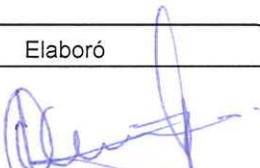




Código PE-COIC-007	Versión 00	Fecha Edición 26/05/22	Vigencia 26/05/24
-----------------------	---------------	---------------------------	----------------------

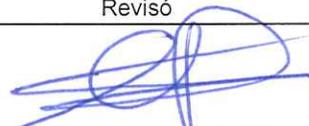
MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE DENUNCIAS CIUDADANAS

Elaboró



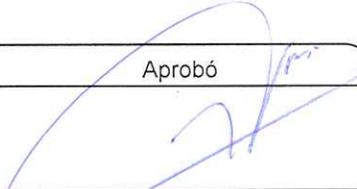
Lic. Laura Patricia Villarreal Ramirez
Directora de Denuncias e Investigaciones

Revisó



Lic. Mariana Pechir Pérez
Coordinadora de Investigaciones Administrativas
y Órganos Internos de Control

Aprobó



Lic. Teresa Guajardo Berlanga
Secretaría de fiscalización y Rendición de
Cuentas



Código PE-COIC-007	Versión 00	Fecha Edición 26/05/22	Vigencia 26/05/24
-----------------------	---------------	---------------------------	----------------------

1 OBJETIVO

Recibir para su atención y trámite correspondiente hasta su resolución las denuncias presentadas por la ciudadanía y tiene por objeto iniciar y practicar las investigaciones por las presuntas responsabilidades administrativas de los Servidores Públicos y aplicar en su caso las sanciones por actos u omisiones en que éstos incurran; así como iniciar hasta su conclusión los procedimientos para su aplicación.

2 ALCANCE

4.1 Este procedimiento es aplicable la Coordinación de Investigaciones Administrativas y Órganos Internos de Control, quedando establecidos sus facultades, alcances y obligaciones que la propia Ley General de Responsabilidades le otorgue,

3 POLÍTICAS

- 3.1 Corresponde a la Secretaría de Fiscalización y Rendición de Cuentas, de conformidad con el artículo 31 fracción XI de la Ley Orgánica de la Administración Pública del estado de Zaragoza, atender las denuncias que presente la ciudadanía con motivo del desempeño del Servicio Público y las inconformidades que presenten los particulares, con motivo de licitaciones, convenios o contratos que celebren con las dependencias y entidades.
- 3.2 Conforme al Reglamento Interior de la Secretaria de Fiscalización y Rendición de Cuentas, es atribución legal de la Coordinación General Órganos Internos de Control, brindar apoyo legal en la atención de las denuncias en las que se deriven responsabilidades y obligaciones de servidores públicos.
- 3.3 El procedimiento de denuncias es instruido en base a los lineamientos que para tal efecto establece el artículo 91, 92, 93 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- 3.4 Las denuncias podrán ser anónimas. En su caso las autoridades investigadoras mantendrán con carácter de confidencial la identidad de las personas que denuncien las presuntas infracciones.
- 3.5 En el procedimiento de denuncias ciudadanas se respetan las garantías jurídicas de legalidad, audiencia y seguridad jurídica garantizando el anonimato y confidencialidad del denunciante y del denunciado.
- 3.6 Se garantiza el anonimato y la confidencialidad del denunciante y del denunciado de presuntas violaciones al Código de Ética, Código de Conducta, a las Reglas de Integridad y Hechos de Corrupción de las personas servidoras públicas
 - Desde el inicio de la recepción de la denuncia se garantizará la confidencialidad del denunciante y del denunciado
 - La dependencia tiene la obligación de proteger los derechos de quienes, en calidad de servidores públicos, denuncien posibles violaciones al Código de Ética, Código de Conducta, las Reglas de Integridad y Hechos de Corrupción
 - Se debe prevenir que se dañe la carrera profesional y represalias en el ámbito laboral o personal de las personas servidoras públicas denunciantes



