



PERIÓDICO OFICIAL

DEL GOBIERNO CONSTITUCIONAL DEL ESTADO DE MICHOACÁN DE OCAMPO

Fundado en 1867

Las leyes y demás disposiciones son de observancia obligatoria por el solo hecho de publicarse en este periódico. Registrado como artículo de 2a. clase el 28 de noviembre de 1921.

Director: Lic. José Juárez Valdovinos

Juan José de Lejarza # 49, Col. Centro, C.P. 58000

PRIMERA SECCIÓN

Tels. y Fax: 3-12-32-28, 3-17-06-84

TOMO CLXXIV

Morelia, Mich., Lunes 6 de Abril de 2020

NÚM. 83

CONTENIDO

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE PAJACUARÁN, MICHOACÁN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL PROGRAMA DE QUEJAS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS DE LA CONTRALORÍA MUNICIPAL

ACTA NÚMERO CUARENTA Y CUATRO

PRIMERA SESIÓN ORDINARIA DE CABILDO

En el Municipio de Pajacuarán, Michoacán siendo las 13:00 horas del día 13 de marzo del 2020, se reunieron en la sala de Cabildo de la Presidencia Municipal el C. Presidente Municipal C. SALVADOR MAGALLÓN FLORES, Síndico Municipal la Profa. MARGARITA MADRIGAL MEZA, los Ciudadanos Regidores: ANTONIO DE JESÚS ROCHA GUTIÉRREZ, JUAN MANUEL MUNGUÍA GALINDO, MARÍA CELIA GUTIÉRREZ DEL RÍO, REBECA MAGALLÓN HERNÁNDEZ, JESÚS RÍOS GONZÁLEZ, KEVEN CRUZ JARA CÁRDENAS Y LUIS OCHOA IBARRA, con la finalidad de celebrar la sesión Ordinaria de Cabildo, bajo el siguiente:

ORDEN DEL DÍA

- 1.- ...
- 2.- *Presentación y en su caso Aprobación del Manual de Procedimientos del Programa de Quejas, Denuncias y Sugerencias de la Contraloría, Municipal del H. Ayuntamiento de Pajacuarán, Michoacán.*
- 3.- ...
- 4.- ...
- 5.- ...

Segundo punto del orden del día.- Se le concede la palabra al Contralor Municipal, ING. Gabriela Alcalá Ávalos, quien en uso de la palabra presenta a este H. Cabildo Manual de Procedimientos del Programa de Quejas, Denuncias y Sugerencias de la Contraloría, Municipal del H. Ayuntamiento de Pajacuarán, Michoacán. Para su aprobación; se somete a votación. Se aprueba por unanimidad.

Responsable de la Publicación
Secretaría de Gobierno

DIRECTORIO

Gobernador Constitucional del Estado de Michoacán de Ocampo
Ing. Silvano Aureoles Conejo

Secretario de Gobierno
Ing. Carlos Herrera Tello

Director del Periódico Oficial
Lic. José Juárez Valdovinos

Aparece ordinariamente de lunes a viernes.

Tiraje: 50 ejemplares

Esta sección consta de 6 páginas

Precio por ejemplar:

\$ 29.00 del día

\$ 37.00 atrasado

Para consulta en Internet:

www.periodicooficial.michoacan.gob.mx
www.congresomich.gob.mx

Correo electrónico

periodicooficial@michoacan.gob.mx

No habiendo otro asunto que tratar, se da por terminada la presente sesión; siendo las 16:00 horas, del día 13 de marzo del 2020, levantándose la presente acta, que fue ratificada y aprobada en todas y cada una de sus partes por lo que en ella intervinieron previa lectura de su contenido, misma que se autoriza con su firma al calce y al margen.

C. Salvador Magallón Flores, Presidente Municipal; Profa. Margarita Madrigal Meza, Síndico Municipal; Regidores: C. Antonio de Jesús Rocha Gutiérrez, C. Rebeca Magallón Hernández, C. Juan Manuel Munguía Galindo, C. María Celia Gutiérrez del Río, C. Jesús Ríos González, C. Keven Cruz Jara Cárdenas, C. Luis Ochoa Ibarra; Lic. José Guadalupe Espinoza Fajardo, Secretario del H. Ayuntamiento. (Firmados).

