



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

QUINTA SECCIÓN

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

TOMO CLXXXI

Morelia, Mich., Miércoles 26 de Octubre de 2022

NÚM. 50

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 4 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

CONTENIDO

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TANGAMANDAPIO, MICHOACÁN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL BUZÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS EN LA CONTRALORÍA MUNICIPAL

ACTA DE SESIÓN ORDINARIA No. 18

En la población de Santiago Tangamandapio, Michoacán, siendo las 11:00 once horas, del día 26 de mayo de 2022, reunidos en la Sala de Juntas del Palacio Municipal, los integrantes de Cabildo, los CC. Rodrigo Campos Cuevas, Presidente Municipal; Nohemí Arroyo Sandoval, Síndica Municipal; y las Regidoras y Regidores: René Guzmán González, José Alfredo Manzo Diego, Herminia Santos Diego, Leticia Cuevas Jacobo, Guadalupe González González, Alfredo Victoriano Mora, Andrea Celeste Torres Lomelí; y Jesús Salvador Martínez Oregel, Secretario del H. Ayuntamiento; para llevar a cabo la Décima Octava Sesión Ordinaria de Cabildo, del H. Ayuntamiento Constitucional del Municipio de Tangamandapio, Michoacán; en cumplimiento de lo dispuesto en el Capítulo VIII, artículo 35, fracción I y Capítulo XIV, artículo 68, fracción I y relativos de la Ley Orgánica Municipal, para el Estado Libre y Soberano de Michoacán de Ocampo. Haciendo constar que los integrantes de Cabildo en su totalidad atendieron un requerimiento vigente conforme marca la Ley, estando todos presentes y de acuerdo en continuar con la Sesión a la hora que se indica y conforme a la convocatoria. Doy fe.

Haciendo uso de la palabra, el Lic. Rodrigo Campos Cuevas, da la bienvenida a todos los presentes e instruye al Secretario para que dé lectura bajo el siguiente:

ORDEN DEL DÍA

I.- ...

II.- ...

III.- ...

IV.- ...

V.- ...

VI.- ...

VII.- Análisis y en su caso, aprobación del Manual de Procedimiento para el Buzón de Quejas, Denuncias y Sugerencias en la Contraloría Municipal de Tangamandapio, Michoacán 2021-2024.

VIII.- ...

IX.- ...
 X.- ...
 XI.- ...

VII.- A continuación, el Secretario da conocimiento del punto séptimo: Análisis y en su caso aprobación del Manual de Procedimiento para el Buzón de Quejas, Denuncias y Sugerencias en la Contraloría Municipal de Tangamandapio, Michoacán 2021-2024; acto continuo cede la palabra al Presidente Municipal quien en uso de la voz instruye a la Contralora Municipal para que exponga el punto, informando la Contralora que se pretende la colocación del buzón para un mejoramiento en el trato del personal con la Ciudadanía, así como para el cumplimiento de obligaciones.

Una vez que la Contralora dio lectura al manual y fue analizado por los integrantes de Cabildo, el Presidente pide al Secretario llevar a cabo la votación, dando un resultado a favor por unanimidad de todos los integrantes de Cabildo, para la aprobación del Manual de Procedimiento para el Buzón de Quejas, Denuncias y Sugerencias en la Contraloría Municipal de Tangamandapio, Michoacán 2021-2024.

No existiendo otro asunto que tratar, se dio por terminada la presente Sesión, siendo las 13:00 trece horas del día 26 de mayo de 2022, se declara formalmente clausurada la Sesión Ordinaria No. 18 de Cabildo, firmando el total de los miembros del Honorable Cabildo, lo que se hace constar para los usos efectos legales correspondientes. Dando fe, el Secretario del H. Ayuntamiento de lo aquí acordado.

