

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL SISTEMA MUNICIPAL DE QUEJAS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

TEXTO VIGENTE

ANA MARTHA ESCALANTE CASTILLO, Presidenta del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Campeche, Estado del mismo nombre, en cumplimiento a lo dispuesto por los artículos 115 fracción II de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 102 y 108 de la Constitución Política del Estado de Campeche; 2º, 59, 69 fracción I, 103 fracción I y 186 de la Ley Orgánica de los Municipios del Estado de Campeche; 3º, 6º, 35 fracción I y 39 del Bando de Gobierno para el Municipio de Campeche, 5º, 6º, 7º, 16, 20 fracción IX y XIII del Reglamento Interior del H. Ayuntamiento para el Municipio de Campeche; a los ciudadanos y autoridades del Municipio, para su publicación y debida observancia, hago saber:

Que el Honorable Ayuntamiento del Municipio de Campeche, en su Décimo Tercera Sesión Ordinaria de Cabildo, celebrada el día veintiocho de octubre del año dos mil trece, mediante el **acuerdo número 124**, ha tenido a bien aprobar y expedir el siguiente:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE QUEJAS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS PARA EL MUNICIPIO DE CAMPECHE

CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

El mejoramiento administrativo de los procesos internos, es un reto permanente para lograr un mejor desempeño de los servidores públicos en la prestación de los servicios que se otorgan a la población, y una de las acciones de modernización administrativa en el gobierno municipal, es diseñar, actualizar y difundir los manuales de procedimientos de todas las unidades administrativas que integran su estructura organizacional.

La función pública tiene como objetivo el servicio de los intereses generales y debe cumplirse haciendo efectivos los principios que rigen la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y las leyes que de ella emanen, lo que significa que las conductas contrarias a estos principios, constituyen violaciones a la misma por lo que deben sancionarse conforme a las leyes.

Este municipio tiene el compromiso de ofrecer servicios públicos de calidad a través de un Gobierno Municipal incluyente y en movimiento a favor de la gente, que promueva la participación de todos y como acción para encaminar su objetivo, se tuvo como interés crear el Manual del Sistema Municipal de Quejas, Denuncias y Sugerencias, como un instrumento para ayudar a la construcción de un municipio con futuro y competitividad.

El Manual del Sistema Municipal de Quejas, Denuncias y Sugerencias, tiene dentro de sus objetivos, coadyuvar al Municipio para regular el comportamiento disciplinario de su personal, fijando los deberes y obligaciones de quienes lo integran, las faltas, las sanciones correspondientes y los procedimientos para aplicarlas, así como también implementar un mecanismo que coadyuve a mejorar la calidad de los servicios públicos que se brindan.

CAPÍTULO II OBJETO

ARTÍCULO 1.- El presente manual tiene por objeto establecer las bases y procedimientos a que se sujetará el Sistema Municipal de Quejas, Denuncias y Sugerencias (SIMQUED), para la presentación, formulación, tramitación, investigación y resolución de quejas, denuncias y sugerencias que interponga cualquier persona física o moral, motivado por una acción u omisión de los servidores públicos municipales respecto de las atribuciones conferidas en las leyes de la materia, así como por fallas, deficiencias y carestía en los servicios públicos municipales establecidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

CAPÍTULO III DEFINICIONES

ARTÍCULO 2.- Para los efectos de este manual se entenderá por:

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL: Es el conjunto de unidades administrativas u organismos creados por el Ayuntamiento y con el propósito de auxiliar al Presidente Municipal.

ACUERDO: Son todas aquellas determinaciones emitidas por la Contraloría distintas de las resoluciones.

AUTORIDADES AUXILIARES: Son las Juntas, Comisarías y Agencias del Municipio de Campeche.

AYUNTAMIENTO: El Honorable Ayuntamiento, como órgano de gobierno y decisión, que constituye la autoridad superior en el Municipio de Campeche, y que es responsable de expedir los ordenamientos que regulan la vida del Municipio, así como de definir los planes, programas y acciones.

BUZONES OFICIALES: Son aquellos instalados en las diversas unidades administrativas como medio para recepcionar de manera física, las quejas, denuncias o sugerencias que se hagan.

CIRCUNSTANCIAS DE TIEMPO: Se entiende por circunstancias de tiempo: el día, mes, año y la hora en que sucedieron los hechos motivo de una queja o denuncia.

CONTRALORÍA: La unidad administrativa de Contraloría perteneciente a la administración pública del Municipio de Campeche, contemplada en el Bando de Gobierno para el Municipio de Campeche y el Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Campeche.

CONSTANCIA DE ENVÍO Y ACUSE DE RECIBO: La constancia generada en el envío y recepción de las notificaciones por correo electrónico.

CUENTA INSTITUCIONAL DE CORREO ELECTRÓNICO: La cuenta de correo electrónico que utilice la Contraloría.

CUENTA INSTITUCIONAL DE REDES SOCIALES: Son las cuentas de cualesquiera de los servicios conocidos actualmente como redes sociales, que pueda implementar la Contraloría para recepcionar quejas y denuncias, así como dar a conocer información que considere de interés para la ciudadanía.

DATOS DE CONTACTO: Lo constituyen el nombre completo, nacionalidad, teléfono, correo electrónico y domicilio del quejoso, denunciante o su representante y demás datos que hagan a una persona identificable.

DÍA HÁBIL.- Son días hábiles todos los de la semana con excepción de sábados y domingos. También lo serán aquellos que figuren como laborables de conformidad con lo que establezca el calendario oficial aprobado por el H. Ayuntamiento, y los días que establezcan la Ley Federal del Trabajo y demás disposiciones legales aplicables.

