



Congreso
del Estado de
Sonora

SISTEMA DE QUEJAS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

CONTRALORÍA INTERNA

MAYO 2018

INTRODUCCIÓN

La Contraloría Interna del Congreso del Estado de Sonora, en cumplimiento de su facultad, dispuesta por el artículo 195, Fracción II de la Ley Orgánica del Congreso del Estado de Sonora, ha elaborado el presente documento, con el propósito de dar respuesta a su obligación de presentar el Sistema de Quejas, Denuncias y Sugerencias de este Poder Legislativo.

Este Sistema se encuentra dirigido a los ciudadanos que deseen ejercer sus derechos constitucionales ante esta autoridad, así como, al personal comprendido por empleados y funcionarios públicos que conforman la estructura orgánica de este Congreso.

En el presente documento, se describen los procedimientos para la elaboración de quejas, denuncias y sugerencias, su presentación, el proceso que seguirá la Contraloría Interna acerca de los mismos, el dictamen que se emitirá, así como el resultado de dicho procedimiento.

Las quejas, denuncias y sugerencias se recibirán por parte de todo aquel ciudadano - persona física o moral- o empleado del poder legislativo o de cualquiera de los otros poderes, que esté en desacuerdo por el servicio o atención que recibió, o haya observado un acto u omisión ilícito por parte de un servidor público en el desempeño de sus funciones.

A través del ejercicio de este instrumento se pretende obtener que los servidores públicos desarrollen con la mayor eficacia, eficiencia, transparencia, honradez y legalidad las funciones que tienen encomendadas.

DEFINICIÓN DE CONCEPTOS

La queja es la manifestación de voluntad de un ciudadano, mediante la cual hace del conocimiento de esta Contraloría Interna, de la existencia de actos u omisiones por servidores públicos del Poder Legislativo, contrarios a las normas y principios que rigen a la administración pública, y que le significan una afectación directa a sus derechos o interés como gobernado.

La denuncia es el medio a través del cual, un Servidor Público del Congreso del Estado o de cualquiera de los otros dos poderes o un ciudadano, cumple con la obligación de informar al Órgano Disciplinario del Congreso de actos u omisiones realizados por otro(s) servidor(es) público(s), pertenecientes a este Poder Legislativo y que sean contrarios a las normas y principios que rigen la función pública.

La sugerencia es aquella idea, propuesta u opinión dirigida a esta Contraloría Interna con el objeto de buscar un mejor desempeño de las funciones que tienen

encomendadas las dependencias, sus unidades administrativas y de apoyo del Congreso del Estado.

La queja, denuncia o sugerencia puede interponerse contra servidores públicos del Poder Legislativo, entre otras, por las siguientes causas:

La queja o sugerencia, ha de ser respecto a actos u omisiones arbitrarios o prepotencias en la prestación de un servicio; o negligencia en el servicio, en la que incurra todo servidor público que pertenezca a este Poder Legislativo; y que resulten contrarios a las normas y principios que los rigen, o, en su caso, en el ánimo de mejorar el desempeño que se ha encomendado a las diversas dependencias o unidades administrativas.

Respecto a las denuncias, tenemos que, estas se rigen con la Nueva Ley Estatal de Responsabilidades, que en su artículo 131, señala que han de iniciar de oficio, por denuncia o derivado de las auditorías practicadas por las autoridades competentes o, en su caso, auditores externos.

Para ello, toda denuncia deberá contener, como lo señala el artículo 133, los datos o indicios que permitan advertir la presunta responsabilidad administrativa por la comisión de faltas administrativas y podrá ser presentada por el denunciante de manera electrónica a través de los mecanismos que establezca la Autoridad Investigadora.

Surgen en esta Ley de Responsabilidades, los Capítulos relacionados con las faltas administrativas, cometidas por los servidores públicos, calificadas estas, primeramente como no graves y que en su artículo 88 señala que incurrirá en dicha falta el servidor público cuyos actos u omisiones incumplan o trasgredan lo contenido en las obligaciones señaladas en dicho Numeral como son, entre otras, el cumplir con las funciones, atribuciones y comisiones encomendadas, observando en su desempeño disciplina y respeto; denunciar los actos u omisiones que puedan constituir faltas administrativas; atender las instrucciones de sus superiores.