H. Ayuntamiento Constitucional de Pajacuarán, Michoacán, en ejercicio de las facultades que le confieren los artículos 115 fracciones I y II de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 111, 112, 113, 114 y 123 fracción IV, de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Michoacán de Ocampo; 32 inciso a) fracción XIII, 49 fracción V, 96, 145, 146, 147, 148 y 149 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de Michoacán de Ocampo; se desarrolla el siguiente:

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL PROGRAMA
DE QUEJAS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS DE
LA CONTRALORÍA MUNICIPAL DEL
H. AYUNTAMIENTO DE PAJACUARÁN, MICHOACÁN**

Dentro de las obligaciones legales que se imponen a la Contraloría Municipal, está la de implementar un sistema de quejas, denuncias y sugerencias, mediante el cual la población en general hará llegar a esta área administrativa, encargada de la evaluación de la administración municipal, todas y cada una de las anomalías que hayan detectado en la prestación de los servicios públicos municipales.

Si bien es cierto este tipo de programas nos sirven para ver cómo nos percibe la población a la que servimos, y no por ello debemos perder de vista que es una forma de prevención, porque nos ayuda a detectar a tiempo, los errores y omisiones que hayan estado cometiendo diversos servidores públicos en la prestación de sus servicios.

OBJETIVO

Establecer las reglas a seguir respecto de la atención, análisis y seguimiento de las quejas, denuncias y sugerencias presentadas por los servidores públicos y la ciudadanía en general, en contra de servidores públicos de la administración del Municipio de Pajacuarán Michoacán, respecto de las conductas a que se refiere el Art. 44 de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Michoacán.

RESPONSABLE DEL MANEJO DEL PROGRAMA

El Contralor Municipal tiene la responsabilidad de la recepción, registro, investigación, análisis, seguimiento y atención así como la administración de las quejas y denuncias presentadas ante la Contraloría Municipal.

**ATRIBUCIONES REFERENTES A LA ATENCIÓN DE LAS
QUEJAS Y DENUNCIAS PRESENTADAS ANTE LA
CONTRALORÍA MUNICIPAL**

- 1.-Proponer y aplicar normas y criterios en materia de control y evaluación que deban de observar las diferentes regidurías, áreas, departamentos y direcciones que conforman la Administración Pública Municipal.
- 2.-Establecer y Operar un Sistema de Quejas, Denuncias y Sugerencias en el Ayuntamiento.

POLÍTICAS A OBSERVAR

Es obligatorio para las diferentes regidurías, áreas, departamentos y direcciones que integran la administración Pública Municipal de Pajacuarán, Michoacán, remitir en un plazo no mayor a tres días hábiles contados a partir de que le sea notificado por la Contraloría, toda aquella información que se les solicite para efectos de atender y dar respuesta a las quejas y denuncias presentadas.

**FORMULACIÓN Y PRESENTACIÓN
DE QUEJAS Y DENUNCIAS.**

Cualquier servidor público o ciudadano, podrá formular quejas y/o denuncias por escrito ante la Administración Pública Municipal de la entidad que corresponda, en contra de los servidores públicos que la integran, respecto de las conductas a que se refiere el Art. 44 de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Michoacán.

**EL ESCRITO DE QUEJA Y/O DENUNCIA, DEBERÁ
CUBRIR COMO MÍNIMO LOS SIGUIENTES REQUISITOS**

- Lugar y fecha.
- Nombre del quejoso o denunciante.
- Domicilio.
- Población.
- Hecho de la queja y/o denuncia.
- Nombre o cargo del servidor público señalado como responsable o denunciado.

**PROCEDIMIENTO EN LA TRAMITACIÓN
DE LAS QUEJAS Y DENUNCIAS**

1.- REGISTRO.

Las quejas y denuncias deberán registrarse en el libro de control y asignarle un número de expediente, con base en la siguiente nomenclatura:

P (Nombre o abreviatura del Municipio) CM (Iniciales de la Contraloría Municipal) QD (Queja, Denuncia).

Núm. Consecutivo.

Año actual.

Ejemplo: P/CM/QD-01/19.