DENUNCIA: La manifestación por cualquier medio de alguna persona física o moral, mediante la cual hace del conocimiento de la Contraloría o cualquier unidad administrativa de la administración pública del municipio de Campeche, de la existencia de actos u omisiones realizados por servidores públicos, pertenecientes a la administración pública del municipio de Campeche y que sean contrarios a las normas y principios que rigen la función pública.

Las faltas cometidas por servidores públicos se configuran porque se infringen deberes funcionales. La presentación de la denuncia en contra de un servidor público se llevará a cabo, cuando se incurra en alguno de los siguientes supuestos:

- I. Cuando el servidor público no cumpla con las obligaciones que se establecen en artículo 53 de la Ley Reglamentaria del Capítulo XVII de la Constitución Política del Estado de Campeche; Ley Orgánica de los Municipios del Estado de Campeche; Reglamento de la Administración Pública Municipal; Código de Ética de los Servidores Públicos del Municipio de Campeche; Código de Conducta de los Servidores Públicos del Municipio de Campeche y demás leyes aplicables;
- II. Descuido o falta de interés en su trabajo;
- III. Abuso de autoridad o extralimitación de sus funciones;
- IV. Desvío de recursos públicos;
- V. Daños a los bienes públicos;
- VI. Extorsión o soborno;

DEPARTAMENTO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO: Es el Departamento Contencioso Administrativo que forma parte de la Subdirección Jurídica de la Contraloría, prevista en el Manual de Organización, y que formando parte de sus funciones se encuentran la de atender y dar seguimiento a las quejas que se generen en contra de los servidores públicos y llevar el trámite de procedimientos administrativos disciplinarios.

DEPARTAMENTO DE MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA Y DE CONTRALORIA SOCIAL:

Es el Departamento de Modernización Administrativa y de Contraloría Social que forma parte de la Subdirección Jurídica de la Contraloría, prevista en el Manual de Organización.

ESTRADOS FÍSICOS: Son los lugares públicos destinados en las oficinas de la Contraloría para que sean colocadas las copias de los escritos, acuerdos y resoluciones para su notificación y publicidad.

ESTRADOS ELECTRÓNICOS: Son aquellos implementados por la Contraloría a través de medios electrónicos tales como sitios o páginas de internet destinados exclusivamente para publicar las copias de los escritos, acuerdos y resoluciones para su notificación y publicidad.

EXPEDIENTE: Son todas las constancias documentales que se integren con motivo de la presentación, formulación, tramitación, investigación y resolución de las quejas y denuncias, las cuales deberán ser clasificadas atendiendo a lo señalado en el presente manual.

HORA HÁBIL.- Es el intervalo de tiempo comprendido dentro de las ocho horas hasta las quince horas de cada día hábil, durante el cual las distintas Direcciones del Ayuntamiento prestan servicios al público, de conformidad con las circulares emitidas por la Dirección de Administración y Calidad del H. Ayuntamiento del Municipio de Campeche y demás disposiciones aplicables.

IDENTIFICACIÓN OFICIAL: Es el medio de identificación de una persona física, pudiendo ser la credencial para votar con fotografía, pasaporte o licencia de conducir y cédula profesional.

LUGAR: La descripción de la unidad administrativa, dirección, organismo o cualquier lugar donde hayan sucedido los hechos motivo de la queja o denuncia.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN: El Manual de Organización de la Contraloría.

MODO: La forma en cómo sucedieron los hechos, describiendo con la mayor precisión y exactitud los acontecimientos relatados.

MUNICIPIO: El Municipio de Campeche, integrante de la división territorial, de la organización política y administrativa del Estado de Campeche; y que en su organización territorial y administrativa, está integrado por una Cabecera Municipal que es la Ciudad de San Francisco de Campeche; las Secciones Municipales de: Pich, Tixmucuy, Alfredo V. Bonfil y Hampolol.

NOTIFICACIONES POR CORREO ELECTRÓNICO: Las comunicaciones procesales que se hacen a las partes, con motivo del trámite, sustanciación y resolución de las quejas o denuncias.

PARTES: Todos aquellos que tengan el carácter de quejoso, denunciante, responsable, autoridad responsable, tercero interesado o coadyuvante y demás personas físicas o morales que tengan participación dentro del procedimiento de quejas y denuncias.

PÁGINA WEB: La página oficial de internet de la Contraloría, cuya dirección sea la que ésta determine y dé a conocer por cualquier medio.

QUEJA: La manifestación por cualquier medio de comunicación de alguna persona física o moral, mediante la cual hace del conocimiento de la Contraloría o cualquier unidad administrativa de la administración pública del municipio de Campeche, de la existencia de daños y desperfectos en los servicios públicos que el Municipio debe brindarle en términos del artículo 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Dichos daños o desperfectos podrá ser por lo siguiente:

- I. Falla en los servicios de drenaje, alcantarillado, alumbrado público, limpia, recolección y traslado de residuos.
- II. Deterioro en panteones, calles, parques y mercados.
- III. Falta de pavimentación.
- IV. Fugas de agua.

RESOLUCIÓN: Son las determinaciones debidamente fundadas y motivadas que emita la Contraloría para resolver sobre una queja o denuncia.

SIMQUED: El Sistema Municipal de Quejas, Denuncias y Sugerencias a cargo de la Contraloría.

SERVIDOR PÚBLICO: Son todos los integrantes del Ayuntamiento y de la administración pública del municipio de Campeche.