El segundo de los capítulos contempla aquellas faltas que el servidor público ha de actualizar, consideradas estas como graves, las que son observables del artículo 90 al 104, y que solo como referencia se encuentran, entre otras, el Cohecho, Peculado y Desvío de Recursos Públicos.

En este mismo Capítulo se establece como una novedad en el marco Jurídico que nos rige, el que particulares – sean personas físicas o morales- con su actuar, actualicen faltas administrativas, sin embargo, respecto a los actos ilícitos que despliegue un particular, siempre han de ser vinculados al procedimiento por faltas graves, por lo que han de ser sometidos, de igual forma, al procedimiento respectivo, faltas estas que se contemplan del Numeral 105 al 112 del la Ley Estatal de Responsabilidades; como referencia se señalan como faltas graves las de Soborno, Participación Ilícita en procedimientos administrativos y Tráfico de Influencias.

Es dable señalar que los encargados de desplegar la investigación por faltas administrativas, viene a ser la Coordinación de Investigación por medio de la Autoridad

Investigadora – art. 3ro. Fracción II - en tanto la Coordinación Substanciadora – art. 3ro. Fracción III- por medio de su Autoridad, dirige y conduce el procedimiento de responsabilidad administrativa y, quien ha de resolver, en su caso, lo será la Autoridad Resolutora tal y como bien lo señala el mismo Numeral en su fracción IV.

Desde luego, se ha de analizar todo acto u omisión que afecte a la ciudadanía, al Estado y a los servidores públicos y cuya observancia se encuentre contemplado dentro de las obligaciones que se señalen en la Ley Estatal de Responsabilidades, como en Ley Orgánica del Poder Legislativo; u otros ordenamientos legales, cuya aplicación permita vincular dichas conductas, al procedimiento respectivo

El denunciante, en los casos que la Autoridad Investigadora determine citarlo, si este es identificable, a efecto de que ratifique y aporte elementos que sustenten su denuncia, deberá acudir ante la misma, para que de alguna manera coadyuve, por si o por su representante legal, en la investigación que realice la citada Autoridad Investigadora de Faltas Administrativas

OBJETIVO

El objetivo fundamental de este sistema es otorgarle a la sociedad y a los servidores públicos un instrumento a través del cual puedan ejercer plenamente sus derechos constitucionales y que esta práctica a su vez redunde en un mejor funcionamiento de las atribuciones que la estructura administrativa del Poder Legislativo tiene asignadas.

MARCO LEGAL

La Ley Orgánica del Congreso del Estado de Sonora, en su Artículo 195, fracción II, faculta a la Contraloría Interna a establecer y operar un sistema de quejas, denuncias o sugerencias relacionadas con las funciones del Congreso.

La Ley Estatal de Responsabilidades, en su Título Primero, Capítulo II, relativo a los Principios y Directrices, que rigen la actuación de los servidores públicos, plantea las obligaciones que todo Servidor Público debe observar en el desempeño de su empleo, cargo o comisión; en tanto que, en el Título IV, Capítulo I, artículos del 88 al 113, se establecen las sanciones, a que se harán acreedores los Servidores Públicos que incumplan con dichas obligaciones, consideradas estas, como se dijo anteriormente, como faltas no graves y graves, reiterándose que, en la Ley actual, se contempla que el actuar de particulares, sean personas físicas o morales, podrán incurrir, por su actuar, en faltas administrativas, siendo estas, aquellas señaladas por la Ley como graves.

DISPOSICION GENERAL

La Contraloría Interna del Congreso del Estado, proveerá los medios necesarios para poder recibir de los ciudadanos o de los servidores públicos, según sea el caso, las quejas, denuncias o sugerencias que se formulen en contra de uno o varios servidores públicos pertenecientes a la estructura administrativa del Poder Legislativo.

PRESENTACIÓN DE LA DENUNCIAS.

De la presentación de la denuncia

Los ciudadanos o servidores públicos, según sea el caso, podrán presentar su denuncia ante la Autoridad Investigadora de la Contraloría Interna, cuando consideren que algún servidor público del Poder Legislativo o un particular -persona física o moral- incurrió en actos u omisiones, que pudieran constituir o vincularse con faltas administrativas, en término de los artículos 131 y 133 de la Ley Estatal de Responsabilidades.

