



**AGUA BLANCA DE ITURBIDE**  
2024 - 2027  
¡GOBIERNO PARA TODOS!



Estado Libre y Soberano  
de Hidalgo

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE QUEJAS, DENUNCIAS Y/O SUGERENCIAS.

## AGUA BLANCA DE ITURBIDE, HGO

AGUA BLANCA DE ITURBIDE

2024 - 2027

¡GOBIERNO PARA TODOS!

*[Vertical list of handwritten signatures in blue ink]*

FECHA DE EMISIÓN: AGOSTO 2025

## INTRODUCCIÓN

La Contraloría Interna del Municipio de Agua Blanca de Iturbide Hgo, en uso de su Facultad dispuesta por el artículo 106 fracción XN de la Ley Orgánica Municipal del Estado de Hidalgo, ha elaborado el presente documento que contiene el Sistema De Quejas, Denuncias y Sugerencias de esta administración pública municipal. Este Sistema es un mecanismo de participación social y está dirigido a los ciudadanos que deseen ejercer sus derechos constitucionales ante esta autoridad, para denunciar hechos y actos presuntamente irregulares de los servidores públicos municipales; así mismo efectuar propuestas de mejora a los servicios y funciones públicas.

En este documento se describen los procedimientos para la elaboración de quejas, denuncias, y sugerencias, su presentación, el proceso que seguirá la Contraloría Interna al respecto, el dictamen que se emitirá, así como el resultado y propuesta de resolución de dicho procedimiento.

Las quejas y denuncias se podrán presentar por parte de todo aquel ciudadano que se considere afectado en sus derechos e intereses por un acto administrativo establecido en el artículo 47 de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos municipales, sin ser directamente perjudicado, observe un acto ilícito por parte de un servidor público integrante de este Gobierno en el desempeño de sus funciones.

A través de este instrumento, se busca que los servidores públicos desarrollen sus funciones bajo los principios de eficacia, eficiencia, transparencia, honradez y Legalidad que establece nuestra Constitución Política y las normas secundarias aplicables.

La eficacia del sistema, reside en su fase de conclusión. Por tanto, todo proceso Iniciado debe terminar con una resolución convincente, consistente, imparcial, perfectamente argumentada y de fácil comprensión. La conclusión puede derivar en un desechamiento, un sobreseimiento, en proceso de responsabilidad administrativa, en una recomendación, en una gestión, en un archivo definitivo, en su congelamiento hasta que se tengan nuevos elementos de prueba, o en cualquier otra resolución que ponga fin a la queja, denuncia o sugerencia.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'A', 'G...', 'M...', 'Alonso', 'J...', 'D...', 'A...']*

En todos los casos el resultado debe derivar de una sólida argumentación al más escéptico. Dicha argumentación debe basarse en la prevalencia del estado de derecho, el interés público, la defensa del patrimonio y la dignificación del servicio público y su mejora.

### MARCO LEGAL

La Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Hidalgo, en su Título Décimo "De la responsabilidad de los servidores públicos" Capítulo Único artículos 149, 150, 151, 152, 153 y 154, que establecen los lineamientos básicos para fincar responsabilidades a los servidores públicos que no cumplan con las atribuciones legales al puesto asignado. La Ley Orgánica Municipal del Estado de Hidalgo, en su artículo 106 fracción XIV, faculta a la Contraloría Interna para establecer y operar un sistema de quejas, denuncias o sugerencias relacionadas con las funciones de este Gobierno Municipal. La Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos para el Estado de Hidalgo, en su Título Tercero Capítulo I de los sujetos y obligaciones relativo a las responsabilidades administrativas, establece los deberes que todo servidor público observa en el desempeño de su empleo, cargo o comisión; así también, en el Capítulo II de este mismo Título contempla las sanciones a que se harán acreedores aquellos que incumplan dichas obligaciones.

### Glosario

**Queja:** Es la manifestación de hechos presuntamente constitutivos de responsabilidad administrativa, en cuanto a los servicios que se ofrecen en algunas de las dependencias municipales, que se hacen del conocimiento de la Contraloría Interna, por parte de todo aquel sujeto que se considere afectado en sus derechos o intereses como gobernado.

**Denuncia:** Es la manifestación de hechos presuntamente constitutivos de responsabilidad administrativa, por actos u omisiones realizados por los servidores públicos y que se hacen del conocimiento de la Contraloría Interna, independientemente si le significan una afectación directa a sus derechos o intereses como gobernado.