SUBDIRECCIÓN JURÍDICA: La Subdirección Jurídica integrante de la Contraloría, prevista en el Manual de Organización, y que formando parte de sus funciones se encuentran realizar acciones continuas de vigilancia del cumplimiento de las disposiciones legales que regulan la actuación de los servidores públicos municipales, recopilar y procesar la información que sea de su competencia, y preparar los informes, dictámenes y resoluciones de los asuntos y procedimientos de su competencia.

SUGERENCIA: Es la manifestación por cualquier medio de cualquier persona física o moral, mediante la cual se hace recomendación respecto al mejoramiento de los servicios públicos, trámites o servicios o la atención brindada a la ciudadanía.

UNIDAD ADMINISTRATIVA: La unidad orgánica que forma parte de la Administración Pública Municipal, centralizada, desconcentrada o paramunicipal, que por la división funcional, le corresponde la ejecución de las acciones en un área específica de la actividad municipal.

CAPÍTULO IV COMPETENCIA Y APLICATORIEDAD

ARTÍCULO 3.- La Contraloría será la unidad administrativa facultada para interpretar y aplicar el presente manual, asimismo podrá subsanar los casos e hipótesis no previstas e implementar los mecanismos que permitan el adecuado cumplimiento del presente manual,

para lo cual deberá emitir los formatos y lineamientos que en su caso se requieran, y adoptar las medidas que considere necesarias en términos de la normatividad aplicable.

ARTÍCULO 4.- El presente manual es de observancia obligatoria para el Ayuntamiento, toda la administración pública municipal y autoridades auxiliares, y será de aplicación en todo el territorio del Municipio de Campeche.

CAPÍTULO V GENERALIDADES

ARTÍCULO 5.- Para efectos del seguimiento de las quejas y denuncias, el Departamento Contencioso Administrativo deberá llevar, controlar y conservar un documento denominado “bitácora de control y atención a quejas, denuncias y sugerencias”. La actualización de dicha bitácora estará a cargo del Departamento de Modernización Administrativa y Contraloría Social.

ARTÍCULO 6.- Para efectos del registro de las quejas, el Departamento de Modernización Administrativa y Contraloría Social asignará en su caso número progresivo, según la bitácora y control que al efecto se lleve. Para efectos de dicho registro, el número único de identificación de cada queja se asignará de la siguiente manera:

Q-01-CM-JUR-13

Donde:

Q: Indica que se trata de una queja.

01: Será el número progresivo que le corresponda según la bitácora.

CM y JUR: Indica que se sigue ante la Subdirección Jurídica de la Contraloría.

13: Es el número correspondiente al año en que se recibe la queja.

ARTÍCULO 7.- Para efectos del registro de las denuncias, el Departamento de Modernización Administrativa y Contraloría Social asignará en su caso número progresivo, según la bitácora y control que al efecto se lleve. Para efectos de dicho registro, el número único de identificación de la denuncia se asignará de la siguiente manera:

D-01-CM-JUR-13

Donde:

D: Indica que se trata de una denuncia.

01: Será el número progresivo que le corresponda según la bitácora.

CM y JUR: Indica que se sigue ante la Subdirección Jurídica de la Contraloría.

13: Es el número correspondiente al año en que se recibe la denuncia.

ARTÍCULO 8.- Para la tramitación de los procedimientos de quejas y denuncias que se contienen en el presente manual, el Departamento Contencioso Administrativo elaborará y actualizará en su caso de conformidad con las disposiciones legales aplicables, los distintos formatos que se utilizarán en el procedimiento, pero en todo caso deberán ser los siguientes, que se identificarán con las claves que a continuación se indican:

NO.	FORMATO	QUEJA	NO.	FORMATO	DENUNCIA
	PQD01	SOLICITUD DE QUEJA, DENUNCIA O SUGERENCIA		PQD01	SOLICITUD DE QUEJA, DENUNCIA O SUGERENCIA
	PQ02	RECEPCIÓN QUEJA		PD02	ACUERDO RATIFICACIÓN
	PQ03	ACUSE		PD03	ACUERDO AUDIENCIA SERVIDOR
	PQ04	REQUERIMIENTO ÁREA ADMINISTRATIVA		PD04	ACUERDO MEJOR PROVEER
	PQ05	SEGUIMIENTO		PD05	ACUERDO INICIO PERIODO PROBATORIO
	PQ06	RESPUESTA		PD06	ACUERDO DESAHOGO PRUEBAS
				PD07	ACUERDO FINALIZACIÓN PERIODO PROBATORIO
				PD08	ACUERDO FINALIZACIÓN INSTRUCCIÓN
				PD09	ACUERDO RESOLUCIÓN
				PD10	NOTIFICACIÓN PERSONAL
				PD11	NOTIFICACIÓN POR CÉDULA
				PD12	NOTIFICACIÓN POR ESTRADOS
				PD13	NOTIFICACIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO
				PD14	CITATORIO PARA NOTIFICACIÓN
				PD15	ACUERDO PARA MEJOR PROVEER
				PD16	ACTA CIRCUNSTANCIADA

Dichas claves deberán hacerse constar de manera impresa en los distintos formatos.

Para aquellos casos y situaciones legales no previstas, el Departamento Contencioso Administrativo deberá elaborar los formatos correspondientes.