2.- REVISIÓN Y ANÁLISIS DE LA QUEJA Y/O DENUNCIA.

La Contraloría Municipal dará inicio al trámite de la queja o denuncia analizando si existen presuntas violaciones a la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos en el Art. 44.

3.- DILIGENCIAS.

Consiste en la práctica de cualquier diligencia que permita el esclarecimiento de la problemática planteada.

4.- DICTAMEN TÉCNICO.

Una vez concluidas las diligencias pertinentes para el esclarecimiento de la problemática planteada, se emitirá por parte de la Contraloría Municipal, el dictamen que determine la presunta existencia o inexistencia de irregularidades administrativas.

El dictamen podrá ser emitido en los siguientes sentidos:

1. De improcedencia de la queja o denuncia.
2. De recomendación.
3. De turno al Presidente Municipal.

En el dictamen deberá remitirse la referida opinión al Presidente de la Administración Pública Municipal, para su consideración, y en su caso la instauración del Procedimiento Administrativo de Responsabilidad correspondiente.

Por todo lo anterior este Programa estará supeditado a las siguientes:



Control: Es un mecanismo preventivo y correctivo que permite la oportuna disposición de las ineficiencias, incongruencias y faltas en el incumplimiento del proceso administrativo. Así como la aplicación de la normatividad de las políticas, objetivos y normas que existan del control interno del Ayuntamiento.

Auditoría: Es verificar que la información proporcionada sea la correcta para llevar a cabo el seguimiento de la queja o denuncia de manera oportuna. Reuniendo la evidencia necesaria para llevar a cabo el procedimiento correspondiente.

Participación: Es el principal eje del programa, el cual tiene por objeto la participación tanto del personal del Ayuntamiento como de la ciudadanía, lo cual sirve de apoyo para la vigilancia de la

correcta administración del personal. A fin de que puedan desarrollar de manera eficiente y eficaz las actividades de la administración. También es importante hacer del conocimiento la participación gubernamental en todo proceso ante la ciudadanía.

Directrices:

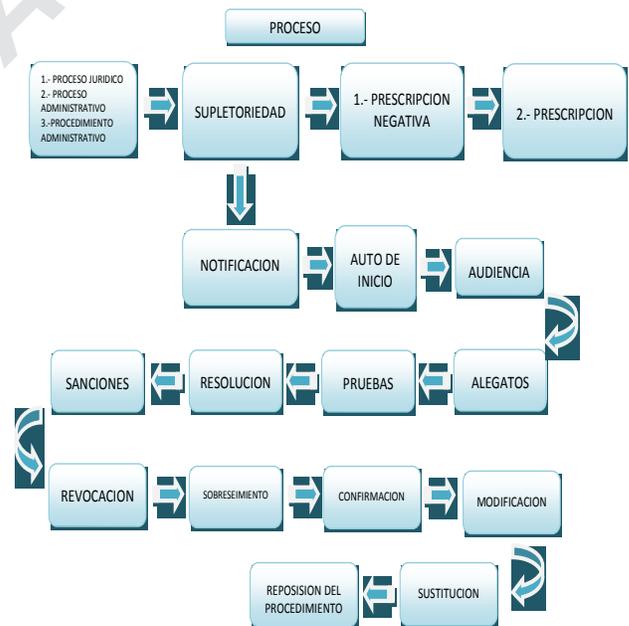
Se proyecta obtener con este sistema de quejas, denuncias y sugerencias los siguientes beneficios:

1. Credibilidad y confianza.
2. Se fortalece el control preventivo.
3. Sirve como apoyo a la verificación física de las obras y acciones de gobierno.
4. Se fomenta una cultura de calidad en las obras y acciones.
5. Se compromete y responsabiliza en su propio desarrollo.
6. Nos permite conocer la satisfacción ciudadana.

Para la implantación de este Programa se establecerá un buzón de quejas, denuncias y sugerencias en las instalaciones de la Presidencia Municipal, así como también la recepción personalizada de la queja, denuncia o sugerencia, en las oficinas de la Contraloría Municipal.

Se tendrá un formato simple, con la información mínima indispensable para dar inicio a la investigación de la denuncia o queja que se formule, o bien para darle seguimiento a la sugerencia que tenga a bien proporcionar el ciudadano.

