

### OBJETIVO:

- Establecer de forma clara y precisa la metodología que permita al Organismo captar y atender las sugerencias y denuncias del usuario y partes interesadas en el SG.

### ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:

- El presente aplica para denuncias de usuarios y partes interesadas declaradas en el Manual de Gestión, hacia los servidores públicos, así como para sugerencias relacionadas con los servicios que presta el Organismo a la comunidad naucalpense.
- Desde la captación, análisis, seguimiento y conclusión del asunto.

### REFERENCIAS:

- Manual de Gestión, secciones
- 8.2.1 Comunicación con el Cliente
- 9.1.2 Satisfacción del Cliente

### GENERALIDADES:

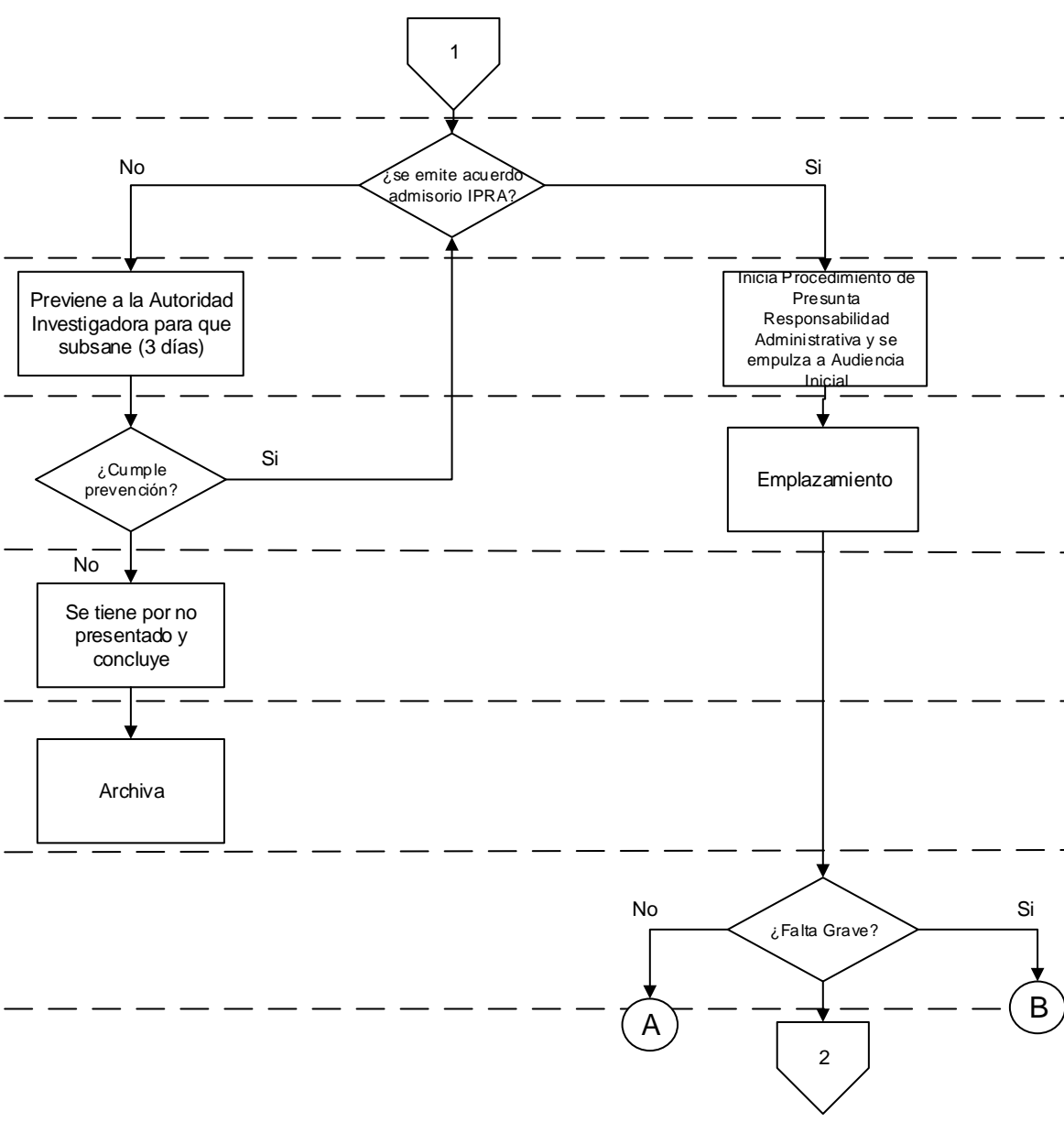
- Toda queja y/o denuncia presentada por el usuario o partes interesadas contra un servidor público, es recibida por la Autoridad Investigadora de la Contraloría y es atendida de manera inmediata, no obstante, para que se le de continuidad debe incluir los datos de identificación y de contacto del interesado, así como sus elementos de prueba que permitan la apertura de un procedimiento de investigación.
- En los casos de quejas o sugerencias relacionadas con el servicio prestado por el Organismo, pueden o no incluir la información de contacto, no obstante, el seguimiento no será tan puntual.
- El seguimiento a las sugerencias internas y externas, deberá asegurar su análisis de viabilidad, así como la comunicación de los resultados a la parte interesada que la haya ingresado.
- Todo procedimiento administrativo iniciado con anterioridad a la entrada en vigor de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios, se substanciarán y serán concluidas conforme a la disposiciones aplicables vigentes a su inicio.