ARTÍCULO 9.- Todos los expedientes formados con motivo de los procedimientos de quejas y denuncias contenidos en este manual, serán de acceso público hasta el momento en que sean concluidos, a excepción de los datos personales de los quejosos, denunciantes y servidores públicos los cuales, atendiendo a lo que establecen la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Campeche y la Ley de Datos Personales para el Estado de

Campeche y sus Municipios, que revisten el carácter de confidenciales, los cuales no podrá cederse ni transmitirse sino en los casos previstos en la ley. Cada expediente deberán contener su portada de expediente en el que se indique por menos el número de registro de expediente asignado, la indicación si se trata de queja o denuncia, los hechos motivo de la queja o denuncia, el servidor público denunciado en su caso, la fecha en que se interponga y la fecha en que se concluya; quedando a criterio de la Subdirección Jurídica el asentar más datos; en todo caso la portada de expediente será diseñada por la Subdirección Jurídica de la Contraloría y se tratará sea acorde a la clasificación archivística vigente.

ARTÍCULO 10.- En el formato de solicitud de queja, denuncia o sugerencia, o al momento de recabar los datos de contacto deberá informarse al denunciante y quejoso respecto del tratamiento y finalidad de recepción de sus datos personales conforme al Sistema de Datos Personales del SIMQUED, mediante la correspondiente leyenda o aviso de privacidad. De igual forma deberá indicársele cuándo la denuncia o queja sea levantada vía telefónica. El Sistema de Datos Personales del SIMQUED deberá contenerse en un registro escrito o electrónico donde se harán constar los datos de contacto de los quejosos o denunciantes para efectos de mejor atención a las quejas o denuncias. Dicho sistema estará a cargo del Departamento Contencioso Administrativo y la Contraloría deberá implementar las medidas de seguridad acorde a lo que establece

CAPÍTULO VI NOTIFICACIONES

ARTÍCULO 11.- Para la práctica de notificaciones, citaciones y entrega de oficios, acuerdos y resoluciones que se generen con motivo del procedimiento de quejas, denuncias o sugerencias que se contienen en este manual, serán competentes, indistintamente, el Director, el Subdirector Jurídico, el Jefe del Departamento Contencioso Administrativo y los notificadores auxiliares de la Subdirección Jurídica, todos pertenecientes a la Contraloría.

ARTÍCULO 12.- Las notificaciones, citaciones y entrega de los oficios, acuerdos y resoluciones, se verificarán como máximo dentro de los tres días hábiles siguientes al en que se dicten.

ARTÍCULO 13.- Todas las diligencias que deban practicarse fuera de la oficina, se ejecutarán sin necesidad de solicitud previa; se exceptúan de lo anterior, aquellas diligencias que impliquen ejecución, las que necesariamente serán agendadas dentro de los términos y procedimientos señalados en este manual.

ARTÍCULO 14.- El denunciante o el quejoso, en el primer escrito o en la primera diligencia, deberán designar domicilio señalando el nombre oficial de la calle, las calles entre las que se ubica el domicilio, la numeración oficial que le corresponda, la zona, barrio, colonia o fraccionamiento, así como el código postal correspondiente, ubicado en el municipio para que se le hagan las notificaciones y se practiquen las diligencias necesarias. Igualmente deberá señalar el domicilio en que ha de hacerse la primera notificación, con los mismos datos de su primer escrito, y en el caso del procedimiento de denuncia, señalará al servidor o servidores públicos contra quienes se dirija la denuncia.

Para el caso del procedimiento de queja, cuándo la misma se presente de forma anónima, atendiendo a lo señalado en este manual, no será obligatorio que se señale un domicilio por parte del quejoso.

Para efectos de las notificaciones electrónicas previstas en este manual deberán señalar un correo electrónico.

ARTÍCULO 15.- La primera y última notificación se hará personalmente, asentando el día y hora hábil en que se verifique, leyendo íntegro el acuerdo o la resolución al notificarla y dando copia al notificado si la pidiere.

ARTÍCULO 16.- Cuando la notificación se haga personalmente, debe ser firmada por las personas que la hacen y por aquélla a quien se hace; si ésta no supiere o no quisiere firmar, lo hará el notificador, haciendo constar esa circunstancia.

ARTÍCULO 17.- Toda diligencia de notificación o citación que se haga fuera de las oficinas de la Contraloría, no encontrándose a la primera búsqueda a la persona a quien deba hacerse, deberá dejarse citatorio para que espere al notificador al siguiente día hábil y se practique la notificación, la cual se practicará sin necesidad de nuevo acuerdo, por medio de una cédula que se entregará a los parientes, familiares o domésticos del quejoso o denunciante, o a cualquiera otra persona que viva en la casa. Si ninguna persona quisiere recibir la cédula, o la casa estuviere cerrada, se fijará en la puerta de ésta dicha cédula.

ARTÍCULO 18.- La segunda y ulteriores notificaciones se harán personalmente si ocurre a las oficinas de la Contraloría, en días y horas hábiles, dentro de los tres días siguientes de que se dicte la resolución que haya de notificarse.

También se podrán hacer por correo electrónico en caso de que el promovente así lo haya dispuesto.

ARTÍCULO 19.- Si el quejoso o denunciante no ocurre a las oficinas de la Contraloría Municipal a notificarse dentro del término a que se refiere el párrafo anterior, la notificación se hará fijando cédula en estrados físicos, o por medio de estrados electrónicos.

ARTÍCULO 20.- Para efectos del SIMQUED, la Contraloría podrá implementar las notificaciones a través de estrados electrónicos y las notificaciones por correo electrónico. Para ello, la Contraloría hará uso de la página web, medios electrónicos y de la cuenta institucional de correo electrónico que determine. De igual forma a efectos de notificar y hacer del conocimiento de los ciudadanos información relacionada con el SIMQUED, podrá hacer uso de recursos electrónicos tales como las llamadas redes sociales mediante las cuentas que al efecto implementen.

Para efectos de acreditar las notificaciones por correo electrónico tendrán valor para efectos del procedimiento contemplado en este manual, las constancias que se generen en el envío y acuse de recibo de tales notificaciones.