Atendiendo al tipo de cuestión de que se trate se dará seguimiento, exhortando a las partes en cuestión a que en vía conciliatoria tengan un acuerdo sobre la cuestión a tratar y en caso de no darse esto se actuará en base a los siguientes lineamientos y conceptos:



"Versión digital de consulta, carece de valor legal (artículo 8 de la Ley del Periódico Oficial)"

CONCEPTOS DEL PROCEDIMIENTO

PROCESO: En su acepción más general, la palabra, proceso significa un concepto de fenómenos, de actos o acontecimientos, que suceden en el tiempo y que mantienen entre sí determinadas relaciones de solidaridad o vinculación.

Así entendido, el proceso es un concepto que emplea la ciencia del derecho para los denominados procesos jurídicos.

A) PROCESO JURÍDICO: Es una serie de actos jurídicos que suceden regular en el tiempo y se encuentran concatenados entre sí por el fin u objeto que quiere realizar con ellos. Lo que da unidad a la vinculación de los actos es la finalidad que se persigue.

B) PROCESO ADMINISTRATIVO: Es aquél en que la administración pública es parte y concierne a la aplicación de las leyes administrativas, por lo cual, los intereses que en él se ventilan son de orden público, ya que afectan directamente al Estado. En los procesos administrativos se discute la justicia de una resolución o mandato administrativo, así como del procedimiento coactivo-administrativo.

C) PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVOS: Regulado y contemplado por artículo 107 de la Constitución Política del Estado de Michoacán, en relación con artículo 40 y 53 de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Michoacán, asimismo por los numerales 36 y 37 de la Fiscalización Superior del Estado de Michoacán.

- **SUPLETORIEDAD:** Al efecto se debe entender que los ordenamientos jurídicos que se aplican en un procedimiento, con el carácter de supletorios, son en cuanto al efecto a las cuestiones no previstas en las leyes como la apreciación de las pruebas.
- **PRESCRIPCIÓN NEGATIVA:** Es la exoneración de obligaciones, por no exigirse su cumplimiento mediante el transcurso de cierto tiempo y bajo las condiciones establecidas por la Ley. De lo anterior se desprenden los siguientes elementos: a) La inacción del acreedor que no exige el cumplimiento de la obligación; y, b) El transcurso de cierto tiempo por el cual dura esa inacción.
- **PRESCRIPCIÓN:** El efecto de la prescripción es librar al deudor de su obligación, la cual se extingue. Para que la prescripción negativa sea tomada en consideración y en consecuencia surta sus efectos, siempre será a petición de la parte interesada.
- **NOTIFICACIÓN:** La notificación es el medio legal por el cual se da a conocer a las partes o a un tercero, el contenido de una resolución emitida por autoridad competente; es un género que comprende diversas especies tales como: la citación, el emplazamiento, el traslado y el conocimiento de una resolución.
- **AUTO DE INICIO:** Determinación emanada de una autoridad competente, tiene influencia en la prosecución del procedimiento y en los derechos procesales mediante el cual se ordena el proceso, su conocimiento y la decisión del mismo.

● **AUDIENCIA:** La palabra audiencia en la legislación procesal tiene diferentes significados, aunque todos ligados con la acción de «oír»; en general, significan acto en el que el Tribunal o autoridad oye a las partes y recibe las pruebas.