Código	Versión	Fecha Edición	Vigencia
PE-COIC-007	00	26/05/22	26/05/24

- Bajo ninguna circunstancia, la presentación de una denuncia interna o revelación de información de cualquier persona servidora pública que presuntamente viole el Código de Ética, Código de Conducta, Reglas de Integridad y Hechos de Corrupción, puede ser considerada como un incumplimiento de obligaciones laborales o una falta de lealtad hacia las autoridades o la institución donde labora
 - Las personas Servidores Públicos denunciantes no podrán ser destituidas, despedidas, suspendidas o trasladadas de su lugar de trabajo, ni asignadas a tareas que no corresponden a su cargo o unidad administrativa
 - Los denunciantes no pueden estar sujetos a procesos de responsabilidad administrativa relacionada con los hechos que dieron lugar a la denuncia
 - No pueden ser discriminadas o afectadas de cualquier modo
- 3.7 De las denuncias recibidas por presuntas violaciones al Código de Ética, Código de Conducta, a las Reglas de Integridad y hechos de Corrupción se dará vista al Comité de Ética de la SEFIRC.
- 3.8 Los términos para la presentación de denuncias son los que establece la Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- 3.9 Los actos del procedimiento de denuncias deberán estar debidamente fundados y motivados.
- 3.10 Atender con diligencia a las personas que presentan denuncias por cualquier medio.
- 3.11 Todos los actos derivados de la denuncia son dados a conocer al denunciante.
- 3.12 Durante el proceso de atención de las denuncias, se garantiza la actuación con independencia e imparcialidad, de los involucrados en la Dirección de Denuncias e Investigaciones, los órganos Internos de Control y en las Instituciones correspondientes.
- 3.13 Las denuncias presentadas en contra de Servidores Públicos Municipales serán turnadas a su Órgano Interno de Control

4 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- 4.1 Coordinador(a) de Investigaciones Administrativas y Órganos Internos de Control
- Vigilar el cumplimiento de la Ley General de Responsabilidades Administrativas y demás aplicables, durante la tramitación del procedimiento de denuncias e investigaciones
 - Validar todas las actuaciones que se realicen dentro del procedimiento de denuncias e investigaciones.
 - Ordenar la práctica de todas las investigaciones necesarias para el esclarecimiento de los hechos y la buena marcha del procedimiento de denuncias.
- 4.2 Director(a) de Denuncias e Investigaciones:
- Emitir oficios a las autoridades competentes.
 - Atender la presentación de las denuncias ya sean las recibidas por comparecencia, por escrito, telefónicamente por el 01 800 7184090 o por Quejanet.Recibir y registrar las denuncias presentadas por los usuarios para su trámite y/o resolución y remitirlas al órgano que corresponda.



Código	Versión	Fecha Edición	Vigencia
PE-COIC-007	00	26/05/22	26/05/24

- Asignar el número estadístico y anotarlo en el registro correspondiente.
- Desahogar, en caso de que proceda la práctica de las investigaciones que en cada caso de denuncia se requiera.
- Notificar a los usuarios acerca del trámite y/o resolución dada a sus denuncias.
- Mantener estrecha relación entre la Secretaría de Fiscalización y Rendición de Cuentas, con las contralorías internas municipales y con los órganos internos de control de las dependencias y entidades del Gobierno del Estado a las cuales se envíen las denuncias para su trámite e investigación.

4.3 Responsable de Seguimiento de Denuncias e Investigaciones

- Atender la presentación de las denuncias ya sean las recibidas por comparecencia, por escrito, telefónicamente por el 01 800 7184090 o por Queja-net
- Recibir y registrar las denuncias presentadas por los usuarios para su trámite y remitirlas al órgano que corresponda
- Asignar el número estadístico y anotarlo en el registro correspondiente
- Realizar las actividades encomendadas por el/la Director(a) de Denuncias e Investigaciones

4.4 Actuario Notificador

- Llevar a cabo la notificación de acuerdos, oficios en los términos establecidos para tal efecto y levantar la constancia respectiva en el supuesto de que no se encuentre al buscado o el domicilio no es el correcto
- Turnar el acuse de notificación a la Dirección de denuncias e Investigaciones, para integrarlo al expediente.

5 DEFINICIONES Y NOMENCLATURA

5.1 DEFINICIONES:

- 5.1.1 **Denuncia.-** Acto por el cual una persona hace del conocimiento a un órgano de autoridad, la comisión de determinados hechos que pueden constituir faltas administrativas.
- 5.1.2 **Requisitos.-** El escrito de denuncia se solicitará la siguiente información:
- Datos generales de identificación del denunciante, nombre y domicilio, garantizando la máxima confidencialidad de estos, si la denuncia se presente como anónima se omitirá esta información
 - Nombre del Servidor Público, garantizando la máxima confidencialidad.
 - El área, puesto o cargo del Servidor Público, garantizando la máxima confidencialidad.
 - Dependencia o área en la cual se encuentra adscrito, garantizando la máxima confidencialidad.