Las notificaciones por correo electrónico se practicarán a los quejosos y denunciados, siempre y cuando al inicio del procedimiento se les haya informado de tal situación, y éstos se

hubieren manifestado conformes en que se les efectúe de dicha forma. Las notificaciones de las resoluciones serán siempre personales conforme a lo antes señalado.

ARTÍCULO 21.- Las citaciones y demás notificaciones que deban hacerse a los servidores públicos municipales, se harán por medio de oficio al que se acompañará una copia autorizada de la resolución o acuerdo que se les notifique. Atendiendo a lo establecido en el artículo anterior, las notificaciones a los servidores públicos también podrán hacerse por vía de correo electrónico en los mismos términos mencionados.

ARTÍCULO 22.- La Contraloría podrá hacer uso para efectos de las notificaciones que no sean de carácter personal conforme a este procedimiento, de estrados físicos y estrados electrónicos.

Para la instalación y operación de los estrados tanto físicos como electrónicos, la Contraloría deberá emitir un acuerdo que deberá ser publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Campeche para efectos de su publicidad. En dicho acuerdo se indicará por lo menos la ubicación física de los estrados, el personal encargado de ellos, el horario en que se subirán los acuerdos así como el horario al que se podrá tener acceso a tales estrados; en el caso de los estrados electrónicos en lugar de su ubicación física se deberá expresar la página web o dirección electrónica donde estarán alojados así como el administrador o encargado y los datos de contacto a efectos de informar sobre cualquier problema técnico.

En el referido acuerdo se podrán establecer todas las características que la Contraloría considere necesarios para la operación y establecimiento de los citados estrados.

CAPÍTULO VII DE LAS PRUEBAS

ARTÍCULO 23.- En el desarrollo de la investigación y resolución de los procedimientos de quejas y denuncias previstos en este manual, serán admisibles todas las pruebas contempladas en el Código de Procedimientos Civiles del Estado de Campeche.

ARTÍCULO 24.- Las pruebas deberán ser aportadas por el quejoso al momento de la formulación de la queja o denuncia y, en caso de no contar con pruebas suficientes, presentarlas en el plazo de diez días hábiles a partir de la fecha de presentación de la queja o desde la ratificación de la denuncia según corresponda.

ARTÍCULO 25.- En lo conducente al ofrecimiento, desahogo, publicación y valoración de las pruebas, se sujetará a lo dispuesto en el Código de Procedimientos Civiles del Estado de Campeche, de aplicación supletoria.

CAPÍTULO VIII PERÍODO DE INVESTIGACIÓN

ARTÍCULO 26.- Durante la fase de investigación de una queja o denuncia, la Contraloría a través del Departamento Contencioso Administrativo podrán practicar las visitas y presentarse a cualquiera oficina administrativa dependiente de la administración pública del Municipio de Campeche, para comprobar cuantos datos fueren necesarios y proceder al

estudio de los expedientes o documentación necesarios para la correcta resolución de la queja o denuncia.

ARTÍCULO 27.- Para el efecto de documentar debidamente las evidencias en un expediente de queja o denuncia, la Contraloría podrá solicitar a los titulares y servidores públicos de las unidades administrativas y autoridades auxiliares, la documentación e información que considere necesarias, siempre dentro de los límites de sus facultades administrativas.

A efectos de mejor proveer la Contraloría podrá requerir y citar a comparecer a la misma audiencia tanto al denunciante o denunciados como al servidor o servidores públicos denunciados a efectos de esclarecer y allegarse de más datos conforme a las declaraciones y cuestionamientos que en dicha audiencia podrán hacer las partes.

CAPÍTULO IX TÉRMINOS

ARTÍCULO 28.- Las actuaciones y diligencias administrativas sólo se practicarán en días y horas hábiles. Los términos podrán suspenderse por causa de fuerza mayor o caso fortuito, debidamente fundada y motivada por la autoridad administrativa. En caso de urgencia, o de existir causa justificada, o cuando la persona con quien se vaya a practicar la actuación o diligencia realice actividades objeto de investigación en días y horas inhábiles, la autoridad administrativa podrá, de oficio o a petición de parte interesada, habilitarlos.

ARTÍCULO 29.- Los términos se computarán a partir del día hábil siguiente a aquél en el que haya tenido lugar la notificación y se incluirá en ellos el día del vencimiento.

ARTÍCULO 30.- En ningún término se contarán los días en que no puedan tener lugar actuaciones por parte de la Contraloría.

ARTÍCULO 31.- Para fijar la duración de los términos, los días hábiles se entenderán de veinticuatro horas naturales contadas a partir de las veinticuatro a las veinticuatro horas.

ARTÍCULO 32.- Los términos para la práctica de las actuaciones serán los siguientes:

- I. Tres días hábiles para la ratificación de la denuncia.
- II. Diez días hábiles para ofrecer pruebas.
- III. Cinco días hábiles para desahogar las pruebas
- IV. Diez días hábiles para dictar la resolución de la queja o denuncia.
- V. Tres días hábiles para la práctica de cualquiera otra diligencia.

CAPÍTULO X PROCEDIMIENTO DE PRESENTACIÓN, ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS

ARTÍCULO 33.- Todas las quejas que se dirijan a la Contraloría, podrán presentarse de las siguientes formas:

- I. Directa.- Consiste en la presentación de un formato oficial, debidamente llenado, cumpliendo con los requisitos establecidos en el presente manual.
- II. Por Comparecencia.- Cuando quien interpone se presente ante la Contraloría a nombre del que ha sido afectado directamente.
- III. Telefónica.- Es la recepción de la llamada telefónica mediante la cual se captura la queja.
- IV. Electrónica.- Es la que se recibe a través de la cuenta institucional de correo electrónico.
- V. Depósito en Buzones Oficiales.
- VI. Anónima.- Se considerará anónima una queja que no esté firmada por el interesado, o que no contenga huella digital, o no cuente con los datos de identificación mínimos del quejoso.

