



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

CUARTA SECCIÓN

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

TOMO CLXXXI

Morelia, Mich., Jueves 3 de Noviembre de 2022

NÚM. 56

CONTENIDO

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALPUJAHUA, MICHOACÁN

MANUAL PARA EL PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS DE LA CONTRALORÍA MUNICIPAL

ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA NO. 30 DE CABILDO

TRIENIO 2021-2024

En población de Tlalpujahua de Rayón, Michoacán de Ocampo; siendo las 10:00 horas del día 29 de abril de 2022 (dos mil veintidós), encontrándonos reunidos en salón habilitado como Salón de Sesiones de Cabildo, ubicado en la Casa de Cultura «Rafaela López Aguado de López Rayón» de Tlalpujahua, ubicada en la calle Melchor Ocampo, número 15 (quince), Centro de Tlalpujahua de Rayón, Michoacán; por lo que previo citatorio los ciudadanos: C. Jorge Medina Montoya, Presidente Municipal; la C. Graciela Arredondo Reyes, Síndica Municipal; así como los Regidores: Ciudadanos Gabriel Velarde Bastida, Ana Karen Mora Sánchez, José Juan Martínez Rojas, Diana Elizabeth Tovar Velázquez, Jaime Rojas Valdés, Fernando Velázquez Berrios y Jovanny García García. El C. Presidente Municipal manifiesta: Muy buenos días, compañeras y compañeros, gracias por acompañarnos a esta Sesión Ordinaria de Cabildo, solicito al C. Secretario dé lectura y someta a votación del Cabildo el:

ORDEN DEL DÍA

- 1.- ...
- 2.- ...
- 3.- ...
- 4.- ...
- 5.- ...
- 6.- ...
- 7.- ...
- 8.- **Presentación y aprobación, del Manual para el Procedimiento de Quejas, Denuncias y Sugerencias de la Contraloría Municipal.**
- 9.- ...
- 10.- ...
- 11.- ...
- 12.- ...
- 13.- ...
- 14.- ...
- 15.- ...
- 16.- ...

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 16 páginas

Precio por ejemplar:

\$ 31.00 del día

\$ 40.00 atrasado

Para consulta en Internet:

www.periodicooficial.michoacan.gob.mx

www.congresomich.gob.mx

Correo electrónico

periodicooficial@michoacan.gob.mx

Punto Numero 8 Ocho.- Presentación y aprobación, del Manual para el Procedimiento de Quejas, Denuncias y Sugerencias de la Contraloría Municipal.

Es aprobado por unanimidad de votos, el Manual para el Procedimiento de Quejas, Denuncias y Sugerencias de la Contraloría Municipal, se ordena su publicación en el Periódico Oficial.

Punto Numero 16 Dieciséis.- Clausura de la Sesión. El C. Presidente Municipal manifiesta: No habiendo ningún otro asunto que tratar damos por terminada esta Sesión Ordinaria de Cabildo. ¡Muchas gracias! Siendo las 15:00 horas con 09 minutos del día de su inicio, se procedió a su firma, rubricando los que en ella intervinieron y quisieron hacerlo. Certifico.- Luis Alberto Soto Padilla, Secretario del Ayuntamiento. Doy fe.

C. Jorge Medina Montoya, Presidente Municipal; C. Graciela Arredondo Reyes, Síndica Municipal; Regidores: C. Gabriel Velarde Bastida, C. Ana Karen Mora Sánchez, C. José Juan Martínez Rojas, C. Diana Elizabeth Tovar Velázquez, C. Jaime Rojas Valdés, C. Fernando Velázquez Berrios, C. Jovanny García García. (Firmados).

MANUAL PARA EL PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS TLALPUJAHUA, MICHOACAN 2021 – 2024

JORGE MEDINA MONTOYA, Presidente Municipal del AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALPUJAHUA, MICHOACÁN; En uso de las Facultades que me confieren los artículos 115 fracción II de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, los artículos 111, 113, 123 fracciones I Y IV de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Michoacán de Ocampo y los artículos 1º, 2º, 7, 8, 13, 40 inciso a) fracción XIII, XIV, B) fracción XVI, c) fracción VII, 48, 125, 177, 178, 179, 180, 181, 182 de la Ley Orgánica Municipal en vigor, a todos los habitantes del Municipio HAGO SABER: que EN EJERCICIO DE SUS FACULTADES, EL AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TLALPUJAHUA, MICHOACÁN, ha tenido a bien expedir el siguiente:

MANUAL PARA EL PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS DEL MUNICIPIO DE TLALPUJAHUA, MICHOACÁN

Objetivo:

Establecer las reglas a seguir respecto de la atención, con la finalidad de crear un enlace con la ciudadanía, recepción, atención, seguimiento y resolución de quejas, denuncias y sugerencias que la ciudadanía emita para que facilite a la Contraloría Municipal y a los servidores públicos municipales competentes la mejora continua de las áreas de oportunidad detectadas y en la calidad del servicio público, presentadas por servidores públicos y ciudadanía en general, en contra de ex servidores y servidores públicos de las administraciones públicas municipales, respecto de las conductas a que se refieren los artículos del 5 al 21, 44 y 45 de la Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Michoacán de Ocampo teniendo el alcance Municipal.

Objetivos Específicos:

- I. Establecer la metodología y el procedimiento que permita a la ciudadanía en general, presentar sus quejas, dudas, comentarios,

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

- sugerencias y denuncias de manera física y/o virtual; así como, una amplia y oportuna información, mediante un trato digno a los usuarios en un ambiente de respeto y equidad;
- II. Sensibilizar al personal del Ayuntamiento sobre la relevancia de atender y prevenir conductas irregulares en el trato a la ciudadanía durante sus funciones en la Administración Pública Municipal;
 - III. Establecer el protocolo que permita atender las quejas, dudas, comentarios, sugerencias y denuncias de los usuarios de manera efectiva, atendiendo los principios de la función pública como son: igualdad, moral, eficacia, imparcialidad, publicidad y solución inmediata. De tal forma que sean evaluadas y atendidas, con el propósito de establecer acciones correctivas y preventivas, para elevar la calidad del servicio público; y,
 - IV. Lograr que la ciudadanía ejerza sus derechos, durante el periodo que reciben cualquier servicio que ofrezca la Administración Pública Municipal.

Fundamento Legal:

- I. En cumplimiento a lo estipulado en el artículo 79 fracción X de la Ley Orgánica Municipal del Estado de Michoacán de Ocampo, el cual demanda como atribución del Contralor Municipal la de establecer y operar un sistema de quejas, denuncias y sugerencias, accesibles y amigables con la ciudadanía; así como la fracción II, que establece el proponer y aplicar normas y criterios en materia de control y evaluación que deban observar las dependencias y entidades de la Administración Pública Municipal; de igual manera, la actuación y aplicación se establece en la Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Michoacán de Ocampo, artículos del 5 al 21;
- II.. Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Michoacán de Ocampo, artículos 111 y 127, Ley Orgánica Municipal del Estado de Michoacán de Ocampo, artículos 1, 2, 64, 79, 179; y,
- III. La Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Michoacán de Ocampo, artículos 5, 6.

Responsabilidad y Coordinación del Sistema de Quejas:

Será responsabilidad de la Contraloría Municipal el dar seguimiento y solución a las quejas, denuncias y sugerencias, en coordinación con el Comité de Gestión de la Calidad del Servicio Público, que estará integrado por el Presidente Municipal, el Contralor Municipal, Oficial Mayor, el Secretario del Ayuntamiento y dos Regidores Municipales.