Código	Versión	Fecha Edición	Vigencia
PE-COIC-007	00	26/05/22	26/05/24

- La fecha de los hechos
- Una descripción clara y detallada de los hechos que dieron origen a la denuncia y de las conductas irregulares o anomalías del servicio público o del servidor público, garantizando la máxima confidencialidad.
- Medios de notificación (personal en oficina o en su domicilio, por correo electrónico o por estados)

5.1.3 Medios de captación de la denuncia.-

- Quejatel.- Sistema de captación de denuncias vía telefónica lada sin costo 01 800 718 40 90 el cual se incluye en la página de internet www.sefircoahuila.gob.mx como medio de difusión.
- Quejanet.- Sistema de captación de denuncias vía electrónica a través de la página de internet www.sfpcoahuila.gob.mx.
- Por escrito.- Captación de denuncias a través de la presentación por escrito realizada por el quejoso; o remitida mediante oficio por cualquier instancia Gubernamental Federal, Estatal o Municipal.
- Por comparecencia.- Captación de la denuncia obtenida a través del apersonamiento del quejoso en las oficinas de la Secretaria de Fiscalización y Rendición de Cuentas.

5.1.4 Denunciante.- Cualquier ciudadano que presente una denuncia.

6 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

6.1 RECEPCIÓN DE LA DENUNCIA.

6.1.1 Por comparecencia

La Dirección de Denuncias e Investigaciones, a través de su personal adscrito, llevará a cabo una entrevista al compareciente dándole a conocer los alcances y competencia que tiene la Secretaria de Fiscalización y Rendición de Cuentas en materia de denuncias y se le asigna el número consecutivo correspondiente.

6.1.2 Vía Quejatel

La Dirección de Denuncias e Investigaciones, recibe la llamada telefónica, entrevista al denunciante dándole a conocer los alcances y competencia que tiene la Secretaria de Fiscalización y Rendición de Cuentas en materia de denuncias.



Código PE-COIC-007	Versión 00	Fecha Edición 26/05/22	Vigencia 26/05/24
-----------------------	---------------	---------------------------	----------------------

6.1.3 Vía Quejanet

La Dirección de Denuncias e Investigaciones, verifica diariamente las denuncias que se hayan recibido.

6.1.4 Por escrito

La Dirección de Denuncias e Investigaciones, recibe el documento, verifica que contenga los datos e indicios que permitan advertir la presunta responsabilidad administrativa por la comisión de faltas administrativas y una vez reunidos los requisitos mínimos de procedencia, o si existe la posible comisión de un hecho ilícito o falta administrativa, la prestación deficiente de un servicio o la participación directa de algún servidor público, y se le asigna el número consecutivo correspondiente.

6.1.5 Aclaración

Si derivado del análisis efectuado a la denuncia se desprende la falta de alguno de los requisitos de procedencia, pero existen los datos de identificación del denunciante, la Dirección de Denuncia e Investigaciones, proyecta el oficio en el que solicita subsane los requisitos omitidos, si no existen datos de identificación del denunciante, se archiva la denuncia como totalmente concluida.

6.2 TRAMITE DE LA DENUNCIA

Recibida la denuncia, la Dirección de Denuncias e Investigaciones, analiza el documento a fin de determinar la competencia de la Secretaria de Fiscalización y Rendición de Cuentas, dependiendo del carácter del Servidor Público o del servicio al que se refiere la queja para proceder a realizar las siguientes acciones:

6.2.1 Denuncia contra servidores públicos o servicios federales o municipales.

Si la denuncia es en contra de un Servidor Público, Servicio Federal o Municipal, la Dirección de Denuncias e Investigaciones, proyecta el oficio en el cual turna a las autoridades competentes para su desahogo procedimental.

El oficio es validado y firmado por el/la Director (a) de Denuncias e Investigaciones, y se notifica de manera personal por el Actuario.