### Notificación de no procedencia de Quejas, Sugerencias y/o Denuncias

En caso de no proceder deberá notificar las causas de la no procedencia a la persona que interpone la Queja, Sugerencia y/o Denuncia

### Revisión de Buzón Virtual

El buzón virtual será revisado, al menos una vez por día.

### Del manejo de las Quejas, Sugerencias y/o Denuncias recibidas en el buzón virtual.

Las Quejas, Sugerencias y/o Denuncias del buzón virtual serán enviadas a un correo del Órgano de Control Interno usado exclusivamente para tal fin.

### Comunicación de las Quejas, Sugerencias y/o Denuncias recibidas en el buzón virtual

El órgano de control interno es el responsable de comunicar la queja, sugerencia o denuncia a la dirección correspondiente para su atención, manteniendo el anonimato de la persona que la interpone.

### Tiempo de respuesta al quejoso

La respuesta al quejoso no debe exceder a los 10 días hábiles una vez que se ha ratificado la queja, sugerencia y/o denuncia.

### Difusión de las Sugerencias implementadas

Las sugerencias implementadas deben difundirse ante la comunidad del Gobierno Municipal y el responsable del órgano de control Interno deberá publicar la información a través del portal institucional o cualquier otro medio de difusión.

### Apertura de Buzón Físico.

El buzón físico de Quejas, Sugerencias y/o Denuncia será abierto el primer día hábil de cada quincena al inicio de la jornada laboral, por el/la responsable del Órgano de Control Interno en presencia del Secretario General Municipal

### Registro de Quejas, Sugerencias y/o Denuncias.

Los registros de las Quejas, Sugerencias y/o Denuncias del buzón físico deben ser depositados en un sobre anotando la fecha, el número de registro encontrados, se firma de conformidad por los responsables de abrir el buzón, contar y clasificar las quejas, sugerencias y/o denuncias que sean llenadas en el formato oficial.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink on the right margin]*

### Confidencialidad de las Quejas, Sugerencias y/o Denuncias.

El sobre se debe cerrar y sellar con cinta adhesiva transparente para ser abierto por el Órgano de Control Interno, el contralor interno dará respuesta a las quejas y sugerencias en un plazo máximo de 10 días hábiles a partir de la apertura del buzón.

### Apertura del sobre de Quejas, Sugerencias y/o Denuncias.

El órgano de Control Interno es el responsable de abrir el sobre; si procede, deberá asegurarse de mantener el anonimato de la persona que interpone la queja, sugerencia o denuncia, omitiendo la información personal; una vez que las quejas, sugerencias o denuncias sean comunicadas a cada una de las áreas operativas a las que corresponda vía memorándum.

### PROPOSITO DEL SISTEMA DE QUEJAS, DENUNCIAS Y/O SUGERENCIAS

Promover la cultura de la participación ciudadana por medio de la denuncia.

- ✓ Mantener alertas a los servidores públicos respecto a sus responsabilidades y deberes públicos.
- ✓ Combatir la corrupción, los actos ilícitos y el abuso de autoridad.
- ✓ Detectar deficiencias en la prestación de los servicios públicos y a partir de ello, emprender acciones para la mejora de tales servicios.
- ✓ Impulsar la rendición de cuentas, la credibilidad y la dignificación del servicio público.

### DIRECTRICES Y PREVENCIONES PARA LA EFECTIVIDAD DEL SISTEMA DE QUEJAS, DENUNCIAS Y/O SUGERENCIAS

- ✓ Ante todo y por encima de todo, debe prevalecer la atención diligente y cortés de la queja, denuncia o sugerencia ciudadana, independientemente del resultado de la gestión;
- ✓ El tiempo de resolución de una queja o denuncia debe procurarse que sea el más breve posible.
- ✓ La resolución final se le debe notificar al quejoso o denunciante a efecto de que el sistema gane credibilidad;



- ✓ Se debe privilegiar las quejas y denuncias ciudadanas por encima de las interpuestas por los propios servidores públicos.
- ✓ Se debe privilegiar la sugerencia para la mejora de los servicios públicos por encima de la propuesta general.
- ✓ Se deben desechar las quejas o denuncias notoriamente maliciosas e improcedentes después de un riguroso análisis.
- ✓ Declarar improcedente la queja anónima, sin embargo, se debe atender la denuncia anónima cuando se presume la deficiencia en la prestación del servicio público.
- ✓ El quejoso o denunciante en ningún caso será parte en el proceso de responsabilidad administrativa, cuando de la queja o denuncia interpuesta se desprenda tal proceso.