Atribuciones Contralor:

Enmarcar en la Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Michoacán de Ocampo, la cual tiene por objeto garantizar el cumplimiento de los principios de legalidad, honradez, transparencia, lealtad, institucionalidad, imparcialidad y eficacia en el servicio público.

Los Órganos de control tienen atribuciones para realizar acciones de control, inspección y vigilancia que prevengan, detecten y erradiquen prácticas irregulares en el servicio público, para integrar pliegos preventivos de responsabilidad, recibir quejas y denuncias, instrumentar procedimientos, investigar y deslindar responsabilidades e imponer las sanciones previstas en esta ley, así como para llevar el registro de la situación patrimonial de los servidores públicos respectivos.

Recepción, registro, asignación, supervisión de análisis, seguimiento, atención y administración de las quejas y denuncias presentadas ante la Contraloría Municipal.

Establecer y operar un sistema de quejas, denuncias y sugerencias.

Estructura del Comité de Gestión de la Calidad del Servicio Público:

Estará integrado por el Presidente Municipal, el Contralor Municipal, el Oficial Mayor, el Secretario del Ayuntamiento y dos Regidores Municipales, siguiendo la siguiente estructura:

- I. Presidente del Comité, representado por el Presidente Municipal;

- II. Secretario del Comité, representado por el Secretario del Ayuntamiento;
- III. Primer Vocal, representado por el Oficial Mayor;
- IV. Segundo Vocal, representado por un Regidor;
- V. Tercer Vocal, representado por un Regidor; y,
- VI. Cuarto Vocal, representado por el Contralor Municipal.

Atribuciones del Comité de Gestión de la Calidad del Servicio Público:

1. Proponer programas, campañas y/o actividades para dar a conocer a la ciudadanía el proceso, lugares y tiempo para presentar sus quejas, denuncias y sugerencias.
2. Instalar y clausurar buzones de quejas, denuncias y sugerencias.
3. Recaudar en coordinación con la Contraloría Municipal las quejas, denuncias y sugerencias.
4. Proponer procesos y/o reglamentos para fomentar la mejora continua del servicio.
5. Realizar evaluaciones preventivas y/o correctivas.
6. Fungir como órgano ejecutor.

Alcance:

Este procedimiento abarca las actividades que se realizan en las distintas áreas o departamentos que conforman la Administración Pública Municipal de Tlalpujahua, Michoacán, que puedan originarse con la recepción de las quejas, dudas, comentarios, sugerencias y denuncias, hasta la implementación de acciones correctivas o preventivas que conduzcan a satisfacer los requerimientos de la ciudadanía.

Políticas de Operación:

Se describen las reglas, normas o políticas aplicables al tratamiento de quejas, denuncias y sugerencias.

Las quejas, denuncias y sugerencias pueden presentarse de forma escrita mediante el buzón físico establecido en distintos puntos, el buzón virtual o personalmente en las oficinas de la Contraloría Municipal.

Instalación del Buzón de Quejas, Denuncias y Sugerencias:

1. El Buzón de Quejas, Denuncias y Sugerencias, deberá ser colocado en un lugar visible y protegido de las contingencias del clima.
2. Se instalará utilizando para ello el FORMATO CONT / A / 001, estando presente el Comité de Gestión de la Calidad del Servicio Público.
3. Se colocará textualmente las fracciones de la Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Michoacán de Ocampo, a fin de clarificar los motivos de quejas sobre el desempeño de los servidores públicos, así como la referencia a que una denuncia debe aplicarse cuando se considere cualquier acto de corrupción.

Políticas de operación para el tratamiento de quejas:

1. La queja deberá ser por escrito, colocada en el buzón físico, o virtual establecido en el correo contraloria.municipal@tlalpujahua.gob.mx en el caso de que el usuario presente su queja de forma verbal se le invitará a llenar el formato utilizando para ello el formato FORMATO CONT / C / 001 o bien, si este no supiera leer y/o escribir, el Contralor Municipal levantará el acta en presencia de un testigo poniendo huella al pie de la misma por parte del quejoso y al mismo tiempo, la firma del testigo.

2. Las quejas son recabadas del buzón físico por el Contralor Municipal primer miércoles de mes, al inicio de la jornada laboral, podrá invitarse a un ciudadano para el efecto, quienes levantarán el acta correspondiente utilizando el formato FORMATO CONT / B / 001 que muestre evidencia. El correo electrónico vinculado será revisado, al menos, una vez por día. En el caso de los buzones ubicados a una distancia mayor a de la cabecera municipal, se establecerá calendario para su recaudación invitando al Jefe de Tenencia correspondiente.
3. Los registros de las quejas del buzón físico deben ser depositados, anotando la fecha, firmando de conformidad por los responsables de abrir el buzón y contabilizar las quejas.
4. 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.
5. La Contraloría Municipal llevará registro en el Libro de Gobierno (bitácora) sobre las quejas presentadas conteniendo: Folio, fecha, antecedentes, datos generales del quejoso o denunciante, área a la que es turnada, estatus de atención, seguimiento y resolución.
6. El Contralor Municipal leerá la queja en presencia del Oficial Mayor; 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 la queja fuese contra la Oficialía Mayor, su lectura se hará en presencia del Secretario del Comité de Gestión de la Calidad del Servicio. Si la queja fuese contra la Contraloría Municipal, su lectura se hará en presencia del Presidente Municipal.
8. Si desiste el quejoso, o no se presenta; se levanta el acta administrativa correspondiente, se elabora acuerdo y se archiva el asunto.
9. En caso de no proceder deberá notificar la causa de la improcedencia debidamente fundada y motivada a la persona que interpone la queja.
10. Si el quejoso acude a ratificar la queja, se continuará con el procedimiento de investigación. Después la queja será comunicada al área responsable o servidor público involucrado con la finalidad de que se sirva en enviar un informe preliminar detallado el asunto de la queja, el área contará con 24 horas para su elaboración a partir de tener conocimiento del mismo.
11. El servidor público o ex servidor público involucrado en la queja, se citará para brindarle la garantía de audiencia, presentándose por sí mismo acompañado de un defensor o persona de su confianza si así lo desea, ante la Contraloría Municipal, 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 y desahogo de las mismas. Continuando con la fase de alegatos para proceder en levantar el acta circunstanciada correspondiente, señalando término que no deberá de ser menor a cinco días hábiles ni mayor a diez, para dictar la resolución que proceda sobre la responsabilidad y sanción administrativa que en derecho proceda. Además, se adecuará al requerimiento formulado, teniendo correspondencia e integridad con los hechos asentados en la queja para cumplir con los requisitos de fondo y las formalidades del caso. Si la queja es en contra de la Contraloría Municipal, el Comité de Gestión de la Calidad del Servicio Público, deberá llevar el proceso.
12. En el caso de que se trate de una queja emitida que involucre toda un área o varias direcciones y que implique aspectos delicados; la Contraloría Municipal los citará, así como al Comité de Gestión de la Calidad del Servicio, para informarles de la misma, con el pleno objetivo de desahogar la audiencia con los implicados. A la par se levanta el acta circunstanciada firmando los que en ella participan. Por último, se dicta la resolución en los mismos términos y circunstancias señaladas en el punto anterior entregándose copia a los asistentes.
13. Si la Contraloría Municipal determina en la resolución que no procede la sanción, se notificará a las partes involucradas dando fin al proceso.
14. Cuando la Contraloría Municipal determina en la resolución que sí procede la sanción se notificará al quejoso sobre la responsabilidad que se le finca al servidor público, se hará de forma personal, no excediendo los tres días hábiles posteriores a la fecha en que se dictó la resolución por la Contraloría Municipal.
15. Si procedió la sanción al servidor público involucrado, el Comité de Gestión de la Calidad del Servicio, será el encargado de ejecutarlas.