6.2.2 Queja estatal.

Cuando la denuncia se presenta en contra de un servidor o servicio público estatal, la Dirección de Denuncias e Investigaciones, proyecta el oficio de requerimiento de informes donde se turna la denuncia al Órgano Interno de Control correspondiente, solicitando el informe circunstanciado, dando un término de diez días hábiles a partir de la notificación del oficio por parte del actuario.

Este oficio es validado y firmado por el/la Director(a) de Denuncias e Investigaciones, y será notificado de manera personal por el Actuario.



Código	Versión	Fecha Edición	Vigencia
PE-COIC-007	00	26/05/22	26/05/24

Si transcurrido el termino concedido, no se ha recibido el informe circunstanciado por parte de la autoridad requerida, se le apercibe para que en un término de cinco días hábiles contados a partir de la notificación de dicho oficio lo presente, apercibido de que en caso de negativa se hará acreedor a una sanción de carácter administrativo conforme al Procedimiento de Responsabilidad Administrativa PE-CGAJ-003.

El/la Director(a) de Denuncias e Investigaciones, puede ordenar la práctica de cualquier investigación a fin de allegarse los medios de prueba necesarios.

6.3 RECEPCIÓN DEL INFORME.

Recibido el informe, la Dirección de Denuncias e Investigaciones analiza que contenga la descripción de los hechos que dieron origen a la denuncia y de las conductas irregulares o anomalías del servicio público o servidor donde se acredite o no su responsabilidad y en su caso, las pruebas para comprobar su dicho, para proceder al inicio de un procedimiento de responsabilidad y/o bien un acuerdo de archivo.

Una vez que es analizado el informe circunstanciado se notifica el contenido de éste al denunciante.

6.4 RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN

Si de la investigación correspondiente se advierte que existen elementos de presunta responsabilidad por parte del Servidor Público, se procederá a la calificación de la falta y la presentación del Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa y del expediente respectivo ante la autoridad competente.

Si del informe y de las investigaciones, se desprenden datos que NO acreditan la responsabilidad del servidor público señalado en la denuncia, la Dirección, proyecta acuerdo de archivo definitivo y el oficio de comunicación al denunciante, los cuales son firmados y validados por el por el/la Director(a) de Denuncias e Investigaciones y se archiva dicho expediente.

6.5 NOTIFICACIÓN AL QUEJOSO

La Dirección de Denuncias e Investigaciones, contará con diez días hábiles a partir de la última diligencia de investigación, para emitir el acuerdo de archivo y posteriormente ser notificado al denunciante por medio de Oficio.

6.6 ACUERDO.

- 5.1 La Dirección de Denuncias e Investigaciones, somete periódicamente a consideración de el/la Coordinador(a) de Investigaciones Administrativas y Órganos Internos de Control, el Control de denuncias, con el objeto de analizar conjuntamente el estado que guardan y el trámite o resolución que proceda en cada una de las Denuncias.



Código PE-COIC-007	Versión 00	Fecha Edición 26/05/22	Vigencia 26/05/24
------------------------------	----------------------	----------------------------------	-----------------------------

6.7 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

Una vez recibida la denuncia se asigna un número estadístico el cual conjuntamente con el nombre constituyen la identificación única y se puede verificar su estado actual a lo largo del proceso de atención.