Lic. Rodrigo Campos Cuevas, Presidente Municipal.- C. Nohemí Arroyo Sandoval, Síndica Municipal. Regidores: M.C.D. René Guzmán González.- C. Herminia Santos Diego.- C. José Alfredo Manzo Diego.- C. Leticia Cuevas Jacobo.- Ing. Guadalupe González González.- Lic. Andrea Celeste Torres Lomeli.- Lic. Alfredo Victoriano Mora.- C. Jesús Salvador Martínez Oregel, Secretario del H. Ayuntamiento. (Firmados).

MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL BUZÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS EN LA CONTRALORÍA MUNICIPAL DE TANGAMANDAPIO, MICHOACÁN 2021-2024

El presente manual de procedimientos de quejas, denuncias y sugerencias correspondiente a la Administración 2021-2024, tiene por objeto servir como instrumento de consulta y/o apoyo en el funcionamiento de esta dependencia, recogiendo sugerencias o quejas formuladas por la Ciudadanía sobre materias de competencia municipal y sobre el funcionamiento de los servicios municipales

con el fin de que el Ayuntamiento supervise su propia actividad y lleve a cabo acciones de mejora.

Además de que esta acción busca que la población tenga mayor confianza y credibilidad en la toma de decisiones del Gobierno del Municipal, al dar certeza y seguridad de que cualquier tipo de irregularidad que se llegará a presentar en la administración pública, será sancionada conforme a la normatividad aplicable.

OBJETIVO GENERAL.

Establecer la metodología que permita atender las quejas, sugerencias y denuncias de las/los ciudadanas(os) del Municipio de Tangamandapio, Mich. Con la finalidad de propiciar la calidad del servicio público, mediante un trato digno a la ciudadanía en un ambiente de respeto y equidad.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

Sensibilizar al personal del H. Ayuntamiento sobre la relevancia que tiene atender y prevenir conductas irregulares en el trato a la ciudadanía durante su estancia en las oficinas del Ayuntamiento Municipal.

Promover permanentemente en todo el personal, actitudes de responsabilidad y vocación en el servicio.

Establecer las reglas a seguir respecto de la atención, análisis y seguimiento de las quejas y denuncias, presentadas por servidores públicos y la ciudadanía en general, en contra de servidores públicos de las administraciones públicas municipales en el Estado, respecto de las conductas a que se refieren los artículos del 12 al 28 y 44 de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos y Registro Patrimonial del Estado de Michoacán y sus Municipios.

FUNDAMENTO LEGAL.

- I. En cumplimiento a lo estipulado en el artículo 59 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; así como la fracción 11, 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 la procedencia se establece en la Ley de Responsabilidades y Registro Patrimonial de los Servidores Públicos del Estado de Michoacán y sus Municipios Artículos del 12 al 28;
- II. Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Michoacán de Ocampo Artículos 111 y 127 2. Ley Orgánica Municipal del Estado de Michoacán Artículos 1º, 22, 57, 59, 150, 154 y 155; y,
- III. Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Michoacán Artículos: 3º fracción VI y 44.

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

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

- Enmarcadas en la Ley de Responsabilidades y Registro Patrimonial de los Servidores Públicos del Estado de Michoacán y sus Municipios, la cual tiene por objeto garantizar el cumplimiento de los principios de legalidad, honradez, transparencia, lealtad, institucionalidad, imparcialidad y eficiencia 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 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 y atención y administración de las quejas y denuncias presentadas ante la Contraloría Municipal.
- Establecer y operar un sistema de quejas, denuncias y sugerencias.

RESPONSABLE DEL MANEJO DEL BUZÓN:

La Contraloría Municipal será la responsable de supervisar el manejo correcto del buzón de quejas, denuncias y sugerencias, así como del seguimiento y atención correspondiente.

ALCANCE:

El buzón de quejas, denuncias y sugerencias aplica al H. Ayuntamiento de Tangamandapio Michoacán.

PROCEDIMIENTO:


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 refiere el artículo 44 de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Michoacán.