16. 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.
17. Una vez que sean recabadas las quejas presentadas mediante el buzón virtual, seguirán el mismo procedimiento de atención y seguimiento para su resolución que las interpuestas en el buzón físico.

Políticas de operación para el tratamiento de denuncias:

Es Obligatorio para las áreas que integran la Administración Pública Municipal, a la Contraloría Municipal, toda aquella información que se les solicite para efectos de atender y dar respuesta a las quejas, denuncias y sugerencias presentadas en los plazos que se le establezcan:

1. La denuncia deberá ser por escrito y colocada en el buzón físico, utilizando para ello el formato FORMATO CONT / C / 002 o bien correo electrónico mencionado.

El documento escrito debe contener los siguientes elementos:

- ✓ **Identificación del denunciante y domicilio o lugar de trabajo.**
- ✓ **Narración circunstanciada de los hechos, actos u omisiones presuntamente irregulares o ilícitas.**
- ✓ **Tiempo, modo y lugar de ocurrencia de los hechos.**
- ✓ **Señalamiento del o los servidores públicos municipales que presuntamente los han cometido actos u omisiones presuntamente irregulares o ilícitas.**
- ✓ **Que esté debidamente firmada.**

2. Para el caso de que el denunciante acuda a presentarla verbalmente se invitará a que lo haga mediante el formato preestablecido para ello, si aún así insistiera o no supiera leer y/o escribir, el Contralor Municipal deberá, ante la presencia de cuando menos dos testigos (ciudadanos) a levantar la comparecencia del denunciante sobre los hechos narrados. Siendo diligente y objetivo al solicitar la información que contenga los requisitos mínimos para que proceda la denuncia. Así mismo, se le solicitará colocar su huella a la par de los testigos para firmarla a fin de que sea formalizada la misma. Para concretar se recibirá mediante sello oficial y entregando acuse al denunciante.
3. Las denuncias que se presenten mediante el buzón físico, serán recabadas por el Contralor Municipal, cada primer miércoles de mes, al inicio de la jornada laboral, en presencia de un servidor público y/o ciudadano previamente invitado para el efecto, quienes levantarán el acta correspondiente utilizando el formato FORMATO CONT / B / 001 que muestre evidencia. El correo electrónico vinculado será revisado, al menos, una vez por día. En el caso de los buzones ubicados a una distancia mayor de la cabecera municipal, se establecerá calendario para su recaudación invitando al Jefe de Tenencia correspondiente.
4. Las denuncias que se hagan de manera anónima o que no cuenten con los requisitos mínimos establecidos serán declaradas mediante acuerdo debidamente fundado y motivado de improcedencia, notificándose por los canales oficiales al denunciante, en un término que no exceda de 24 horas siguientes a la fecha en que se dictó el acuerdo.
5. El Contralor Municipal llevará registro en el Libro de Gobierno (bitácora) sobre las denuncias presentadas.
6. El Contralor Municipal es el responsable de elaborar el acuerdo de radicación. Si es procedente la denuncia se deberá formular el citatorio para que el denunciante acuda a ratificar y/o ampliarla en un plazo no mayor a dos días hábiles; asignando número de expediente y registro en el sistema o bitácora con los datos de identificación del asunto.
7. Si el denunciante acude a ratificarla se continuará con el procedimiento de investigación solicitándole en el acto, si contare con mayores elementos de prueba los remita a la Contraloría Municipal o en su caso si la denuncia no es clara u omisa, que haga una ampliación de la misma a efecto de aclararse.
8. Aún y cuando el denunciante se desista o no acuda a ampliar la denuncia; se asentará lo conducente, levantándose el acuerdo respectivo para archivar el asunto, sin perjuicio de que el Contralor Municipal, apegado a sus facultades, prosiga de oficio a continuar con la investigación cuando este sea un asunto que cause perjuicio o daño directo a la Presidencia Municipal por ser de orden e interés social.
9. El Contralor Municipal, hará del conocimiento al servidor público involucrado de la denuncia presentada, otorgándole copia simple de la misma y haciendo de su conocimiento quien la interpone. Respecto a los hechos motivo de la misma y la

responsabilidad que se le imputa, se citará para llevar a cabo la garantía de audiencia en un plazo no menor a cinco y no mayor a diez días hábiles; fijando fecha y hora hábiles para su desahogo, presentándose por sí mismo o acompañado si así lo desea de un defensor o persona de su confianza, con la finalidad de brindar su declaración de hechos y presentar las pruebas a su favor en la etapa de admisión y desahogo.

10. En lo que se refiere en la etapa de alegatos, se levantará acta circunstanciada de las actuaciones llevadas a cabo, señalando en un término que no deba exceder a tres días hábiles para pronunciarse mediante resolución fundada y motivada sobre la responsabilidad en que haya concurrido el servidor público municipal. Posteriormente se adecuará a las consideraciones de hecho y fundamento, debiendo tener correspondencia e integridad con los hechos asentados en la denuncia para dar cumplimiento con los requisitos de fondo de las formalidades del caso y una vez signada por las partes que actúan en ella. Para finalizar, se entregará copia respectiva del acta.
11. Si en la audiencia se adviertan elementos que impliquen nueva responsabilidad administrativa a cargo del presunto responsable o de otras personas, el Contralor Municipal, podrá suspender el proceso, disponer de la práctica de investigaciones y citar para otra u otras audiencias.
12. Si de la audiencia se desprenden nuevos testigos sobre los hechos motivos de la denuncia, el Contralor Municipal, deberá citarlos en día y hora hábil que no exceda a los dos días hábiles posteriores en que se celebró dicha audiencia, solo por razones de distancia se podrá duplicar el término, con el objeto de que proporcionen su testimonial.
13. El Contralor Municipal, contará con un plazo máximo de hasta dos días hábiles posteriores a la fecha de la audiencia, para someter a consideración del Comité de Gestión de la Calidad del Servicio de la decisión para imponer la sanción que corresponda. Si la denuncia es en contra de la Contraloría Municipal, todo el proceso lo llevará el Comité de Gestión de la Calidad del Servicio.
14. 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.
15. Si derivado del procedimiento administrativo se desprende la probable comisión de un delito que amerite investigación judicial de oficio, el Contralor Municipal turnará al Síndico quien deberá interponer las denuncias correspondientes ante el Ministerio Público, generando copia de conocimiento respectiva al Presidente Municipal.