De preferencia la comunicación al quejoso se hará por vía telefónica. Cuando la queja sea presentada por escrito se deberá entregar el original y los anexos respectivos. En el supuesto de que el quejoso no gestione a nombre propio, anexará también el documento que acredite su personalidad legal, debiendo ser un poder notarial en el caso de personas morales o simple carta poder otorgada ante dos testigos en el caso de personas físicas.

ARTÍCULO 34.- Para que una queja sea admitida se deberán señalar la existencia de daños y desperfectos en los servicios públicos. Para el caso del procedimiento de quejas, no será requisito indispensable que se otorgue la ratificación para que se radique la queja a la unidad administrativa competente, ni que el quejoso proporcione todos sus datos de contacto, con excepción de un domicilio, correo o teléfono a efectos de informarle del resultado de la atención a la queja.

La contraloría podrá establecer por medios electrónicos conocidos como redes sociales, los mecanismos para captar las distintas quejas que se señalen y tratar en la medida de lo posible de radicar y gestionar que se atiendan la mayoría de ellas, informando por el mismo medio a los diversos quejosos.

ARTÍCULO 35.- Una vez recepcionada la queja por cualquiera de las vías antes señaladas, se procederá a radicar la queja a más tardar dentro de los tres días hábiles siguientes, a la unidad administrativa o autoridad auxiliar que corresponda, quien estará obligada a dar atención e informar de la situación que guardan los servicios motivo de la queja en un plazo de seis días hábiles contados a partir de la notificación. En la medida de las posibilidades se tratará de dar atención a los hechos motivo de la queja en un plazo máximo de diez días hábiles.

ARTÍCULO 36.- En caso de que los datos aportados por el quejoso no sean suficientes, se solicitarán a éste los datos e información que se consideren necesarios para su atención, apercibiéndolo de que en caso de no hacerlo, se dará por concluida la queja para lo cual se elaborará acuerdo de conclusión en el que se hace constar su omisión.

ARTÍCULO 37.- De recibirse dos o más quejas por los mismos hechos que se atribuyan a las unidades administrativas de la Administración Pública Municipal, se acordará su acumulación en un solo expediente. El acuerdo respectivo será notificado a todos los quejosos.

ARTÍCULO 38.- Si de la presentación de la queja no se deducen los elementos que permitan la intervención de la Contraloría, ésta requerirá por escrito al quejoso para que la aclare. Si después de dos requerimientos el quejoso no contesta, se enviará la queja al archivo por falta de interés del mismo.

La falta de colaboración por parte de los responsables de las unidades administrativas a las labores de los funcionarios de la Contraloría podrá ser motivo de la presentación de una denuncia en su contra, independientemente de las responsabilidades administrativas a que haya lugar.

Se podrá requerir hasta por dos ocasiones a la unidad administrativa a la que se corrió traslado de la queja para que rinda el informe o envíe la documentación solicitada.

Para el efecto de documentar debidamente las evidencias en un expediente de queja, la Contraloría podrá solicitar las pruebas e información que considere necesarias para la correcta resolución, siempre dentro de los límites de sus facultades administrativas.

ARTÍCULO 39.- El Departamento Contencioso Administrativo de la Contraloría tendrá la responsabilidad de integrar debidamente el expediente de queja y solicitar a la unidad administrativa o autoridad auxiliar la información y acciones necesarias y pertinentes a fin de corregir los desperfectos en los servicios públicos, así como al quejoso las aclaraciones o precisiones que correspondan. Una vez que reciba de la unidad administrativa o autoridad auxiliar el informe de las acciones realizadas resolverá e informará al quejoso la conclusión.

CAPÍTULO XI PROCEDIMIENTO DE PRESENTACIÓN, ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE DENUNCIAS

ARTÍCULO 40.- Todas las denuncias que se dirijan a la Contraloría podrán presentarse a través de las siguientes formas:

- I. Directa.- Consiste en la presentación de un formato oficial, debidamente llenado y presentado ante la Contraloría, cumpliendo con los requisitos establecidos en el presente Manual.
- II. Por Comparecencia.- Cuando quien interpone la denuncia, se presente ante el Departamento en nombre del que ha sido afectado directamente.
- III. Telefónica.- Es la recepción de la llamada telefónica mediante la cual el Departamento captura la denuncia.
- IV. Electrónica.- Es la que se recibe a través de la cuenta institucional de correo electrónico.
- V. Depósito en Buzones Oficiales.
- VI. Anónima.- Se considerará anónima una denuncia que no esté firmada por el interesado, o que no contenga huella digital, o no cuente con los datos de contacto.

En el caso de la presentada en forma anónima se hará saber, al denunciante para que ratifique la denuncia dentro de los tres días hábiles siguientes a su presentación, contados a partir del momento en que el denunciante reciba la comunicación por parte de la Contraloría de que debe subsanar la omisión.

Cuando la denuncia sea presentada por escrito deberá ser en original y los anexos respectivos. En el supuesto de que el denunciante no gestione a nombre propio, anexara también el documento que acredite su personalidad legal, debiendo ser un poder notarial en el caso de personas morales o simple carta poder otorgada ante dos testigos en el caso de personas físicas.