EMISIÓN DE QUEJA O SUGERENCIA:

La denuncia la pueden hacer de manera presencial en la oficina de Contraloría Municipal del Ayuntamiento, con un horario de atención: de lunes a viernes de 9:00 a 15:00 horas. O por escrito depositándola en los buzones que se instalaran en el Palacio Municipal utilizando para ello un formato establecido que cubra como mínimo los siguientes requisitos:

- Nombre del quejoso o denunciante.
- Correo electrónico.
- Teléfono.

- Área o nombre del Servidor Público que origina la queja o sugerencia.
- Fecha de incidencia.
- Descripción de los hechos de la queja o denuncia.

 FORMULARIO DE QUEJAS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS		
Nombre:		
Correo electrónico:		
Teléfono:		
Área o nombre del servidor público que origina la queja o sugerencia:		
Fecha de incidencia:		
Marque la casilla que proceda		
Sugerencia <input type="radio"/>	Denuncia <input type="radio"/>	Queja <input type="radio"/>
Descripción de los Hechos		
¿De qué manera prefiere ser contactado?		
Teléfono <input type="radio"/>	Correo electrónico <input type="radio"/>	Otro <input type="radio"/>

El buzón también será utilizado para la recepción de sugerencias, las cuales serán de gran utilidad para mejorar la calidad de los servicios municipales, e incrementar la eficacia en el uso de los recursos y simplificar o reducir trámites, o cualquier otra propuesta que pueda suponer aumentar su nivel de satisfacción.

El buzón de quejas y/o denuncias deberá estar siempre bajo llave, misma que será custodiada por el Titular de la Contraloría Municipal.

APERTURA DEL BUZÓN FÍSICO:

El buzón será abierto cada 15 días al inicio de la jornada laboral por la Contralora o Contralor Municipal y por la o el encargado de la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información, quienes levantarán acta de evidencia firmando de conformidad.

REGISTRO DE QUEJAS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS:

Se hará un registro de la cantidad de quejas, sugerencias y denuncias depositadas en el buzón físico, firmando de conformidad por los responsables de abrir el buzón y contar las quejas, sugerencias y denuncias. Se le dará seguimiento a estas siempre y cuando sean llenadas en el formato oficial proporcionado.

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 de los Servidores Públicos en su artículo 44.

SILA QUEJA, DENUNCIA O SUGERENCIA PROCEDE:

Se comunicará a cada una de las áreas operativas a las que corresponda mediante oficio, así mismo se remitirá al Presidente de la Administración Pública Municipal, para su consideración, y en su caso la instauración del Procedimiento Administrativo de Responsabilidad correspondiente.

NOTIFICACIÓN DE NO PROCEDENCIA DE QUEJA, DENUNCIA Y SUGERENCIA:

En caso de no proceder, se notificará la causa por la que no procede a la persona que interpone la queja.

TIEMPO DE RESPUESTA AL QUEJOSO:

La respuesta al quejoso no debe exceder los 5 días hábiles después de haber recabado la queja, sugerencia o denuncia del buzón.

EL DICTAMEN PODRÁ SER EMITIDO EN LOS SIGUIENTES TERMINOS:

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.

Se determina las acciones a implementar, aplicando procedimientos para acciones correctivas o preventivas.

ARTÍCULOS TRANSITORIOS

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

SEGUNDO.- En tanto se expiden los ordenamientos jurídicos y administrativos que se citan en el presente Reglamento, la Contralora o Contralor Municipal queda facultado para resolver las cuestiones que surjan con motivo de su aplicación.

TERCERO.- Se derogan las disposiciones municipales que se opongan al contenido del presente.

ELABORÓ Y PRESENTÓ: LIC. TANYA LIZETH CAMPOS ALVARADO, CONTRALORA MUNICIPAL. ADMINISTRACIÓN 2021-2024. (Firmado).

COPIA SIN VALOR LEGAL