Las denuncias serán recibidas por el personal indicado de la Contraloría Interna bajo la más estricta confidencialidad y discreción.

Las formas a través de las cuales podrán presentarse las denuncias serán:

- a) Personalmente o por escrito, o, mediante el formato establecido por la Autoridad Investigadora de la Contraloría Interna para dicho efecto;
- b) Vía buzón físico o electrónico.
- c) Será ratificada si el denunciante es identificable
- d) Se señala que la denuncia podrá ser anónima

El formato de presentación de la denuncia contendrá:

- a) Lugar y Fecha
- b) Del denunciante: Si es servidor público: Nombre completo, puesto y área administrativa en la que se desempeña (en caso de pertenecer a este Poder Legislativo o cualquiera de los otros poderes) identificación, domicilio, teléfono, Municipio, población, código postal y correo electrónico, si lo tuviere.
 - 1.1. Si es persona física: Nombre completo, identificación, domicilio, municipio, población o estado, código postal, teléfono y correo electrónico, si lo tuviere.
 - 1.2. Si es persona moral: se deberá cumplir con los mismos requisitos que en el apartado anterior aunado a la razón social si la tuviera, el nombre y el carácter de quien presenta la denuncia.
- c) Del denunciado.
 - 1.3. Si es el servidor público: Nombre completo, entidad donde labora, Dirección del centro de labores, población o ciudad, teléfono, código postal y correo electrónico si se conociera.

- 1.3. Si es persona física: nombre completo, dirección, población, ciudad o estado; teléfono, código postal y correo electrónico si se tuviere conocimiento de ello.
- 1.4. Si es persona moral: Se deberán cumplir los mismos requisitos que en el punto que antecede, además de la razón social si la tuviere.

d) Los datos o indicios, que permitan advertir la presunta responsabilidad por la comisión de faltas administrativas

e) Lugar: Población, municipio y estado, donde sucedieron los hechos que originan la queja o denuncia.

f) Firma o huella digital del denunciante.

g) El formato deberá entregarse por duplicado, a efecto de que se le haga entrega del acuse de recibo al denunciante.

El formato en el cual se presente la denuncia, deberá ser completado en todos sus espacios y firmado por el denunciante, si así quisiere hacerlo o, en su caso, presentarla de forma anónima.

FORMATO PARA PRESENTAR DENUNCIAS

-- a) Fecha de la denuncia	num. de folio _____
DATOS DEL DENUNCIANTE	
--- b) Nombre completo:	
Carácter: (Servidor público o particular -persona física o moral-)
Identificación:	
Domicilio del denunciante.	
Calle y Número:	
Teléfono y correo electrónico:	

DEL SEGUIMIENTO A LAS DENUNCIAS

Una vez que la denuncia haya sido presentada ante la Autoridad Investigadora de la Contraloría Interna, esta iniciará la indagatoria y una vez concluida, analizados los hechos y la información recabada, mediante la correspondiente Resolución, ha de concluir si se actualiza o no una falta administrativa, para en su caso, mediante acuerdo de conclusión, archivar el expediente, o, remitir las actuaciones mediante el Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa, a la Autoridad Substanciadora, que ha de iniciar el Procedimiento Administrativo, por falta administrativa no grave o grave, según corresponda. (arts. 134, 135, 136,140, 152 y 248, de la Ley de Estatal de Responsabilidades)

Lo anterior se ha de notificar a las partes por el funcionario comisionado

Partes:

- 1.- Denunciante
- 2.- Servidor público y/o particular denunciado
- 3.- Autoridad Investigadora
- 4.- Tercero ajeno vinculado al procedimiento

La Autoridad Substanciadora calificará el Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa, admitido este, ya sea por falta no grave o grave, para dar inicio al Procedimiento Administrativo, dándole vista a las partes, a la vez que los cita a la Audiencia Inicial, a efecto de que aporten y soliciten el desahogo de toda aquella probanza que a su interés convenga.

Si el procedimiento es por falta no grave, concluido el desahogo de pruebas ofrecidas por las partes y sin haber diligencias pendientes o pruebas por desahogar, se cierra este periodo y abre el de Alegatos por cinco días, para transcurrido este periodo se cierra la instrucción y se cita para Resolución que deberá ser en un plazo no mayor a treinta días prorrogable por igual periodo de días por una sola vez.