Políticas de operación para el tratamiento de sugerencias:

1. Las dudas, comentarios y sugerencias de oportunidad y mejora deberán ser por escrito y colocada en el buzón físico, utilizando para ello el formato FORMATO CONT / C / 003 o bien en el correo electrónico mencionado.
2. Serán recabadas del buzón físico por el Contralor Municipal cada primer miércoles de mes, al inicio de la jornada laboral, en presencia de un servidor público y/o un ciudadano previamente invitado para el efecto, quienes levantarán el acta correspondiente utilizando el formato FORMATO CONT / B / 001 que muestre evidencia. El correo electrónico vinculado será revisado, al menos, una vez por día.
3. El Contralor Municipal llevará registro en el Libro de Gobierno (bitácora) sobre las denuncias presentadas considerando: folio, fecha, propuesta, área de oportunidad y mejora, seguimiento y acción implementada.
4. Todas las dudas, comentarios y sugerencias de oportunidad y mejora 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 ciudadano, si estos hubieran sido proporcionados.
5. El Contralor Municipal, en reunión con jefes de área, hará de conocimiento de todos, las dudas, comentarios y sugerencias de oportunidad y mejora, a efecto de que se delibere, analice, evalúe y decida si es viable su implementación, contestación o respuesta. Posteriormente se levantará acta o minuta de acuerdos.
6. En el caso de que la decisión no esté dentro de sus atribuciones, el Contralor Municipal, considerará someterlo a la aprobación del Ayuntamiento.
7. El Contralor Municipal verificará la implantación de la mejora por el área responsable.
8. Una vez que las dudas, comentarios y sugerencias de oportunidad y mejora hayan sido implementadas deben difundirse entre el

personal administrativo a través de los diversos medios electrónicos e impresos con que se cuente; manifestando que se derivaron gracias a la participación ciudadana.

Clausura del buzón de quejas, denuncias y sugerencias:

1. El Buzón de Quejas, Denuncias y Sugerencias, podrá ser clausurado o retirado cuando el Comité de Gestión de la Calidad del Servicio Público así lo considere, remitiendo informe y oficio a la Contraloría Municipal.
2. Se clausurará utilizando para ello el FORMATO CONT / A / 001, estando presente el Comité de Gestión de la Calidad del Servicio Público.
3. El Contralor Municipal registra en el Libro de Gobierno (bitácora).
4. Se instala el Buzón de Quejas, Denuncias y Sugerencias, en otro espacio.
5. Se publica en los diferentes medios la clausura del buzón en mención y su respectivo informe, así como la nueva instalación del buzón de quejas, denuncias y sugerencias en otro espacio.

Atribuciones referentes a la atención de las quejas y denuncias presentadas ante la Contraloría:

Proponer y aplicar normas y criterios en materia de control y evaluación que deban observar las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Municipal.

Establecer y operar un Sistema de Quejas, Denuncias y Sugerencias.

Formulación y presentación de quejas y denuncias:

Cualquier servidor público o ciudadano, podrá formular queja y/o denuncia 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 refieren los artículos del 49 al 64, así como del 65 al 73 de la Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Michoacán de Ocampo.

Revisión y Análisis de la Queja y Denuncia:

La Contraloría Municipal dará inicio al trámite de la queja o denuncia analizando si existen presuntas violaciones a la Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Michoacán de Ocampo.

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

Dictamen Técnico: Una vez concluida 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:

De improcedencia de la queja o denuncia:

- De recomendación.
- De turno al Presidente Municipal y/o Ayuntamiento.

Remisión del 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.

Presentación de la queja, denuncia y/o sugerencia:

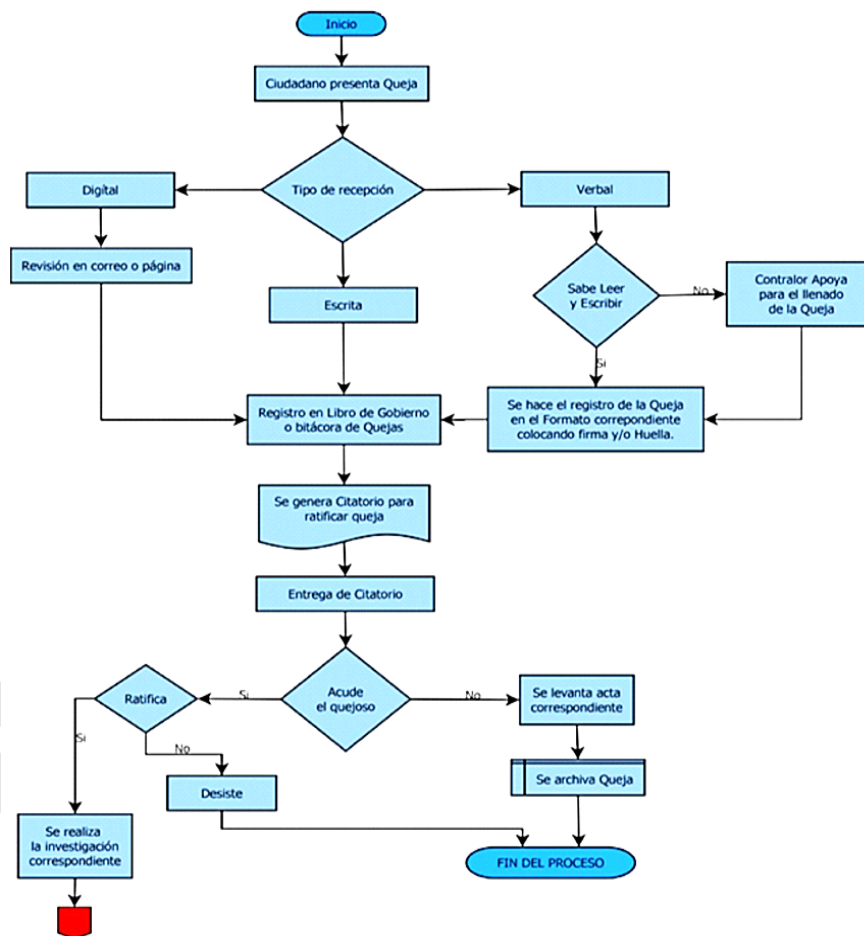
Este Trámite se realiza en las oficinas de la Contraloría Municipal, o depositándola en el buzón que se encuentra ubicado a la entrada de dicha oficina o al correo electrónico: contraloria.municipal@tlalpujahuah.gob.mx

DIAGRAMAS DE FLUJO Y DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

En los diagramas se exponen los pasos o momentos a seguir según sea el caso.

Símbolo	Significado
	Inicio o fin del proceso
	Indica la dirección en la continuidad del proceso
	Actividad concreta
	Desviación o múltiples opciones
	La acción genera un documento en formato libre
	Archivo
	Continúa el proceso en la siguiente página

Diagrama de flujo para el tratamiento de una Queja:



