



## PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y/O DENUNCIAS POR INCUMPLIMIENTO AL CÓDIGO DE ÉTICA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL H. AYUNTAMIENTO DE VILLA DE ÁLVAREZ Y DEL CÓDIGO DE CONDUCTA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA CENTRALIZADA Y PARAMUNICIPAL DEL MUNICIPIO DE VILLA DE ÁLVAREZ.

### PRESENTACIÓN

Los integrantes que forman parte del servicio público municipal deben ser sinónimo de trabajo y confianza para la población, la cual demanda que las instituciones públicas actúen bajo valores éticos y en estricto cumplimiento de la normatividad que establece los derechos, las obligaciones y responsabilidades que tienen los servidores públicos. Por ello, es de suma importancia generar resultados con responsabilidad social, principios éticos, valores y calidad moral, con la finalidad de cumplir con las expectativas de la sociedad hacia sus instituciones.

Asimismo, en observancia de los principios de legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad, eficiencia, economía, disciplina y profesionalismo establecidos en el Código de Ética de los servidores públicos del H. Ayuntamiento Constitucional de Villa de Álvarez y del Código de Conducta de los Servidores Públicos de la Administración Pública Centralizada y Paramunicipal del Municipio de Villa de Álvarez; es necesario dar a conocer a la sociedad el mecanismo para vigilar el cumplimiento de estos, por ser intrínsecos al servicio público, debiendo regir el actuar, tanto de los servidores públicos, como de los particulares que se involucren en cualquier área de la administración pública.

Por lo anterior, esta administración pública ha llevado a cabo la implementación del presente instrumento, en el cual se publica e informa el procedimiento a través del cual se puede interponer una denuncia o queja y solicitar se inicie con un procedimiento de investigación, cuando se considere que algún funcionario público o un particular haya incurrido en alguna posible falta administrativa.

### OBJETIVO GENERAL:

Garantizar una óptima atención y continuidad a los procedimientos de investigación, derivadas de Quejas y/o Denuncias por presuntos actos u omisiones contrarios a lo establecido en la normatividad, así como en los Códigos de Ética y Conducta del municipio, en los que se encuentren involucradas las personas Servidoras públicas en el ejercicio de sus funciones o de particulares.



## 1. RECEPCIÓN DE QUEJAS Y/O DENUNCIAS.

1.1 Cualquier persona puede hacer del conocimiento a la Contraloría Municipal, de manera verbal o escrita, de presuntos incumplimientos a las leyes, reglamentos y a los Códigos de Ética y Conducta, a través de una Denuncia o Queja, con el objeto de que ésta sea turnada a la Unidad Investigadora, quien se encuentra facultada para iniciar con los procedimientos de investigación.

1.2 Una vez recibida la Queja y/o Denuncia, se verificará que contenga nombre, domicilio o direcciones electrónicas para recibir informes, el relato de los hechos, los datos de la persona servidora pública involucrada y en su caso, los medios probatorios de la conducta.

1.3 Se podrá admitir la presentación de Denuncia y/o Quejas anónimas, siempre que en éstas se identifique al menos a una persona que le consten los hechos, o indicios que permitan advertir la presunta falta y/o incumplimiento al Código de Ética o de Conducta o a la normatividad vigente correspondiente.

1.4 No se tramitarán Quejas y/o Denuncias que contengan simples apreciaciones subjetivas o tendenciosas que no permitan probar o advertir la presunta falta y no aporten elementos objetivos que acrediten su veracidad.

1.5 En caso de que la persona denunciante no atienda el requerimiento, o bien la información proporcionada en atención a éste, no aporte mayores elementos a los originalmente ofrecidos, se determinará su improcedencia.

1.6 Cuando no existan elementos o medios de prueba suficientes para establecer la presunta falta, se archivará la Queja y/o Denuncia dando por concluido el trámite y atención de la misma.

1.7 En el supuesto de que la persona denunciante o quejosa amplíe la información y se cuente con elementos para iniciar una investigación, la Unidad Investigadora procederá con el procedimiento de investigación correspondiente.

## 2. ATENCIÓN DE QUEJAS Y/O DENUNCIAS.

2.1 Para el inicio y desarrollo de las acciones a seguir, posteriores a la recepción de una Queja y/o Denuncia, la Unidad Investigadora deberá tomar en cuenta los siguientes puntos:

- Toda Queja y/o Denuncia, será manejada de forma sensible, equitativa e imparcial.
- Se allegará de medios probatorios de los hechos.
- Una vez concluida la investigación, esta Unidad Investigadora elaborará un Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa (IPRA), la cual turnará a la Unidad Substanciadora.

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Large handwritten mark]*

*[Handwritten mark]*



- Admitido el IPRA por la Unidad Substanciadora, ésta iniciará con el Procedimiento de Presunta Responsabilidad Administrativa, cumpliendo los lineamientos establecidos en la Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- Una vez analizada la materia del presente Procedimiento, la autoridad encargada de resolver, emitirá la Resolución correspondiente.
- Los expedientes del procedimiento serán confidenciales y no se revelará públicamente ninguna información sobre estos.

### 3. INVESTIGACIÓN PARA QUEJAS Y/O DENUNCIAS.

3.1 La investigación de la Queja y/o Denuncia lleva implícita la identificación de las personas servidoras públicas involucradas en la misma, por lo tanto la Unidad Investigadora deberá allegarse de los datos que permitan la puntual identificación.

3.2 La Unidad Investigadora podrá requerir a la persona denunciante para recabar mayor información y/o pruebas probatorias.

### 4. CONCLUSIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA.

4.1 Una vez concluido con la substanciación del procedimiento, la autoridad competente resolverá si existe o no responsabilidad por parte del servidor público y determinará las sanciones correspondientes.



## Formato para la presentación de una queja o denuncia.

Fecha: \_\_\_\_\_

### Parte 1. Datos de quien presenta queja o denuncia:

Apellido Paterno:	Apellido materno:	Nombre(s):
Domicilio:	Teléfono o (extensión en su caso):	Correo electrónico:

### Parte 2. Relato de los hechos

Fecha en que ocurrieron los hechos:	Lugar (Oficina) donde ocurrieron los hechos:	Hora:
Descripción:		
(De ser necesario la Unidad Investigadora podrá solicitarle la ampliación de la información ofrecida)		

### Parte 3. ¿Hay testigos? Si\_\_\_ No\_\_\_ En caso de que la respuesta sea afirmativa favor de completar el siguiente cuadro:

¿El testigo es servidora o servidor público? Sí___No_.		
Nombre(s):	Apellido paterno:	Apellido materno:
Datos de contacto (domicilio, teléfono y correo electrónico si lo sabe)		



**Parte 4.** Datos de la servidora o servidor público involucrado:

<b>Nombre de la persona servidora pública sobre la que se presenta la queja o denuncia:</b>
<b>Puesto o cargo que desempeña:</b>
<b>Nombre de la Dependencia en la que sucedieron los hechos:</b>

**Parte 5.** Medios probatorios

<b>Mencione cuales:</b>