- **ALEGATOS:** Constituye la exposición razonada, verbal o escrita que hacen las partes dentro de un proceso, por sí o por conducto de su representante legal, para hacer valer las razones, argumentos, doctrinas y puntos de hecho, que sean favorables a sus pretensiones.
- **PRUEBAS:** Son las actividades jurisdiccionales, promovidas por la autoridad competente o por las partes que intervienen en un proceso, y que tienen por objeto producir un hecho o una cosa, de donde se infiere la existencia o inexistencia de los hechos controvertidos.
- **RESOLUCIÓN:** Es la declaración de voluntad producida por la autoridad competente, que tiende a ejercer sobre el proceso una influencia directa inmediata y con la que se decide sobre la causa controvertida
- **SANCIONES:** Son las consecuencias jurídicas que se producen por las violaciones e incumplimiento a las normas y que tienen por objeto restablecer el orden legal o evitar una futura violación al mismo. Según su ámbito de aplicación, existen sanciones mediante las cuales la administración pública protege su organización y orden internos, es decir, su buen funcionamiento; y las que utiliza para garantizar el orden social.
 - **APERCIBIMIENTO:** Consiste en la conminación que se hace por parte de la autoridad juzgadora al responsable en la comisión de una falta, cuando se tema con fundamento que se encuentra en la disposición de cometer una nueva irregularidad, derivada de su conducta y que en caso de realizar la que se propone u otra semejante, será considerado como reincidente.
 - **AMONESTACIÓN:** Constituye la advertencia que la autoridad hace mediante una resolución al responsable, explicándole las consecuencias de la falta cometida, exhortándolo a la enmienda y previniéndole de las sanciones mayores que se le impondrán si reincidiere. Implica una sanción preventiva en cuanto al futuro, aplicable después de la comisión de la irregularidad; en esto último consiste una de sus diferencias con el apercibimiento.
 - **SUSPENSIÓN:** Consiste en la pérdida temporal de derechos, funciones, cargos, empleos o comisiones, y existen dos clases de suspensión: 1. Por Ministerio de Ley, si es consecuencia necesaria de otra sanción; y 2. La que se impone por resolución formal como sanción.

En el primer caso, la suspensión comienza y concluye con la sanción de que es consecuencia, y en el segundo caso, si la suspensión se impone con otra, comenzará al terminar ésta y su duración será la señalada en la resolución.
 - **SANCIÓN ECONÓMICA:** Consiste en la multa que se impone a los responsables por el incumplimiento a sus

obligaciones en el desempeño de su empleo, cargo o comisión.

- o **DESTITUCIÓN DE EMPLEO:** Con los efectos y consecuencias semejantes a la sanción sobre suspensión de derechos, solamente que ésta no es limitativa en forma temporal de la capacidad jurídica del sancionado, ya que se trata de la extinción en forma definitiva de la titularidad en el ejercicio de los derechos y deberes jurídicos, que con motivo de sus funciones administrativas ejerce el responsable, quedando extinta su capacidad de obrar y de ejercitar.
- **REVOCACIÓN:** «Anulación, retractación», y en general hace referencia actos emanados de una voluntad que se rectifica en materia procesal, el revocador, sólo procede contra los decretos y los autos no apelables, y su objetivo es que se rescinda la resolución contenida en el auto o decreto, sea para sustituirla por otra que el recurrente considera legal o para que aquella quede sin efecto.
- **SOBRESEIMIENTO:** Es un acto procesal proveniente de la potestad jurisdiccional, que concluye una instancia judicial, sin resolver el negocio en cuanto al fondo, sustantivamente, sino atendiendo a circunstancias o hechos ajenos, o al menos diversos, de lo sustancial de la controversia subyacente o fundamental.
- **CONFIRMACIÓN:** Constituye la declaración por medio de la cual se convalida el acto o resolución dictada anteriormente.

- **MODIFICACIÓN:** En materia procesal, se refiere al acto emanado de autoridad competente, por medio del cual, modifica un auto o resolución dictada pero sin que cambie la esencia o sustancia de la determinación.
- **SUSTITUCIÓN:** Implica el acto por el que, la autoridad encargada de resolver y en atención a un recurso interpuesto, se sustituya el acto o resolución por uno nuevo, en forma total o parcial y a favor del impugnante.
- **REPOSICIÓN DEL PROCEDIMIENTO:** Es el acto por medio del cual, se ordena el retroceso del procedimiento a su estado anterior, tiene lugar en los casos de nulidad y actuaciones y cuando se declara procedente un recurso interpuesto.

Este Programa se instaurará en el Municipio de Pajacuarán, Michoacán, a partir del día siguiente hábil de su publicación en el Periódico Oficial del Estado de Michoacán.

TRANSITORIOS

Primero. Publíquese en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Michoacán de Ocampo.

Segundo. El presente Manual de Procedimientos de Quejas, Denuncias y Sugerencias de la Contraloría del Municipio de Pajacuarán, Michoacán entrará en vigor a partir del día siguiente de su publicación.

COPIA SIN VALOR LEGAL