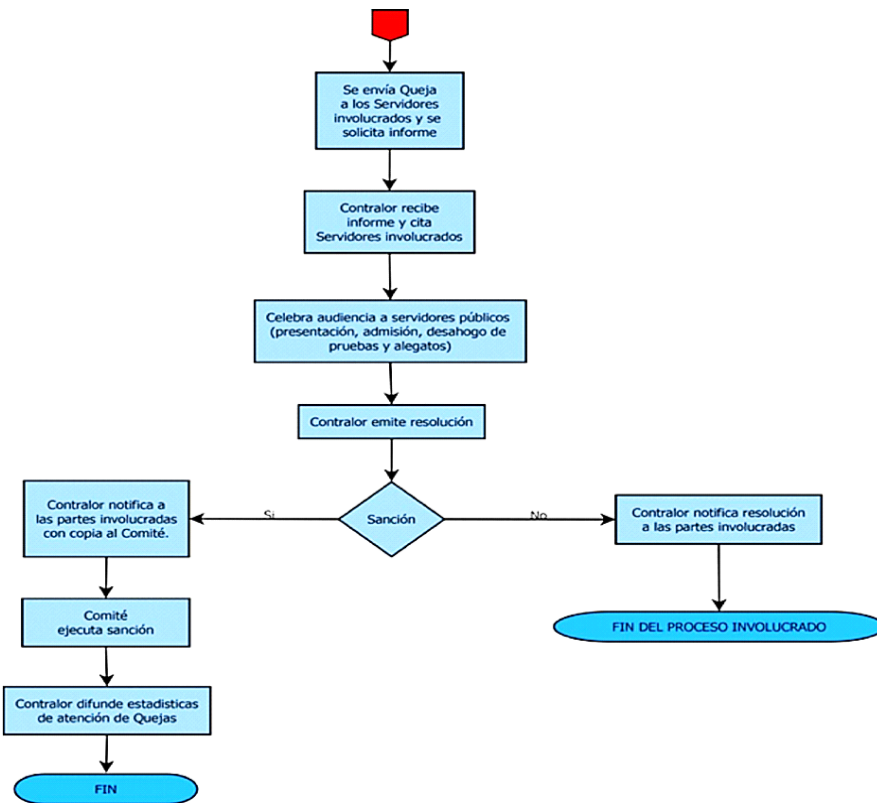
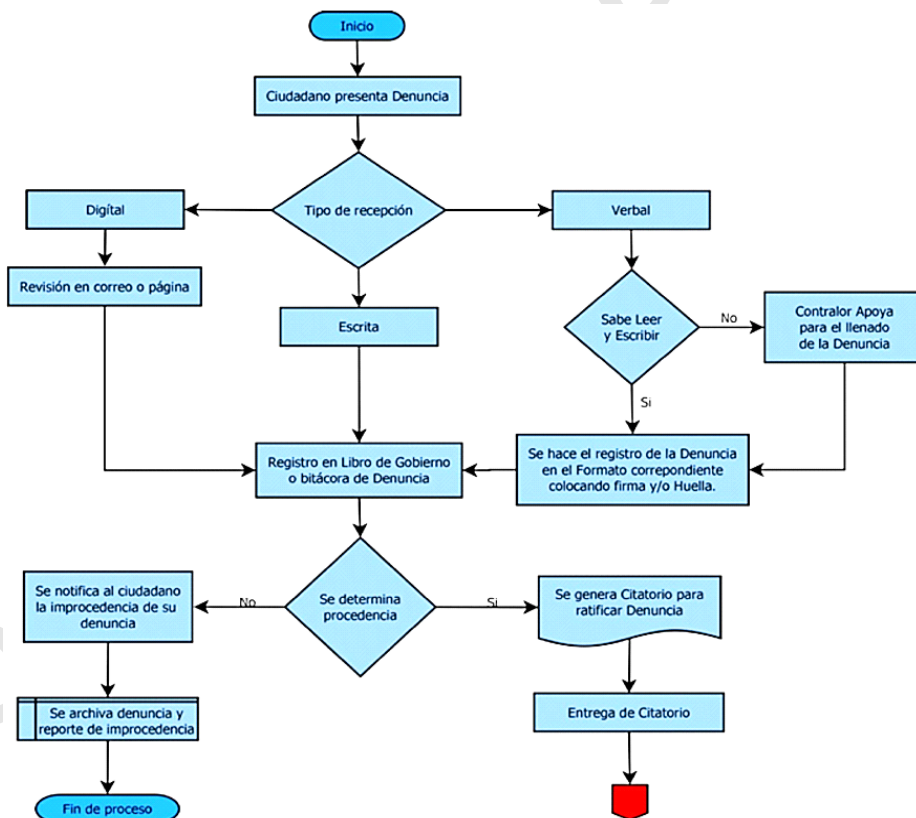
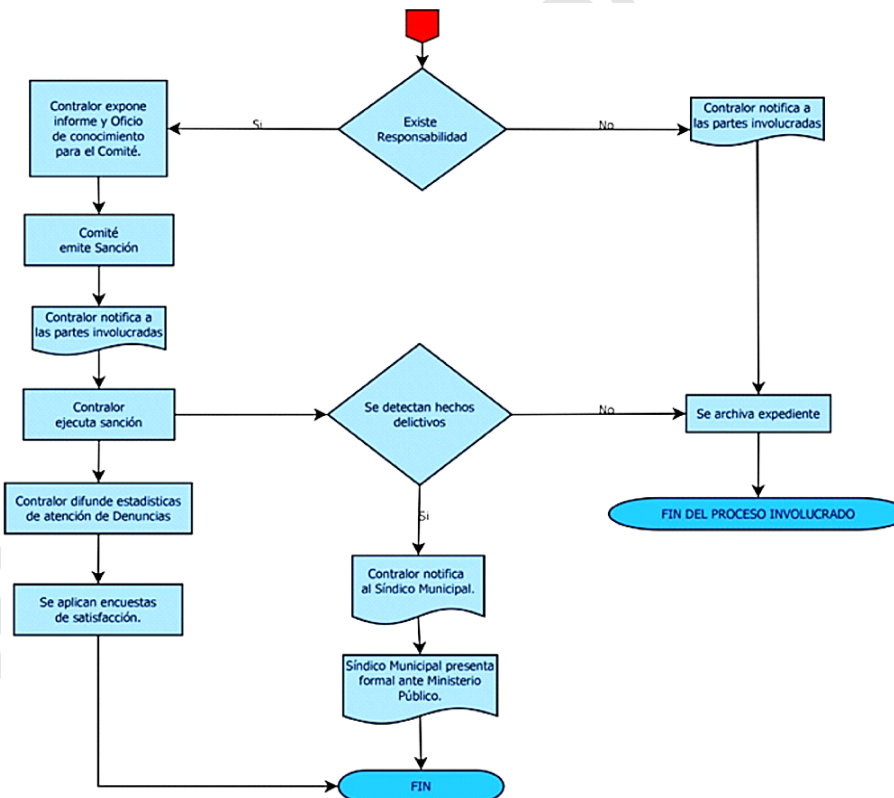
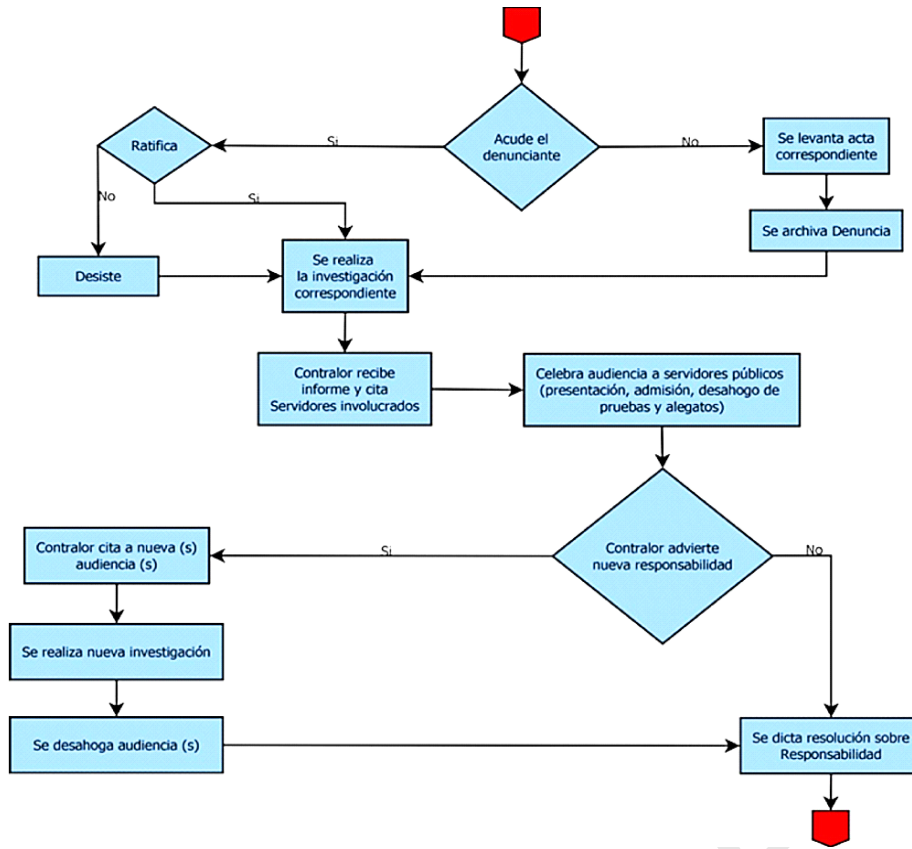


