



# 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.

**Directora: Lic. Jocelyne Sheccid Galinzoga Elvira**

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

TERCERA SECCIÓN

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

**TOMO CLXXXI**

Morelia, Mich., Lunes 26 de Diciembre de 2022

**NUM. 93**

### CONTENIDO

#### H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TZINTZUNTZAN, MICHOACÁN.

#### MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA INTERPOSICIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

##### Acta Número 13

En la primitiva Ciudad de Tzintzuntzan, Michoacán, siendo las once horas del día 08 ocho de junio del año dos mil veintidós, se reunieron en la sala de sesiones del Palacio Municipal, edificio sede del Ayuntamiento Constitucional de este lugar, ubicado en Avenida las Yácatas número 25, Col. Centro, los CC. J. Guadalupe Ramírez Reyes, Presidente Municipal, Noemí Silvestre Hipólito, Sindica, C. Jorge Rivera Calderón, Secretario de Ayuntamiento, las y los Regidores, Larissa Ivania Robledo Orozco, María Antonia Ruiz Calvillo, Jorge Gabriel Morales, Esmeralda Trinidad Joaquín, Abraham Noé Aparicio Núñez, Paula Gabriel Morales, Martín Morales Pérez, acto continuo, el C. J. Guadalupe Ramírez Reyes, Presidente Municipal, da inicio a la sesión de Ayuntamiento (sesión ordinaria), solicitando al Secretario continuar con la sesión acordada conforme al siguiente:

##### Orden del día

- 1.- ...
- 2.- ...
- 3.- ...
- 4.- ...
- 5.- **Manual de Procedimientos de Quejas, Denuncias y Sugerencias.**
- 6.- ...
- 7.-

**Responsable de la Publicación**  
Secretaría de Gobierno

#### DIRECTORIO

**Gobernador Constitucional del Estado de Michoacán de Ocampo**  
Mtro. Alfredo Ramírez Bedolla

**Secretario de Gobierno**  
Lic. Carlos Torres Piña

**Directora del Periódico Oficial**  
Lic. Jocelyne Sheccid Galinzoga Elvira

Aparece ordinariamente de lunes a viernes.

Tiraje: 40 ejemplares

Esta sección consta de 6 páginas

Precio por ejemplar:

\$ 31.00 del día

\$ 40.00 atrasado

**Para consulta en Internet:**

[www.michoacan.gob.mx/noticias/p-oficial](http://www.michoacan.gob.mx/noticias/p-oficial)

[www.congresomich.gob.mx](http://www.congresomich.gob.mx)

**Correo electrónico**

[periodicooficial@michoacan.gob.mx](mailto:periodicooficial@michoacan.gob.mx)

**5.- Manual de Procedimientos de Quejas, Denuncias y Sugerencias.** Para el desahogo de este punto se le autoriza la palabra al Ing. Jerónimo Flores Francisco, Contralor Municipal. Acto continuo el Contralor Municipal manifiesta que con

fecha 10 diez de mayo del presente año se envió a los integrantes del Cabildo el Manual de Procedimientos de Quejas y Sugerencias, para su revisión, donde además les manifestó que le hicieran llegar todas las observaciones y/o sugerencias para enriquecer dicho manual. Una vez expresado lo anterior el C. Jerónimo Flores Francisco, pregunta al pleno si tienen alguna modificación o sugerencia. Después de varias intervenciones manifiestan estar de acuerdo con el Manual expuesto. Acto seguido el Secretario de Ayuntamiento agradece la participación y somete a votación de forma acostumbrada el Manual de Procedimientos de Quejas y Sugerencias siendo este aprobado por unanimidad de votos.

El Presidente Municipal, el C. J. Guadalupe Ramírez Reyes, en uso de la palabra manifiesta: «no habiendo otro asunto más que tratar» siendo las 13 trece horas con diez minutos del día 08 ocho de junio del año dos mil veintidós, declaró: «clausuro esta sesión de Ayuntamiento». Se levanta para constancia la presente acta, firmando de conformidad los que en ella intervinieron y quisieron hacerlo, en señal de aprobación y conformidad con el contenido del acta que antecede. C. J. Guadalupe Ramírez Reyes, Presidente Municipal. C. Noemí Silvestre Hipólito, Síndica Municipal. C. Larissa Ivania Robledo Orozco, Regidora, C. María Antonia Ruiz Calvillo, Regidora. C. Jorge Gabriel Morales, Regidor. C. Esmeralda Trinidad Joaquín, Regidora. C. Paula Gabriel Morales, Regidora. C. Abraham Noé Aparicio Núñez, Regidor. C. Martín Morales Pérez, Regidor. C. Jorge Rivera Calderón, Secretario. (Firmados).

