actuación la considere usted como incongruente respecto al comportamiento ético a observar en el cumplimiento de sus quehaceres cotidianos o que pudiese conducir al posible incumplimiento de los preceptos establecidos en el Código de Ética de las personas servidoras públicas.

La queja o denuncia que Usted presente por este medio serán canalizadas al Órgano Interno de Control del H. Ayuntamiento 2021-2024 para su análisis y determinación de procedencia o improcedencia.
(Anexo I formato de Quejas y/o Denuncias)

ENCARGADOS DE DARLE SEGUIMIENTO A LAS DENUNCIAS

Titular del Órgano Interno de Control: C. Carlos Alberto Jiménez Pérez
Función: Se encargan de ejecutar el sistema de control y evaluación gubernamental, es decir, controlar que los procesos y procedimientos que realizan los servidores públicos en las dependencias y entidades federales estén apegados a la legalidad y que coadyuven a los objetivos sustantivos de estas instituciones.

Autoridad investigadora: Mtra. Itzel Carrera Cuecuecha.

Parte Sustanciadora: Lic. Jesús Castillo Reyes.

Parte Resolutoria: Lic. Fernando Layson Sanchez

FORMATO DE QUEJA/DENUNCIA ANTE CONTRALORÍA DEL H. AYUNTAMIENTO DE HUAQUECHULA ESTADO DE PUEBLA.

FECHA: _____

INSTRUCCIONES: Llenar a mano en tinta azul, si Usted requiere ayuda solicite la asistencia del personal del Ayuntamiento, están para servirle. Una vez se complete este formato, depositese en el buzón de quejas.

1. DATOS DEL PROMOVENTE

NOMBRE COMPLETO: _____

DATOS DE CONTACTO:

Teléfono:_____ Teléfono Celular: _____

Correo electrónico: _____

Otro (especifique): _____

Domicilio para recibir notificaciones: _____

_____

¿Desea que su queja/denuncia sea anónima? Sus datos personales se encuentran protegidos por las leyes y disposiciones aplicables en materia de Transparencia y Protección de Datos Personales. Marque con una "X" la casilla con su elección.

☐ Si, deseo que sea anónima ☐ No deseo que sea anónima

2. SERVIDOR(A) PUBLICO(A) PRESUNTAMENTE RESPONSABLE DEL ACTO

¿Conoce los datos del servidor(a) publico responsable del acto?: ☐ Si ☐ No
(Marque con una "X" su respueta)
Si la respuesta a la pregunta anterior es afirmativa indique el nombre a continuación:

_____

Área o Dirección en la que labora: _____

Puesto o funciones que desempeña: _____

3. MOTIVO DE LA QUEJA O DENUNCIA

De la siguiente lista marque con una "X", las conductas que se asemejen a las cometidas por el servidor público contra el que desea presentar la queja o denuncia:

☐ Abuso de Autoridad

☐ Tráfico de Influencias

☐ Enriquecimiento Inexplicable

☐ Trato prepotente u hostil en la prestación de un trámite o servicio

☐ Solicitud de dinero o dadiva para realizar un trámite o servicio

☐ Retraso indebido de un trámite o de la prestación de un servicio

☐ Uso inadecuado de la información (alteración de datos, carencia de confidencialidad, etc...)

☐ Faltas de respeto

☐ Uso de lenguaje inapropiado hacia sus compañeros y personas que solicitan algún tramite o servicio

☐ Hostigamiento y/o acoso laboral, sexual, psicológico, físico o de cualquier otra índole

☐ Preferencia hacia determinadas personas u organizaciones en la realización de trámites

☐ Otro (Escriba brevemente en que consiste el acto reclamado)

_____

_____

_____

A continuación narre de manera legible, sucinta y cronológica los "HECHOS" que motivan su queja o denuncia (de ser necesario solicite al personal mas hojas para redactar sus Hechos):

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

4. PRUEBAS

¿Tiene pruebas del Hecho contra el que se presenta la queja o denuncia? (Marque con una "X" su respuesta)

☐ Si ☐ No

En caso de que su respuesta sea afirmativa, personal adscrito al Ayuntamiento se pondrá en contacto con Usted a través de los datos de contacto proporcionados, a fin de recabar las pruebas que se encuentran en su poder para que sean parte del expediente que se forme con la presente queja.

_____

NOMBRE Y FIRMA DEL INTERESADO

Ultima actualización abril 2022

Aprobado por

C. Raúl Marín Espinoza
Presidente Constitucional Municipal de Huaquechula, Puebla

Enfra. Maritza Morales Priego
Síndico Municipal de Huaquechula, Puebla

C. Carlos Alberto Jiménez Pérez
Contralor Municipal de Huaquechula, Puebla