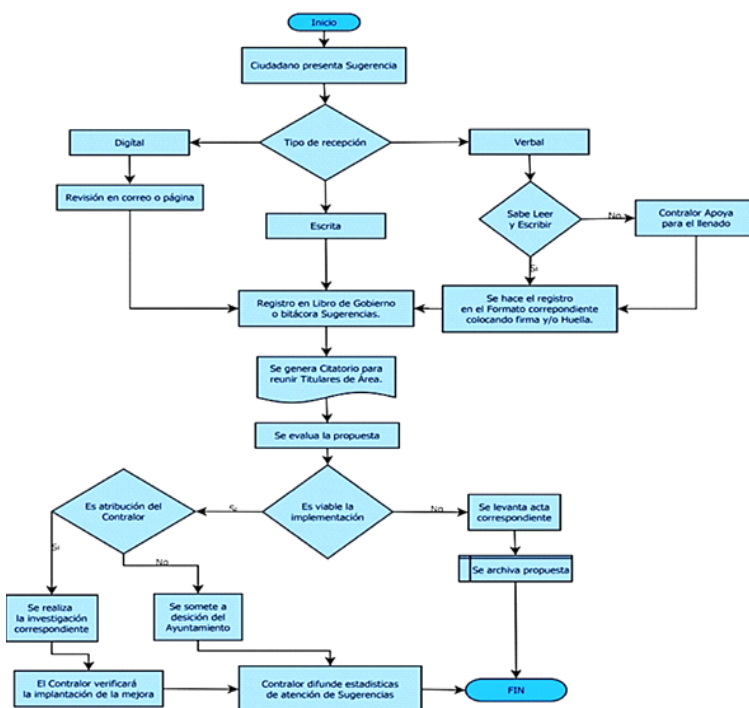
Diagrama de flujo para el tratamiento de una Denuncia:





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

Diagrama de flujo para el tratamiento de Sugerencias:



Registros:

Registro	Tiempo de Retención	Responsable de la Conservación	Clave Formato
ACTA DE INSTALACIÓN / CLAUSURA DEL BUZÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS	1 Año	CONTRALOR MUNICIPAL	CONT / A / 001
ACTA DE LA APERTURA DEL BUZÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS	1 Año	CONTRALOR MUNICIPAL	CONT / B / 001
FORMATO PARA QUEJAS	1 Año	CONTRALOR MUNICIPAL	CONT / C / 001
FORMATO PARA DENUNCIAS	1 Año	CONTRALOR MUNICIPAL	CONT / C / 002
FORMATO PARA SUGERENCIAS	1 Año	CONTRALOR MUNICIPAL	CONT / C / 003
FORMATO NOTIFICACIÓN DE RESOLUCIÓN	1 Año	CONTRALOR MUNICIPAL	CONT / D / 001
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO	1 Año	CONTRALOR MUNICIPAL	CONT / E / 001
QUEJA, DENUNCIA O SUGERENCIA	1 Año	CONTRALOR MUNICIPAL	ESCRITO LIBRE

Justificación para la aplicación de Encuestas.

La gestión de trámites de quejas, denuncias y sugerencias 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, dudas o denuncias a través de encuestas de salida presenciales mediante la aplicación de «ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO».

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.

ANEXOS

- Acta de instalación / clausura del buzón de quejas, denuncias y sugerencias.
- Acta de la apertura del buzón de quejas, denuncias y sugerencias.
- Formato para quejas.
- Formato para denuncias.

- 5. Formato para sugerencias.
- 6. Formato notificación de resolución.
- 7. Encuesta de satisfacción al ciudadano.

FORMATO CONT / A / 001

ACTA DE INSTALACIÓN / CLAUSURA DEL BUZÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.

En el Municipio de Tlalpujahua, Michoacán, siendo las _____ horas del día _____ del mes de _____ del año 202__, y estando presentes el Presidente Municipal, el Contralor Municipal, el Secretario del Ayuntamiento, el Oficial Mayor y el Regidor con la comisión de _____ para hacer constar que ha quedado (Instalado / Clausurado) _____ en un lugar público, visible y accesible a los usuarios el "Buzón de Quejas, Denuncias y Sugerencias del Ayuntamiento de Tlalpujahua de Rayón, Michoacán"-----

<p align="center">Presidente Municipal Jorge Medina Montoya</p>	<p align="center">Secretario del Ayuntamiento Luis Alberto Soto Padilla</p>
<p align="center">José María Rodríguez Hernández Oficial Mayor</p>	<p align="center">José Juan Martínez Rojas Regidor</p>
<p align="center">Regidor Fernando Berrios Velázquez</p>	<p align="center">Contralor Municipal Juan Pablo Colín Ocaña</p>