### OBJETIVO GENERAL

Contar con una norma de carácter interno que defina y establezca los conceptos, criterios y plazos que deberán tomarse en consideración para desarrollar con eficiencia, eficacia e imparcialidad su atribución investigadora derivada de la recepción de quejas, denuncias y sugerencias que se presentan en contra de los servidores públicos del Ayuntamiento. Propiciar la calidad del servicio público mediante un trato digno a la ciudadanía en un ambiente de respeto y equidad, sensibilizando al personal del ayuntamiento sobre la relevancia que tiene atender y prevenir conductas irregulares en el trato a la ciudadanía durante su estancia en el municipio. Promover permanentemente en todo el personal del ayuntamiento las actitudes de responsabilidad y vocación en el servicio, logrando que la ciudadanía ejerza sus derechos.

Atender las quejas, sugerencias y/o denuncias de los ciudadanos, fomentando los valores para elevar la calidad del servicio en la Administración Pública. Proveer los medios necesarios para recibir las quejas, sugerencias y/o denuncias que se formulen en contra de uno o varios servidores públicos pertenecientes a su estructura administrativa. Poniendo a disposición de los interesados, formularios que faciliten el trámite y en todo momento



los orientara sobre el particular tanto en lo relativo a la queja y denuncia como las sugerencias que se presenten ante esta Contraloría Interna.

### OBJETIVO ESPECÍFICO DEL BUZÓN QUEJAS, DENUNCIAS Y/O SUGERENCIAS

Facilitar al usuario la presentación por escrito a la Contraloría Interna de su queja, denuncia y sugerencia respecto al funcionamiento o servicio prestado por alguna dependencia municipal o bien, la formulación y presentación de alguna problemática que afecte los derechos, acciones o intereses del usuario.

### RESPONSABILIDAD Y COORDINACION DEL BUZÓN

Sera responsabilidad del órgano de control interno el dar seguimiento a las quejas, sugerencias y/o denuncias.

### POLÍTICAS DE OPERACIÓN

#### De la presentación de las quejas y/o denuncias

Los ciudadanos deberán presentar su queja o denuncia ante la Contraloría Interna cuando consideren que algún servidor público del Gobierno Municipal y organismos descentralizados, incurran en actos u omisiones sancionables por la Ley y contemplados en este ordenamiento.

Las quejas o denuncias podrán interponerse por cualquiera de las siguientes formas:

I.- Directamente y por escrito mediante el formato quejas, sugerencias y/o denuncias establecido por la Contraloría Interna para dicho efecto.

II.- Por medios electrónicos, el buzón virtual establecido en el portal institucional (<https://aguablanca.gob.mx/>), siempre y cuando sea ratificada de manera personal en el plazo no mayor de 5 días hábiles.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including names like 'Alonso', 'Luis', and 'Diana']*



III.- Buzón físico, mediante escrito libre o formato quejas, sugerencias y/o denuncias Para su admisión, la queja y denuncia deberá expresar :

I.- El lugar y fecha en que se presenta.

II.- Nombre completo y domicilio del quejoso o denunciante.

III.- Nombre completo, puesto y adscripción del servidor público quien se lo imputan los hechos.

IV.- Una relación de los hechos, que motivan la queja o denuncia, los cuales deberán contener, al menos, las circunstancias de modo, tiempo y lugar.

V.- Una relación de las pruebas que el denunciante o quejoso tenga en su poder y con las cuales funde su dicho.

VI.- La firma o huella digital del quejoso o denunciante.

Con el escrito de queja o denuncia original deberá acompañarse de copias para el servidor Público a quien se le atribuyen los hechos a efecto de que en su oportunidad éste produzca su contestación y defensa.

### De la presentación de Sugerencias

Los ciudadanos, así como los servidores públicos, podrán presentar sugerencias relacionadas con el desarrollo y ejercicio de la función administrativa del Gobierno Municipal.