### DIFUSIÓN REQUERIDA:

Todas las áreas involucradas en el Sistema de Gestión.

Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-10-01		Se actualiza formato en cumplimiento al Manual de Identidad de la Administración 2022-2024	Berenice Marroquín Tenorio	Mayra Irene Villanueva Garcia	Ricardo Gudiño Morales
Fecha	Revisión		Subgerencia de Responsabilidades	Contralora Interna	Director General
22/04/2022	11				

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Usuario	Autoridad Investigadora	Autoridad Investigadora	Tiempo de Ejecución
1	Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios (vigente a partir del 17 de julio del 2017)	Inicio			
2	El usuario presenta denuncia y/o sugerencia de manera personal o a través de los diversos medios, como lo son vía telefónica anónima, por escrito así como Buzón de Quejas ubicados en las diferentes Unidades de Comercialización con el formato ON-COI-02 de Denuncias y Sugerencias, y a través de la Oficialía de Partes. Se radica la denuncia para su seguimiento y se apertura el procedimiento de investigación integrándose el expediente. Se registra en Bitácoras ON-SRE-01 Bitácora de Atención a Usuarios, ON-SRE-02 Bitácora de Registro de Buzones y ON-SRE-03 Bitácora de Oficinas de Atención según corresponda.	Presenta Denuncia, Sugerencia.	Recibe y revisa	Asienta en Bitacora	
3			Si Ratifica	No No genera expediente	
4			Autoridad Investigadora Integra el expediente		
5	Posterior a que se haya agotado el procedimiento de investigación y de no haber elementos para demostrar la existencia de la infracción y acreditar la presunta responsabilidad se emitirá un acuerdo de conclusión y archivo.		¿Existen elementos?	Si Determina la calificación de la falta administrativa (Grave o No Grave)	
6	La autoridad investigadora determinará la calificación de la conducta (falta) en grave o no grave, incluyendo la misma en el Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa (IPRA), turnándose junto con el expediente a la Autoridad Substanciadora.		No Concluye y archiva	Se emite informe de Presunta Responsabilidad Administrativa (IPRA)	
7			Fin	Se turna a la Autoridad Substanciadora	
8				1	

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Subgerencia de Responsabilidades	Tiempo de Ejecución	
9				
10	En caso de que la Autoridad Substanciadora advierta que la narración del IPRA fuere impreciso, prevendrá a la Autoridad Investigadora para que la subsane, en caso de no hacerlo se tendrá como no presentado dicho informe; en caso contrario acordará la admisión del IPRA, dando inicio al procedimiento de responsabilidad administrativa; emplazando al presunto responsable para el desahogo de su audiencia inicial.	 <pre> graph TD     Start{{1}} --&gt; Dec1{¿se emite acuerdo admisorio IPRA?}     Dec1 -- No --&gt; Box1[Previene a la Autoridad Investigadora para que subsane (3 días)]     Dec1 -- Si --&gt; Box2[Inicia Procedimiento de Presunta Responsabilidad Administrativa y se empuza a Audiencia Inicial]     Box1 --&gt; Dec2{¿Cumple prevención?}     Dec2 -- Si --&gt; Dec1     Dec2 -- No --&gt; Box3[Se tiene por no presentado y concluye]     Box2 --&gt; Box4[Emplazamiento]     Box4 --&gt; Dec3{¿Falta Grave?}     Dec3 -- No --&gt; CircleA((A))     Dec3 -- Si --&gt; CircleB((B))     Dec3 --&gt; End{{2}}             </pre>		
11				
12				
13				
14				
15	Dependiendo la calificación de la falta, en grave o no grave, es cómo será la continuidad del procedimiento, esto es, falta no grave la Autoridad Substanciadora desahogará la audiencia inicial hasta su culminación en la etapa de los alegatos, tratándose de faltas graves, únicamente desahogará la audiencia inicial hasta la admisión de pruebas, haciendo la remisión de las constancias para su continuidad al Tribunal de Justicia Administrativa.			

## Denuncias y Sugerencias

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Usuario	Subgerencia de Responsabilidades	Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México	Tiempo de Ejecución
16			2	2	
17			A	B	
18	Una vez concluida la etapa de alegatos en faltas no graves, la Autoridad Substanciadora turnará el expediente para su resolución a la Autoridad Resolutora (El Órgano de Control interno). En el caso de las faltas graves el papel de la Autoridad Resolutora lo hace el propio Tribunal de Justicia Administrativa.		Audiencia Inicial	Audiencia inicial (ofrecimiento de pruebas)	
19			Ofrecimiento de pruebas, Admisión, Desahogo y Alegatos	Turna expediente a Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México	
20			Turna al órgano de Control Interno (Autoridad Resolutora)	Desahogo de Pruebas y Alegatos	
21			Resuelve	Resolución	
22			Concluye y Archiva	Concluye e Informa	
23			Fin		