FORMATO CONT / B / 001

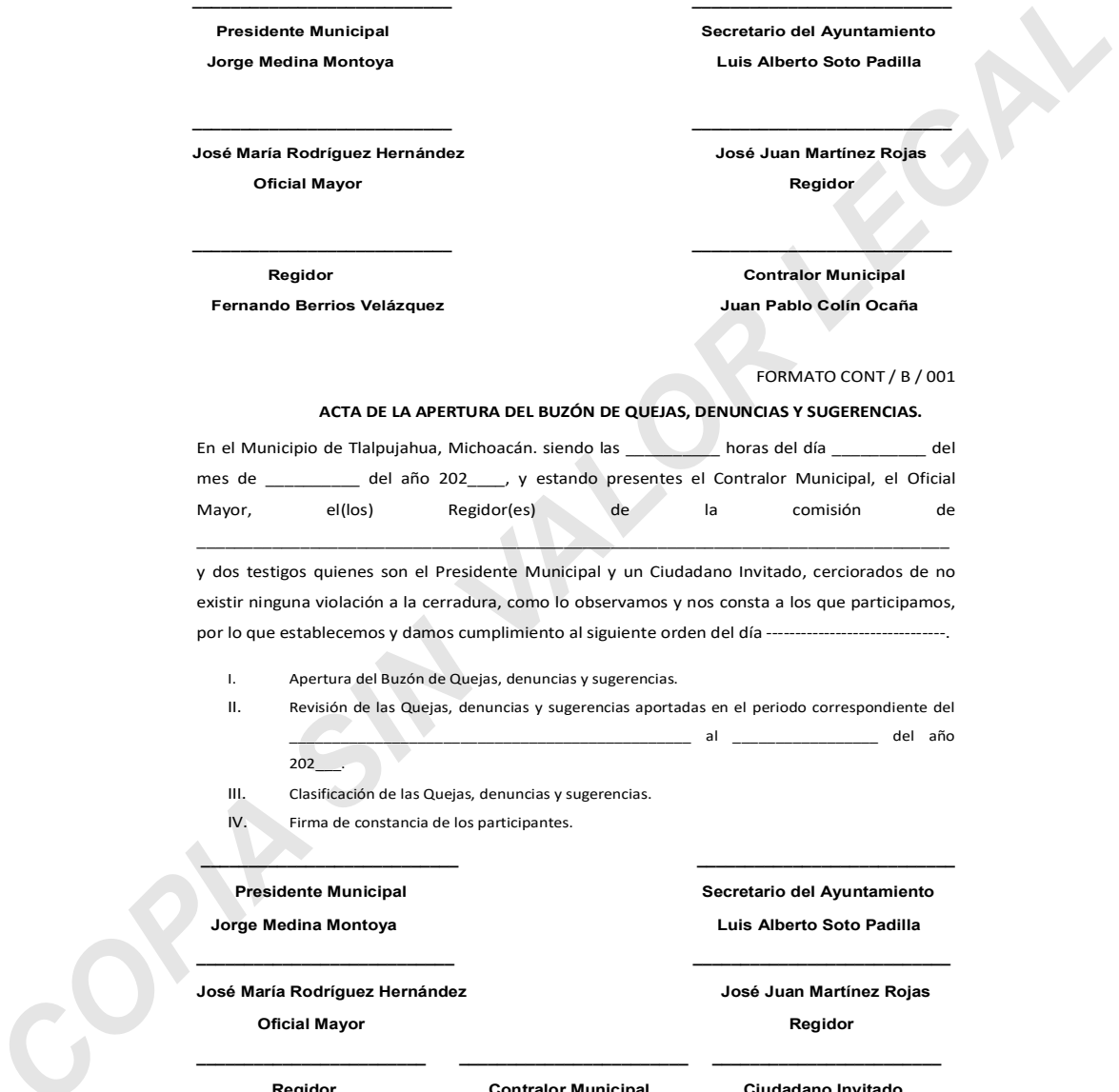
ACTA DE LA APERTURA DEL BUZÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.

En el Municipio de Tlalpujahua, Michoacán, siendo las _____ horas del día _____ del mes de _____ del año 202__, y estando presentes el Contralor Municipal, el Oficial Mayor, el(los) Regidor(es) de la comisión de _____ y dos testigos quienes son el Presidente Municipal y un Ciudadano Invitado, cerciorados de no existir ninguna violación a la cerradura, como lo observamos y nos consta a los que participamos, por lo que establecemos y damos cumplimiento al siguiente orden del día -----

- I. Apertura del Buzón de Quejas, denuncias y sugerencias.
- II. Revisión de las Quejas, denuncias y sugerencias aportadas en el periodo correspondiente del _____ al _____ del año 202__.
- III. Clasificación de las Quejas, denuncias y sugerencias.
- IV. Firma de constancia de los participantes.

<p align="center">Presidente Municipal Jorge Medina Montoya</p>	<p align="center">Secretario del Ayuntamiento Luis Alberto Soto Padilla</p>	
<p align="center">José María Rodríguez Hernández Oficial Mayor</p>	<p align="center">José Juan Martínez Rojas Regidor</p>	
<p align="center">Regidor Fernando Berrios Velázquez</p>	<p align="center">Contralor Municipal Juan Pablo Colín Ocaña</p>	<p align="center">Ciudadano Invitado</p>

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



FORMATO CONT / C / 001

QUEJAS

I. Datos personales.

Nombre	
Domicilio	
Teléfono y/o email	

II. Trámite o Servicio que Origina su Queja.

Área o servidor involucrado		
	Hechos	Fecha de los hechos
Describe la situación ocurrida.		

Fecha: _____

Firma: _____

* Este formato puede ser depositado en cualquier BUZÓN DE QUEJAS ubicado en las distintas dependencias u oficinas del Ayuntamiento de Tlalpujahua Michoacán o directamente a la oficina de la CONTRALORÍA MUNICIPAL. LA INFORMACIÓN AQUÍ PROPORCIONADA TIENE EL CARÁCTER DE CONFIDENCIAL DE CONFORMIDAD AL ARTÍCULO 97 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA, Y SOLO PODRÁ SER PROPORCIONADA SEGÚN LO ESTABLECE EL ARTÍCULO 99 DE LA MISMA LEY. LOS DATOS PERSONALES RECADADOS SERÁN PROTEGIDOS Y TRATADOS CON FUNDAMENTO EN EL ARTÍCULO 97 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 CONT / C / 002

DENUNCIAS

I. Datos personales.

Nombre	
Domicilio	
Teléfono y/o email	

II. Información sobre su Denuncia.

Área o servidor involucrado		
	Hechos	Fecha de los hechos
Describe tiempo, modo y lugar de ocurrencia de los hechos.		
En determinado momento será llamado para proporcionar todas las pruebas necesarias.		

Fecha: _____

Firma: _____

* Este formato puede ser depositado en cualquier BUZÓN DE QUEJAS ubicado en las distintas dependencias u oficinas del Ayuntamiento de Tlalpujahua Michoacán o directamente a la oficina de la CONTRALORÍA MUNICIPAL. LA INFORMACIÓN AQUÍ PROPORCIONADA TIENE EL CARÁCTER DE CONFIDENCIAL DE CONFORMIDAD AL ARTÍCULO 97 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA, Y SOLO PODRÁ SER PROPORCIONADA SEGÚN LO ESTABLECE EL ARTÍCULO 99 DE LA MISMA LEY. LOS DATOS PERSONALES RECADADOS SERÁN PROTEGIDOS Y TRATADOS CON FUNDAMENTO EN EL ARTÍCULO 97 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 CONT / C / 003

SUGERENCIAS

I. Datos personales.

Nombre	
Domicilio	
Teléfono y/o email	

II. Trámite o Servicio que Origina sus Sugerencias.

Área o servidor involucrado	
Hechos	
Describa sus Sugerencias.	