La persona que se comunique vía telefónica a la Contraloría deberá proporcionar sus datos de contacto y manifestar las circunstancias de modo, tiempo y lugar, aceptando su apersonamiento para la ratificación de la denuncia.

Cuando las denuncias depositadas en los buzones oficiales sean para demandar la conducta de un servidor público, se considerará presunción por desconocerse la identidad del quejoso o denunciante.

En este caso, si se cuenta con los datos de contacto del denunciante, se le solicitará su comparecencia para efectos de que ratifique la denuncia.

ARTÍCULO 41.- Para que una denuncia sea admitida debe de cumplir con los siguientes requisitos:

- I. Datos de contacto del denunciante.
- II. Copia de la identificación oficial del denunciante o de quien promueva en su nombre;
- III. Señalar el acto o conducta que del servidor público se reclama;
- IV. Descripción de las circunstancias de modo, tiempo y lugar;
- V. Datos del denunciado: nombre del Servidor Público y de su unidad de trabajo; en caso de no conocerse proporcionar cualquier información que pueda aclarar el área donde labora;
- VI. De ser posible aportar todos los elementos de prueba o indicios que estén a su alcance o señalar el lugar donde presuntamente se encuentra;
- VII. Firma autógrafa del denunciante.

ARTÍCULO 42.- Una vez presentada la denuncia por cualquiera de las vías señaladas en los apartados anteriores, el denunciante deberá llevar a cabo la ratificación de la misma en un plazo de tres días hábiles a partir de la formulación de la denuncia. Para efectos de la ratificación, deberá levantarse acta de comparecencia que deberá firmar el denunciante en unión de al menos dos funcionarios de la Contraloría, siendo estos el Director, Subdirector Jurídico y Jefe de Departamento Contencioso Administrativo, ambos adscritos a la Contraloría.

Ratificada la denuncia y derivado de un análisis, el Departamento Contencioso Administrativo de la Dirección de Contraloría determinará si existen elementos suficientes para la procedencia de la denuncia, ordenándose su radicación.

ARTÍCULO 43.- En caso de que los datos aportados por el denunciante no sean suficientes, se notificará a éste, se apersona a la Contraloría para la ampliación de la información en un plazo de cinco días hábiles a partir de recibida la notificación, apercibiéndolo de que en caso de no hacerlo, se dará por concluida la denuncia para lo cual se elaborará acuerdo de conclusión en el que se hace constar su omisión.

ARTÍCULO 44.- De no ratificarse la denuncia en el plazo señalado, se dispondrá su archivo. Lo anterior no impedirá que la Contraloría, de manera discrecional, determine investigar de oficio los hechos y actos motivo de la denuncia, si a su juicio lo considera necesario.

Tampoco será impedimento para que el denunciante vuelva a presentar la denuncia por los mismos hechos con los requisitos de identificación debidamente acreditados y se admita nuevamente.

Una denuncia que carezca de los datos de contacto del denunciante, será enviada inmediatamente al archivo.

ARTÍCULO 45.- De recibirse dos o más denuncias por los mismos hechos u omisiones que se atribuyan a uno o varios servidores públicos municipales se acordará su acumulación en un solo expediente, debiéndose resolver las denuncias al mismo tiempo y en el mismo acuerdo. El acuerdo respectivo será notificado a todos los denunciados.

Igualmente procederá la acumulación de denuncias en los casos en que sea estrictamente necesaria para no dividir la investigación correspondiente.

ARTÍCULO 46.- La Contraloría podrá radicar de oficio las denuncias por presuntas omisiones graves por parte de cualquier servidor público de la Administración Pública Municipal. Para ello será indispensable que así lo acuerde el Director de la Contraloría.

La denuncia radicada de oficio seguirá, en lo conducente, el mismo trámite que las radicadas a petición de los particulares.

ARTÍCULO 47.- En el supuesto del que el denunciante no pueda identificar al o los servidores públicos cuyos actos u omisiones le afecten en su persona o a la comunidad en donde habite, la misma será admitida, y en caso de proceder, quedará a cargo de la Contraloría la identificación del o los servidores públicos.

ARTÍCULO 48.- Si de la presentación de la denuncia no se deducen los elementos que permitan la intervención de la Contraloría, ésta requerirá por escrito al denunciante para que la aclare. Si después de dos requerimientos el denunciante no contesta, se enviará la denuncia al archivo por falta de interés.

ARTÍCULO 49.- Para los efectos del artículo anterior, será de cinco días hábiles el lapso que deberá mediar entre los dos requerimientos al denunciante para que aclare la denuncia. El plazo referido se contará a partir de la fecha del acuse de recibo del primer requerimiento.

Si el denunciante no contesta dentro de los cinco días hábiles siguientes a la fecha del acuse de recibo del segundo requerimiento, se enviará la queja sin más trámite al archivo por falta de interés.

ARTÍCULO 50.- Las denuncias que los habitantes de cualquier Sección Municipal perteneciente al Municipio de Campeche envíen a la Contraloría no podrán ser objeto de censura de ningún tipo y deberá darse apertura de expediente.

ARTÍCULO 51.- No se admitirán denuncias notoriamente improcedentes o infundadas, esto es, aquellas en las que se advierta mala fe, carencia de fundamento o inexistencia de pretensión, lo cual se notificará al denunciante. En estos casos no habrá lugar a apertura de expediente.

ARTÍCULO 52.- Una vez que la denuncia haya sido recibida, registrada y ratificada, se iniciará el proceso de investigación. El proceso de investigación será realizado por el Departamento Contencioso Administrativo de la Contraloría en coordinación con las unidades administrativas de la administración pública municipal y autoridades auxiliares quienes tendrán la obligación ineludible de colaborar con la Contraloría en el esclarecimiento de los supuestos denunciados.