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA  
INTERPOSICIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS Y  
SUGERENCIAS, AYUNTAMIENTO DE TZINTZUNTZAN  
MICHOACÁN**

Órgano Interno de Control del Ayuntamiento de  
Tzintzuntzan, Michoacán.

**I.- Definición de conceptos**

La Queja es la manifestación de voluntad de un ciudadano, mediante la cual hace del conocimiento a esta Contraloría Municipal, de la existencia de actos u omisiones, cometidos por servidores de la Administración Pública 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 gobernado.

**La Denuncia** es el medio a través del cual, un servidor de la administración pública de Ayuntamiento de Tzintzuntzan, Michoacán; o un ciudadano cumple con la obligación de informar al órgano disciplinario de actos u omisiones realizados por otro(s) servidor(es) público(s), pertenecientes a esta administración pública municipal de Tzintzuntzan, Michoacán; 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 esta Contraloría con el objeto de buscar un mejor desempeño de las funciones que tienen encomendadas las unidades administrativas.

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

- I.- Por actos arbitrarios o prepotentes en la prestación de un servicio;
- II.- Por nepotismo;
- III.- Por negligencia en la presentación de un servicio o en el ejercicio de sus funciones; y,
- IV.- Por cualquier otro acto u omisión que sea contraria a las obligaciones previstas en el artículo 44 de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Michoacán; 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.

La denuncia o queja podrá presentarse en un término de un mes a partir de que hubiesen presentado los hechos que se estimen denunciados.

En caso de que la queja o denuncia no sea admitida, la Contraloría deberá informar en un término de tres días hábiles al reclamante, contados a partir de que sea recibida, y lo orientará para que sea atendido a la instancia que corresponda conocer sobre el asunto, si es el caso.

**II.- Propósito**

Este sistema tiene como propósito fundamental brindarle a la sociedad y a los servidores públicos un instrumento a través del cual puedan ejercer plenamente sus derechos constitucionales y que esta práctica, a su vez redunde en un mejor funcionamiento de las atribuciones de la estructura administrativa del municipio. Así como establecer las reglas

a seguir respecto de la atención, análisis y seguimiento de las quejas y denuncias presentadas por servidores públicos y ciudadanía en general, en contra de servidores públicos de la Administración Pública Municipal, respecto de las conductas a que se refiere el artículo 44 de la Ley de Responsabilidad de los Servidores Públicos del Estado de Michoacán.

Para lo cual se aplica el Manual de Quejas, Denuncias y Sugerencias del Municipio de Tzintzuntzan, Michoacán, para dar a conocer tanto a servidores públicos como ciudadanos, el marco jurídico, que las regula y las disposiciones contempladas, relativas a las formalidades y términos que deben observarse en la sustanciación de las quejas y denuncias las faltas u omisiones a los derechos y obligaciones que generan la instauración del procedimiento de responsabilidad administrativa, así como sus etapas procesales.

### III.- Marco Jurídico de las Quejas y Denuncias

La presentación, recepción y sustanciación de las quejas y denuncias tienen su fundamento en los siguientes ordenamientos legales:

- 1.- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Michoacán de Ocampo, Título Cuarto artículos 104, 107, 110, 134 fracciones VI y VII.
- 2.- Ley Orgánica Municipal del Estado de Michoacán de Ocampo de las Atribuciones de la Contraloría Municipal artículo 79 fracción X.
- 3.- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Michoacán de Ocampo, artículos 3º fracción VI, Capítulo IV, artículos 43 y 44, de los sujetos y obligaciones relativo a la responsabilidad administrativa establece los deberes de todo servidor público, observa el desempeño cargo o comisión.

### IV.- Atribuciones y Alcances

El Ayuntamiento de Tzintzuntzan cuenta con un Órgano de control interno denominado Contraloría Municipal, que tendrá a su cargo las facultades de Control y la inspección de las normas de funcionamiento administrativo que rijan a los órganos y servidores públicos del propio Ayuntamiento. La Contraloría Municipal proveerá los medios necesarios para recibir las quejas y denuncias que se formulen en contra de uno o varios servidores públicos pertenecientes a la estructura administrativa, para ello pondrá a disposición de los interesados, formularios que faciliten el trámite y en todo momento los orientará tanto en lo relativo a la queja o denuncia, así como a las sugerencias que se presenten.