Fecha: _____

Firma: _____

* Este formato puede ser depositado en cualquier BUZÓN DE QUEJAS ubicado en las distintas dependencias u oficinas del Ayuntamiento de Tlalpujahua Michoacán o directamente a la oficina de la CONTRALORÍA MUNICIPAL. LA INFORMACIÓN AQUÍ PROPORCIONADA TIENE EL CARÁCTER DE CONFIDENCIAL DE CONFORMIDAD AL ARTÍCULO 97 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA, Y SOLO PODRÁ SER PROPORCIONADA SEGÚN LO ESTABLECE EL ARTÍCULO 99 DE LA MISMA LEY. LOS DATOS PERSONALES RECABADOS SERÁN PROTEGIDOS Y TRATADOS CON FUNDAMENTO EN EL ARTÍCULO 97 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 CONT / D / 001

NOTIFICACIÓN RESOLUCIÓN DE _____

Tlalpujahua de Rayón, Michoacán, a ____ de _____ 202__

C. _____

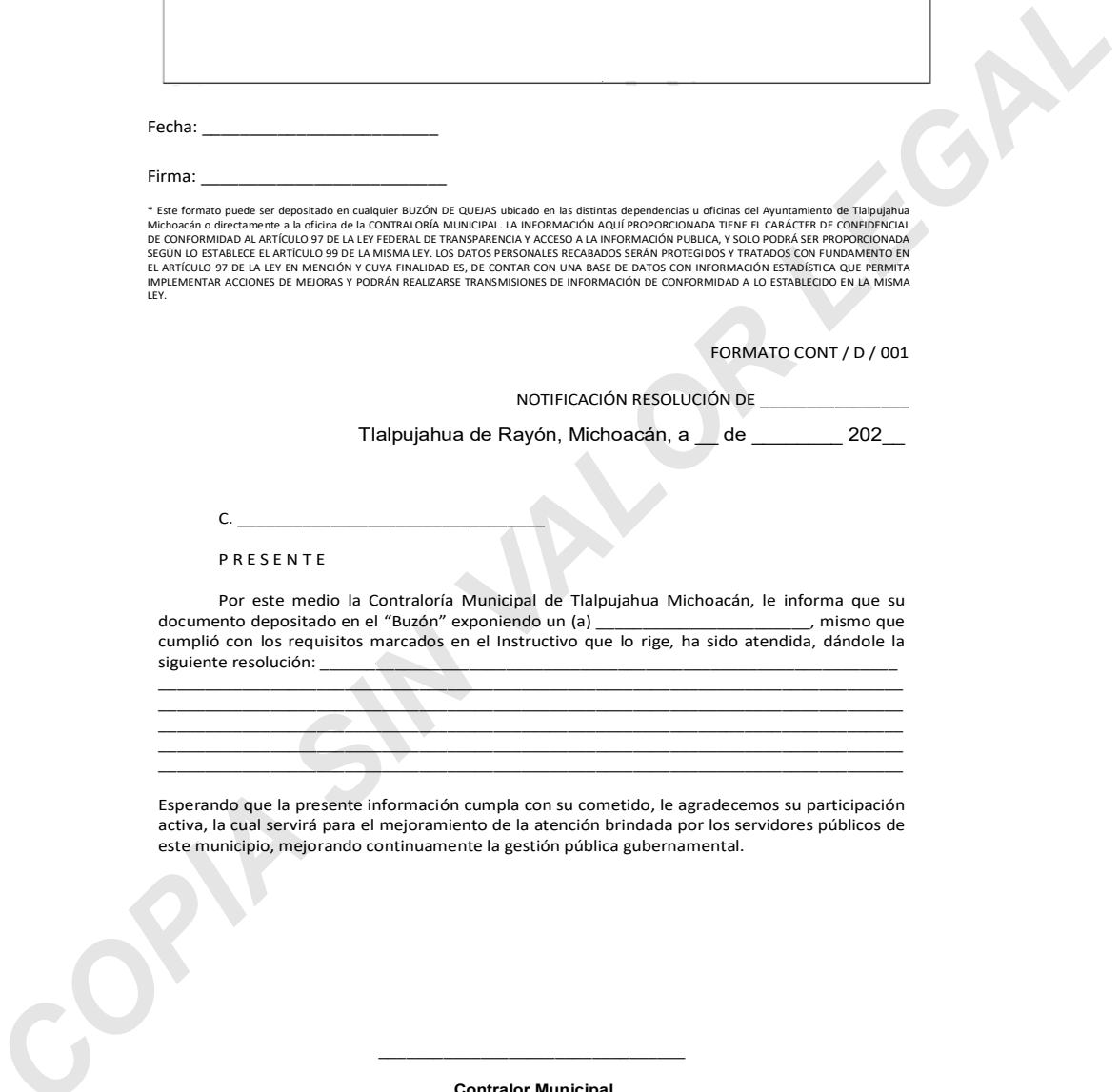
PRESENTE

Por este medio la Contraloría Municipal de Tlalpujahua Michoacán, le informa que su documento depositado en el "Buzón" exponiendo un (a) _____, mismo que cumplió con los requisitos marcados en el Instructivo que lo rige, ha sido atendida, dándole la siguiente resolución:

Esperando que la presente información cumpla con su cometido, le agradecemos su participación activa, la cual servirá para el mejoramiento de la atención brindada por los servidores públicos de este municipio, mejorando continuamente la gestión pública gubernamental.

Contralor Municipal
Juan Pablo Colín Ocaña

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



FORMATO CONT / E / 001

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO RESPECTO A LA ATENCIÓN BRINDADA A QUEJAS,
DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.**

AYÚDENOS A MEJORAR

Le invitamos a enriquecer la atención de quejas, dudas, comentarios, sugerencias y 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: _____

1. Su trámite fue para formular una: Queja Denuncia Sugerencia

2. Área a la que dirigió su queja, denuncia y sugerencia:

3. ¿Se le informo adecuadamente respecto de la competencia del Contralor Municipal en la atención de quejas, denuncias y sugerencias? SI NO

4. ¿En caso de que la queja, duda, comentario, sugerencia y denuncia, no sea del ámbito de competencia del Municipio, se le informo a dónde acudir? SI NO

5. ¿De acuerdo al trámite formulado, se le informo adecuadamente los requisitos para presentarlo? SI NO

6. Como califica usted la atención recibida por parte del servidor público que recibió su queja, denuncia y sugerencia:

Muy buena Buena Regular Mala Muy mala

7. Comentario, sugerencia o conclusión _____

LA INFORMACIÓN AQUÍ PROPORCIONADA TIENE EL CARÁCTER DE CONFIDENCIAL DE CONFORMIDAD AL ARTÍCULO 97 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA, Y SOLO PODRÁ SER PROPORCIONADA SEGÚN LO ESTABLECE EL ARTÍCULO 99 DE LA MISMA LEY.

LA INFORMACIÓN AQUÍ PROPORCIONADA TIENE EL CARÁCTER DE CONFIDENCIAL DE CONFORMIDAD AL ARTÍCULO 97 DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA, Y SOLO PODRÁ SER PROPORCIONADA SEGÚN LO ESTABLECE EL ARTÍCULO 99 DE LA MISMA LEY.

TRANSITORIOS

PRIMERO.- Se aprueba el MANUAL PARA EL PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y DENUNCIAS EN LA CONTRALORÍA MUNICIPAL DEL MUNICIPIO DE TLALPUJAHUA DE RAYÓN, en los términos del documento que se anexa.

SEGUNDO.- El presente Manual entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Michoacán.

TERCERO.- Se derogan todas las disposiciones de igual o menor rango, que contravengan lo contenido en este Manual.

CUARTO.- Se faculta al Presidente Municipal Constitucional de Tlalpujahua, Michoacán, a dictar las medidas administrativas conducentes a la aplicación del presente Manual.

QUINTO.- El presente Manual será modificado o adicionado en su contenido, conforme a las necesidades del Municipio de Tlalpujahua, Michoacán. (Firmado).