ARTÍCULO 53.- El Departamento Contencioso Administrativo de la Subdirección Jurídica de la Contraloría realizará las gestiones correspondientes ante la Dirección de Administración y Calidad del H. Ayuntamiento del Municipio de Campeche para que informe sobre la condición y todos los datos que se requieran del servidor público contra el cual se formuló la denuncia.

ARTÍCULO 54.- Cuando derivado de una denuncia se presuma que existen elementos suficientes para proceder en contra de un servidor público y siendo que se cumpla con los requisitos establecidos en la Ley Reglamentaria, se podrá iniciar el procedimiento administrativo disciplinario bajo los supuestos que las leyes de la materia establecen.

ARTÍCULO 55.- Una vez desahogadas las pruebas presentadas conforme a las reglas de valoración que dispone el Código de Procedimientos Civiles del Estado de Campeche en vigor, y finalizadas las diligencias pertinentes para el esclarecimiento del hecho planteado, se procederá a determinar la existencia o inexistencia del acto reclamado.

De comprobarse la inexistencia del mismo, se emitirá resolución debidamente fundada y motivada de la denuncia, y procederá al archivo del expediente.

Cuando se determine que los actos reclamados son ciertos y la existencia de elementos que hagan presumir la presunta responsabilidad del servidor público investigado, se instruirá a efecto de que se inicie el procedimiento administrativo disciplinario, a efecto de aplicar las sanciones que correspondan, de acuerdo a lo establecido en la Ley Reglamentaria del Capítulo XVII de la Constitución Política del Estado de Campeche.

CAPÍTULO XII

CAUSALES DE CONCLUSIÓN DE LOS EXPEDIENTES DE QUEJAS Y DENUNCIAS

ARTÍCULO 56.- Los expedientes de quejas o denuncias que hubieran sido abiertos podrán ser concluidos por las siguientes causas:

- I. Por incompetencia de la Contraloría para conocer de los hechos motivo de la queja o denuncia;
- II. Cuando solo hubiese necesidad de orientar jurídicamente al promovente;

- III. Por desistimiento del promovente, presentado antes del dictado de la resolución que ponga fin al procedimiento de queja o denuncia.
- IV. Por no haberse hecho la ratificación correspondiente.
- V. Por falta de interés del promovente en la continuación del procedimiento; o
- VI. Por haber quedado sin materia la tramitación de la queja o denuncia.

ARTÍCULO 57.- En todas aquellas quejas o denuncias en las que aparezca una causal de incompetencia de la Contraloría, pero al propio tiempo resulte posible orientar jurídicamente al promovente, se determinará siempre esta segunda opción para dar por concluido el expediente.

ARTÍCULO 58.- Sólo procederá notificar a la unidad administrativa que hubiese sido señalado como responsable de la conclusión de un expediente, cuando se le hubiere corrido traslado con la queja y solicitado los informes respectivos.

CAPÍTULO XIII LEGISLACIÓN SUPLETORIA

ARTÍCULO 59.- En todas las cuestiones relativas al procedimiento no previstas en este manual deberá aplicarse de manera supletoria la Ley de Procedimiento Administrativo para el Estado y los Municipios de Campeche, y el Código de Procedimientos Civiles del Estado de Campeche.

TRANSITORIOS

PRIMERO.- El presente manual entrará en vigor a partir del día siguiente al de su publicación en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Campeche.

SEGUNDO.- Remítase a la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Municipio de Campeche, para su publicación en el portal de transparencia.

TERCERO.- Insértese en el libro de reglamentos, acuerdos y demás disposiciones generales del H. Ayuntamiento del Municipio de Campeche.

CUARTO.- Se derogan los acuerdos, disposiciones administrativas y reglamentarias, de observancia general en lo que se opongan al presente acuerdo.

QUINTO.- Se autoriza al Secretario expedir copia certificada del presente acuerdo para todos los fines legales a que haya lugar.

Dado en el Salón de Cabildos **“4 de Octubre”** recinto oficial del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Campeche, Estado de Campeche, por **UNANIMIDAD DE VOTOS**, a los 28 días del mes octubre del 2013.

C. Ana Martha Escalante Castillo, Presidenta Municipal; C. Salime Azar Martínez, Primera Regidora; C. Juan Carlos González, Segundo Regidor; C. Rafael Vicente Montero Romero, Tercer Regidor ; C. Martha Albores Avendaño, Cuarta Regidora; C.

Bertha María Jesús Ávila, Quinta Regidora; C. Ernesto Castillo Rosado, Sexto Regidor; C. Eduardo Enrique Arévalo Muñoz; Séptimo Regidor; C. Candelario del Jesús Huerta López, Octavo Regidor; C. Eliseo Fernández Montufar, Décimo Regidor; Guillermina del Socorro Arceo Castillo, Décimo Primera Regidora; C. Gladys Margarita Talango Chan, Síndica de Hacienda; C. Francisco Javier Haas Palomo, Síndico de Asuntos Jurídicos; y C. Manuel Alberto Ortega Lliteras, Síndico; ante el C. Carlos Román Moreno Hernández, Secretario del Ayuntamiento que certifica. (Rúbricas).

Por lo tanto mando se imprima, publique y circule, para su debido cumplimiento.

LICDA. ANA MARTHA ESCALANTE CASTILLO.
PRESIDENTA MUNICIPAL DE CAMPECHE.

C. CARLOS ROMÁN MORENO HERNÁNDEZ.
SECRETARIO DEL H. AYUNTAMIENTO.