Para la formulación de una sugerencia, ésta deberá ser factible, objetiva y de utilidad para el buen aprovechamiento y mejoramiento funcional de los recursos materiales, humanos y financieros del Gobierno Municipal o sus unidades administrativas y de apoyo a la que haya sido dirigida, y serán éstas quienes determinen, a su libre arbitrio, sobre las consideraciones hechas por el interesado debiendo informar razonadamente en un plazo no mayor a cinco días hábiles tanto al ciudadano como a la Contraloría Interna sobre la decisión que se tome al respecto.

La Sugerencia deberá hacerse por conducto de la Contraloría Interna, indicando el nombre de la dirección y/o departamento a la que va dirigida y podrá hacerse por cualquiera de las siguientes formas:

*[Handwritten signatures and marks on the right margin]*



I.- Por medios escritos en el formato sugerencias, o directamente en escrito libre elaborado y firmado por el interesado, quien deberá proporcionar todos sus generales.

II.- Por medio del buzón de sugerencias del Gobierno Municipal.

### DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DEL BUZÓN

| PASO | Proceso  | DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES   | Responsable   |
|------|--|--|---|
| 1    | <b>Emite queja, sugerencia o denuncia</b>                      | <p>1.1 Emita su queja y/o denuncia cuando considere que sus derechos han sido violados o bien a visualizado un servicio inadecuado</p> <p>1.2 Emite la sugerencia para menorar en el servicio publico, para sus análisis.</p> <p>1.3 Lo puede realizar en el buzón físico , virtual o bien directamente en la Contraloría interna del municipio</p>  | <b>Ciudadano</b>  |
| 2    | <b>Abre buzón de quejas , sugerencias o denuncias</b>          | <p>2.1 Abrir buzón de quejas, sugerencias y/o denuncias</p> <p>2.2 Clasificación de las quejas , sugerencias y denuncias</p> <p>2.3 Depositar en sobre, anotando la fecha y el numero de registros encontrados en el buzón</p> <p>2.4 Cerrar y sellar , marcarlo con firmas de los que intervienen en ella</p> <p>2.5 Levantan el acta de apertura del buzón</p>   | <b>Comité de ética y prevención de conflicto de Interés</b> |
| 3    | <b>Determinar si procede la queja, sugerencia y/o denuncia</b> | <p>3.1 analizar y determinar si esta fundada y motivada la queja , sugerencia y/o denuncia</p> <p>3.2 La queja, sugerencia y/o denuncia procede<br/>Si<br/>Notificar al área correspondiente por medio de oficio narrando la queja o denuncia y se le cita a aclaración<br/>No<br/>Notificar al Ciudadano por escrito dando a conocer porque no procede</p> <p>3.3 Informa al presidente municipal de la queja , sugerencia y/o denuncian,</p> | <b>Órgano Interno de Control</b>                            |

*(Handwritten signatures and marks on the right side of the page)*



|    |   |  |                                  |
|----|---|--|----------------------------------|
|    |   | entregando copia de documentos que la soporten   |                                  |
| 4  | <b>Recibe información de causas de improcedencia</b>              | 4.1 recibe respuestas por escrito acerca de las causas por las que no procedió su queja, sugerencia o denuncia   | <b>Ciudadano</b>                 |
| 5  | <b>Recibe información sobre la queja, sugerencia y/o denuncia</b> | 5.1 Recibe las quejas y/o denuncias que son de su competencia, analiza y justifica<br>5.2 Recibe sugerencias, analiza y considera las acciones a implementar<br>5.3 Se presenta a cita para aclaración e Informe de acciones   |                                  |
| 6  | Análisis de resultados  | 6.1 Recibe informe de resultados de la atención de la queja, sugerencia y/o denuncia, para su análisis<br>6.2 Emite informe de opinión sobre la situación.<br>6.3 Informa a Presidente Municipal el resultado de análisis y soluciones   | <b>Órgano de control interno</b> |
| 7  | Informe resultados y soluciones                                   | 7.1 Recibe el informe del análisis y soluciones de las quejas, sugerencias y/o denuncias<br>7.2 Analiza y da su anuencia para ejecutar la acción   | <b>Presidente Municipal</b>      |
| 8  | Ejecuta acción  | 8.1 De acuerdo con los resultados obtenidos de las averiguaciones, ya con la aplicación del derecho de réplica, se realiza el acta correspondiente<br>8.2 Notifica a Servidor público la acción que se ha decidido tomar, resultado del análisis de la queja, sugerencia y/o denuncia. | <b>Órgano Interno de Control</b> |
| 9  | Notifica al quejoso   | 9.1 Notifica por escrito al ciudadano de las acciones y resultados que atienden a su queja, sugerencia y/o denuncia.   | <b>Órgano Interno de Control</b> |
| 10 | Recibe resultados   | 10.1 Recibe resultados por escrito acerca de la solución a su queja, y/o denuncia, o atención a su sugerencia.   | <b>Ciudadano</b>                 |

*[Handwritten signature]*



AGUA BLANCA DE ITURBIDE  
2024 - 2027  
GOBIERNO PARA TODOS!