7 DIAGRAMA DE FLUJO

Ver Anexo 1 DF-COIC-007

8 RIESGOS INHERENTES

Ver Anexo 2 RI-COIC-007

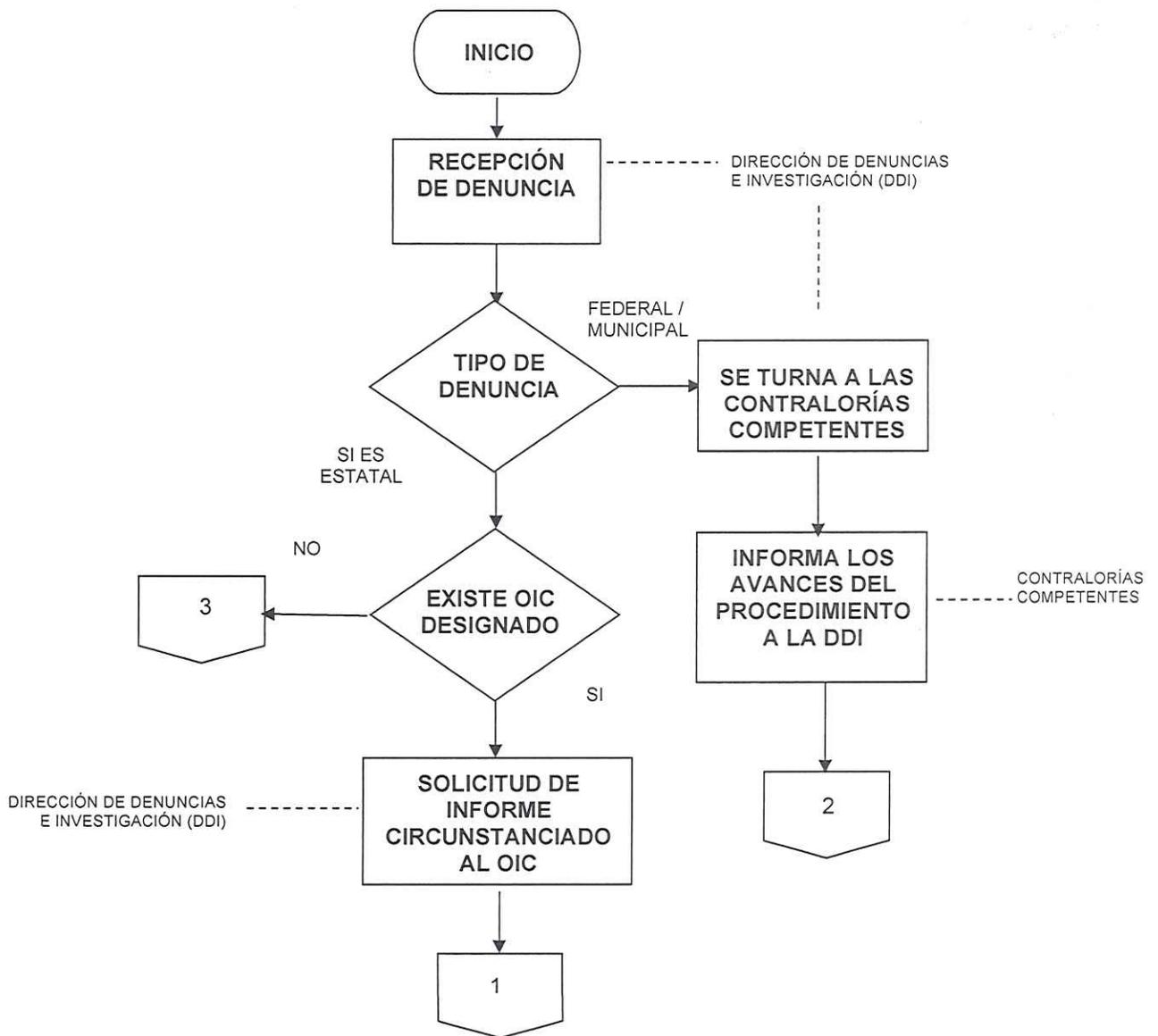
9 ANEXOS

No.	Descripción
Anexo 1	Diagrama de Flujo DF-COIC-007
Anexo 2	Riesgos Inherentes RI-COIC-007
Anexo 3	Oficios de Notificación al denunciante
Anexo 4	Acuerdo de Archivo Definitivo
Anexo 5	Informe Circunstanciado