Dictada la resolución se le hace del conocimiento al presunto responsable, al denunciante para su conocimiento y al jefe inmediato o al titular de la dependencia o unidad, para efectos de ejecución del resolutivo, en un plazo no mayor a diez días. (art. 248 de la Ley)

DE LA PRESENTACIÓN DE LA QUEJA O SUGERENCIA.

Los ciudadanos, así como los servidores públicos, podrán presentar quejas o sugerencias relacionadas con el desarrollo y ejercicio de la función administrativa del Congreso del Estado.

La queja o sugerencia, ha de ser respecto a actos u omisiones arbitrarios o prepotencias en la prestación de un servicio; o negligencia en el servicio, en la que incurra todo servidor público que pertenezca a este Poder Legislativo y que resulten contrarios a las normas y principios que los rigen, o, en su caso, en el ánimo de mejorar el desempeño que se ha encomendado a las diversas dependencias o unidades administrativas.

Para la formulación de una queja o sugerencia, ésta deberá ser factible, objetiva, de utilidad para el buen aprovechamiento y mejoramiento funcional de los recursos materiales, humanos, financieros y tecnológicos de la dependencia a la que haya sido dirigida. El Titular de la Dependencia determinará el procedimiento adecuado para la ejecución de los planteamientos hechos en la sugerencia.

Cualquier queja o sugerencia será presentada en formato debidamente establecido, ante la Dirección General de Normatividad y Procedimientos Administrativos de la Contraloría Interna, de cualquiera de las siguientes formas:

- a) Hacerse de manera personal por el interesado ante dicha Dirección de Normatividad y Procedimientos Administrativos;
- b) Por medio del buzón de quejas o sugerencias;
- c) A través de los medios electrónicos establecidos por la Contraloría Interna para dicho efecto; y
- d) Los que la Contraloría Interna considere pertinentes, sin perjuicio de los medios de presentación de sugerencias que aquí se enuncian.

El formato para la presentación de quejas o sugerencias, contendrá la siguiente información:

- a) Fecha en que se presenta la queja o sugerencia.
- b) Nombre completo, domicilio, Estado, población, Municipio, código postal, teléfono y correo electrónico (opcionales), de quien presente la sugerencia.
- c) Destinatario de la queja o sugerencia.
- e) Queja o Sugerencia que se hace.
- f) Firma de la persona que presenta la queja o sugerencia.

FORMATO PARA PRESENTAR LA QUEJA O SUGERENCIA

a) Fecha en que se presenta la queja o sugerencia -----	num. De folio _____
DATOS DE LA PERSONA QUE HACE LA QUEJA O SUGERENCIA	
--- b) Nombre completo: -----	
Carácter: (Servidor público, ciudadano, proveedor, etc.) -----	
Identificación: -----	
Domicilio de la persona que hace la queja o sugerencia.	
Calle y Número: -----	
Estado: -----	
Población: -----	
Municipio: -----	
Código Postal: -----	
--- c) Destinatario de la queja o sugerencia:-----	
d) QUEJA O SUGERENCIA QUE SE HACE:	

SOBRE EL CONTENIDO DE LA RESPUESTA RENDIDA POR LA DEPENDENCIA CORRESPONDIENTE

La respuesta rendida por la Dependencia a la cual le corresponda o haya sido enfocada la queja o sugerencia, deberá:

- a) Ser dirigido al ciudadano que ha presentado la queja o sugerencia, con copia a la Contraloría Interna.
- b) Mencionar la fecha en la cual recibió la queja o sugerencia por parte de la Contraloría Interna.
- c) Contener el resultado de la queja o sugerencia, la cual podrá ser aceptada o negada.
- d) Contener los razonamientos por los cuales la Dependencia aceptó o negó la queja o sugerencia.
- e) Fecha en la cual se expide la respuesta correspondiente.

DE LAS SANCIONES

A los servidores públicos que incumplan con las disposiciones establecidas por este Sistema, la Contraloría Interna determinará la sanción que corresponda, en los términos de la Ley Estatal de Responsabilidades.