Estado Libre y Soberano  
de Hidalgo



AGUA BLANCA DE ITURBIDE  
2024 - 2027  
GOBIERNO PARA TODOS!

*[Handwritten signatures in blue ink]*



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

En Agua Blanca de Iturbide, Hidalgo, siendo las \_\_\_\_\_ hrs. del día \_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ del año 2025 con la presencia del Contralor Interno Municipal y Secretario General Municipal, se procedió a dar apertura al "Buzón de Quejas, Sugerencias y Denuncias" del H. Ayuntamiento de Agua Blanca de Iturbide, Hidalgo, cerciorados de no existir ninguna violación a la cerradura, como lo observamos y nos consta los que participamos, por lo que establecemos y damos cumplimiento al siguiente orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas, Sugerencias y Denuncias
2. Revisión de las Quejas, Sugerencias y Denuncias aportadas en el periodo correspondiente \_\_\_\_\_ del año 2025.
3. Clasificación de las Quejas, Sugerencias y Denuncias.
4. Firma de constancia de los participantes.

Participantes:

\_\_\_\_\_  
LIC. RAÚL ROJAS LOPEZ

Titular del Órgano Interno de  
Control

\_\_\_\_\_  
ING. ANGEL CRISTIAN

SOLIS SOTO  
Secretario General Municipal

*[Handwritten signatures and initials in blue ink on the right margin]*

## ÓRGANO INTERNO DE CONTROL

### FORMATO DE QUEJA Y/O DENUNCIA

El lenguaje empleado no busca generar ninguna distinción ni marcar diferencias entre hombres y mujeres, por lo que las referencias o alusiones en la redacción hechas hacia un género representan a ambos sexos.

Fecha de Elaboración: \_\_\_\_\_

**Parte 1. Datos de quien presenta la denuncia:**

|  |                                   |                      |
|--|-----------------------------------|----------------------|
| Apellido paterno:  | Apellido materno:                 | Nombre(s):           |
|  |                                   |                      |
| *Domicilio:  |                                   | *Correo electrónico: |
|  |                                   |                      |
| En caso de ser Servidor/a Público/a proporcione los siguientes datos:  |                                   |                      |
| Puesto o cargo que desempeña:  |                                   |                      |
|  |                                   |                      |
| Área de adscripción:   | Nombre de la o el jefe inmediato: |                      |
|  |                                   |                      |
| Advertencia: Se podrá admitir la presentación de denuncias anónimas, siempre que en ésta se identifiquen los medios probatorios de la conducta denunciada o datos de la persona que le consten los hechos. • Los campos marcados con (*) son obligatorios. |                                   |                      |

**Parte 2. Relato de los hechos:**

|  |  |       |
|--|--|-------|
| Fecha en la que ocurrieron los hechos: | Lugar en la que ocurrieron los hechos: | Hora: |
|  |  |       |
| Descripción:                           |  |       |
|  |  |       |



**Parte 3. Datos de la persona a la que le constan los hechos**

|                           |          |                   |                      |
|---------------------------|----------|-------------------|----------------------|
| ¿Es Servidor/a Público/a? |          | Apellido materno: | Nombre(s):           |
| Apellido                  | paterno: |                   |                      |
| *Domicilio:               |          |                   | *Correo electrónico: |
|                           |          |                   |                      |

**Parte 4. Datos de la o el Servidor Público involucrado:**

|   |
|---|
| Nombre de la o el Servidor Público respecto de quien se presenta la denuncia: |
| Puesto o cargo que desempeña: *   |
| Nombre de la o el jefe inmediato: *   |

**Parte 5. Medios probatorios**

|  |
|--|
| Mencione cuáles  |
| En caso de no contar con ellos, indique donde se localizan o a quién le constan. |