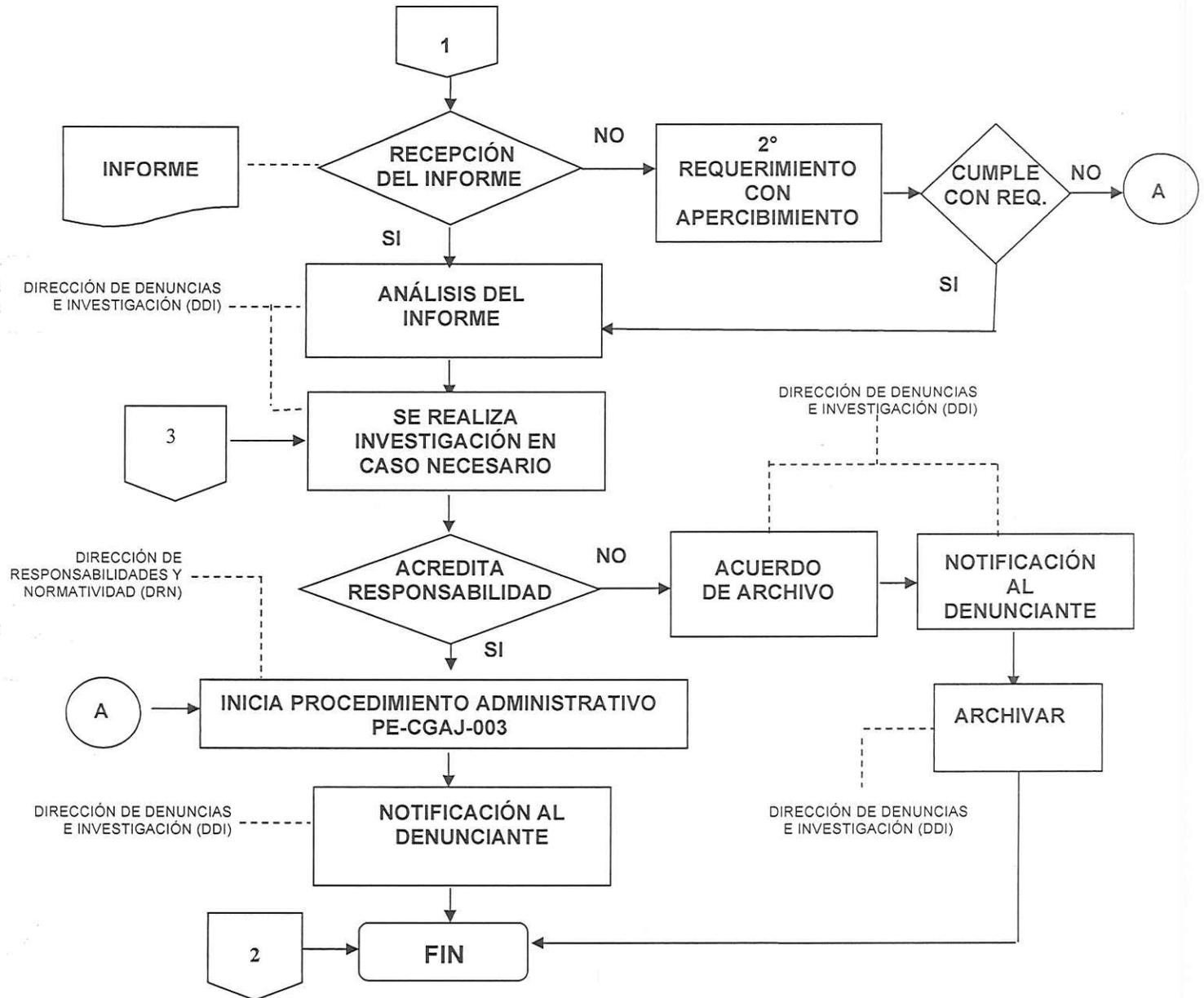
Código DF-COIC-007	Versión 00	Fecha de Edición 26/05/2022	Vigencia 26/05/2024
------------------------------	----------------------	---------------------------------------	-------------------------------

Nombre del Proceso: Manual de políticas y procedimientos de denuncias ciudadanas

Área: Coordinación de Investigaciones Administrativas y Órganos Internos de Control



Código DF-COIC-007	Versión 00	Fecha de Edición 26/05/2022	Vigencia 26/05/2024
-----------------------	---------------	--------------------------------	------------------------





Código RI-COIC-007	Versión 00	Fecha Edición 26/05/2022	Vigencia 26/05/2024
-----------------------	---------------	-----------------------------	------------------------

Nombre del Procedimiento:

Manual de políticas y procedimientos de denuncias ciudadanas

Área:

Dirección de Investigaciones Administrativas y Órganos Internos de Control

RIESGO	CAUSA	ACCIÓN	RESPONSABLE	FRECUENCIA	EVIDENCIAS
No atender tramitar y resolver las denuncias presentadas por la ciudadanía en contra de los servidores públicos en tiempo	Omisión por parte de las autoridades a las que les solicita el informe	Subsanar la omisión por medio del apercibimiento	Dirección de Denuncias e Investigaciones	Cada que hay omisión por parte de las autoridades	Oficio de Requerimiento