La Contraloría tendrá las siguientes funciones:

- a) Recepción.
- b) Asignación.
- c) Supervisión de análisis.
- d) Seguimiento.
- e) Atención y seguimiento de las quejas y denuncias.

Así como sugerencias presentadas contra los servidores públicos por la probable comisión de faltas administrativas ante la Contraloría a Municipal.

### V.- Formulación y recepción de quejas, denuncias y sugerencias

En este apartado, se conjuntan de un manera clara y breve los requisitos, formalidades y términos que se establecen en la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Michoacán, que deben observar los quejosos y denunciados, así como la Contraloría en la formulación y recepción de las quejas y denuncias que se presenten en contra de los servidores públicos.

El Contralor será el responsable de recibir las quejas y denuncias que se presenten, y dará inicio al trámite, analizando si existen presuntas violaciones a la Ley de Responsabilidad de los Servidores Públicos, artículo 44.

- a) Formulación de Quejas y Denuncias:

Es obligatoria para las áreas que integran la Administración Pública Municipal, remitir en un plazo no mayor de tres días hábiles a la Contraloría Municipal, toda aquella información que se les solicite para efecto de atender y dar respuesta a las quejas y denuncias presentadas.

**Fundamento legal:** Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Michoacán; Capítulo VII artículo 45.- Los ayuntamientos en sus respectivos ámbitos, instalarán las unidades a que el público tenga fácil acceso, para que cualquier interesado, pueda presentar quejas, denuncias por incumplimiento de las obligaciones de los Servidores Públicos, con las que la Contraloría inicie en el término de ocho días, el procedimiento disciplinario correspondiente.

Las personas que requieran interponer una queja o denuncia en contra de los Servidores Públicos del Ayuntamiento, podrán acudir a la Contraloría Municipal, para que les sea proporcionado un formulario que facilite su presentación. De igual manera el Contralor brindará a quien lo solicite, la información adecuada para la presentación de la queja y denuncia.

En cumplimiento de lo anterior, al final de este manual se encuentra el anexo del formulario para la presentación de las quejas o denuncias, así como las instrucciones para su llenado, otorgando de esa manera los medios que faciliten su presentación.

- b) Tomando como base la disposición anterior, las quejas o denuncias contendrán:

Nombre del denunciante.

Domicilio para recibir notificaciones en la población de Tzintzuntzan, Michoacán.

Nombre del servidor público a quien se le imputa lo hechos denunciados.

Hechos en los que se sustenta la denuncia.

Los elementos probatorios con que cuenta el denunciante, y/o en su caso señalar el lugar o la autoridad donde se encuentran.

Firma autógrafa o huella del promovente.

- c) Registro:

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

Tzintzuntzan/Tzin. (Nombre o abreviatura del municipio). CM, iniciales de la Contraloría Municipal. QD-S (queja, denuncia o sugerencia).

Numero consecutivo. Año.

Ejemplo: Tzin./CM/QD-00/22 o Tzin./CM/S-00/22.

Nota: Con el escrito de queja o denuncia deberán acompañarse copias, para correrle traslado al Servidor Público a quien se le atribuyen los hechos a efecto que en su oportunidad este produzca su contestación y defensa.

- d) Revisión de las denuncias:

Admitida la queja o denuncia, la Contraloría, requerirá al promovente para que la ratifique una vez cumplido con este requisito, deberá hacerse del conocimiento del servidor público señalado como presunto responsable. En caso de que, en el término de tres días contados a partir del día siguiente de la fecha del requerimiento, el interesado no ratifica su escrito, se tendrá a ésta como no interpuesto y se archivará el expediente de inmediato.

Una vez hecha la ratificación de la queja o denuncia, la Contraloría señalará día y hora hábil para la audiencia y hará del conocimiento del servidor público señalado como responsable, a cuya notificación habrá de acompañarle con las copias respectivas de traslado, a fin de que se entere de los hechos que se le imputan, dé contestación a los mismos y aporte la pruebas que estime necesarias para su defensa, apercibiéndolo expresamente de que, en caso de no cumplir con lo anterior, presuntamente se le tendrá por ciertos los hechos que se le imputan, salvo prueba en contrario y se turnará el expediente para la propuesta de la resolución.

En la audiencia señalada en el párrafo anterior no se permitirá la actuación del denunciante, a no ser que, a juicio de la Contraloría, su presencia sea necesaria para el desahogo de las probanzas ofrecidas o para la aportación de un dato relevante en la investigación administrativa correspondiente.

La contraloría dará inicio al trámite de la queja o denuncia analizando si existen presuntas violaciones a la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos en su artículo 44.

La contraloría practicará diligencias que permitan el esclarecimiento de las problemáticas planteadas, revisará la documentación presentada por las dos partes y dictaminará si la conducta u omisión atribuida corresponde a las enumeradas como falta a los deberes y obligaciones establecidos en la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Michoacán. (LRSPPEM.)

- e) Improcedencia de las quejas o denuncias:

Presentada la queja o denuncia ante la Contraloría, ésta deberá advertir si satisface los requisitos exigidos por este ordenamiento para tenerla por admitida, en caso contrario, requerirá a quien la suscribe para que, en un término de tres días contado a partir del día siguiente de su notificación, repare su omisión apercibiéndolo de que, de no hacerlo, se tendrá como no presentada. Contra el auto o acuerdo, que tenga por no admitida una queja o denuncia, no procederá recurso ordinario alguno en contra de la Contraloría Municipal.

**Fundamento legal:** Ley de Responsabilidades de los Servidores Público del Estado de Michoacán, artículo 14 y 21. (Se desechará de plano las quejas o denuncias notoriamente maliciosas o improcedentes)

## VI.- Procedimiento de responsabilidad

- a) Administrativa:

Desahogadas las pruebas ofrecidas, tanto del quejoso o

denunciante como del servidor público, o bien aquellas que la Contraloría haya decidido recabar de oficio, se le dará un término de tres días al servidor público para que formule alegatos y luego, cerrado este periodo, serán valoradas en su conjunto todas las probanzas, se emitirá la resolución correspondiente.

Una vez dictada la resolución por la Contraloría deberá remitirse la referida, para su opinión al Presidente de la Administración Pública Municipal, para su consideración y en su caso la instauración del Procedimiento Administrativo de responsabilidad correspondiente y se notificará personalmente al servidor público que resulto responsable en el procedimiento de responsabilidad administrativa instaurado en su contra, así como al denunciante o quejoso.

**b) Sanciones que derivan de las faltas administrativas:**

Fundamento Legal: de las sanciones por faltas administrativas artículos 48 al 50 de la LRSPEM.

**c) De la aplicación de las sanciones administrativas:**

Ley de Responsabilidad de los Servidores Públicos del Estado de Michoacán, (LRSPEM) artículos 52, 53, del procedimiento para la aplicación de sanciones administrativas.

**d) Procedimientos para impugnación y recursos de revocación:**

Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del estado de Michoacán, (LRSPEM) artículos 54, 55, 56 de la impugnación de las resoluciones que dicte el presidente municipal, mediante recurso de revocación.

**e) Ejecución y sanciones administrativas:**

Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Michoacán, (LRSPEM) artículos 58, de la ejecución de las sanciones administrativas impuestas y artículo 59, de las facultades de las Presidencias Municipales para imponer sanciones administrativas.

## VII.- Formulación de sugerencias.

Los ciudadanos, así como los servidores públicos, podrán presentar sugerencias relacionadas con el desarrollo y ejercicio de la función Administrativa.

Para la formulación de una sugerencia, esta deberá ser factible, objetiva y de utilidad para el buen aprovechamiento y mejoramiento funcional de los recursos materiales, humanos y financieros de la dependencia o sus unidades administrativas y de apoyo a la que haya sido dirigida y serán estas quienes determinen, a su libre albedrío, sobre las consideraciones hechas por el interesado debiendo informar razonablemente en un plazo no mayor a cinco días tanto a la Contraloría como al ciudadano, sobre la decisión que se tome al respecto.

La sugerencia deberá hacerse por conducto de la Contraloría, indicando el nombre de la dependencia a la que va dirigida y podrá hacerse por cualquiera de las siguientes formas:

Directamente por el interesado que deberá proporcionar todos sus generales.

A través de los medios electrónicos que para tal efecto la Contraloría proporcione.

En la página web del Municipio.

Por cualquier otro medio que, en su caso, disponga la Contraloría Municipal.

### Transitorios

**Primero.-** El Presente Manual de Procedimientos para la Interposición de Quejas, Denuncias y/o Sugerencias, entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Michoacán de Ocampo.

**Segundo.-** Las servidoras y servidores públicos integrantes de la Administración Pública Municipal, que encabecen las Unidades Administrativas y/o dependencias y en general, toda persona empleada en la Administración Pública Municipal, y sus Organismos Descentralizados, deberá observar, comunicar y dar a conocer el presente Manual y fomentar e incentivar su cumplimiento al personal a su cargo.

**Tercero.-** Se derogan las disposiciones que se opongan a lo establecido en el presente Manual. (Firmado).

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



COPIA SIN VALOR LEGAL