



Nicolás  
**Bravo**

Puerta de la Sierra Negra

H. Ayuntamiento 2021-2024

*Manual de Procedimientos para Quejas y Denuncias por presunto incumplimiento al Código de Ética, Código de Conducta y al Reglamento Interior del H. Ayuntamiento de Nicolás Bravo, Puebla*



## PRESENTACIÓN

Con el propósito de orientar y dar Certeza plena a las y los servidores públicos del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública (SESNSP), sobre el comportamiento ético al que deben sujetarse en el ejercicio de sus quehaceres cotidianos, así como para identificar y conocer de situaciones específicas que pudieran conducir al posible incumplimiento de los preceptos establecidos en el Código de Ética, Código de Conducta y el Reglamento Interno del H. Ayuntamiento 2021-2024, se ha elaborado el presente documento.

Este documento presenta el objetivo que busca alcanzar, las consideraciones bajo las cuales operará el procedimiento, los requisitos a satisfacer por parte de quien presente una queja o haga una denuncia y los pasos que deben realizarse para garantizar que la queja o denuncia llegue a los integrantes del Comité de Ética y Conducta del Ayuntamiento, así como del Órgano Interno de Control de este Gobierno Municipal.

Es importante destacar que, este procedimiento podrá ser actualizado en atención a las necesidades que deriven de la operación de la operación del Órgano Interno de Control y de los cambios y/o modernización que experimente el H. Ayuntamiento en el marco de la mejora continua de sus procesos y servicios.

## OBJETIVO GENERAL

Establecer los pasos a seguir y los criterios a observar para la presentación de una queja o denuncia ante el Comité de Ética y Conducta Municipal, así como el Órgano Interno de Control del H. Ayuntamiento de Nicolás Bravo, Puebla.

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Código de Conducta:** Instrumento emitido por el Presidente Municipal Constitucional del H. Ayuntamiento de Nicolás Bravo, Puebla, mismo que fue desarrollado y propuesto a fin de orientar y dar certeza plena a sus servidores públicos sobre el comportamiento ético al que deben sujetarse en su quehacer cotidiano, de forma que prevengan conflictos de interés y delimiten su actuación en situaciones específicas que puedan presentarse y que involucren riesgos de posibles actos de corrupción.



- **Código de Ética:** Se refiere al Código de Ética de las personas servidoras públicas del H. Ayuntamiento de Nicolás Bravo, en los términos establecidos en el mismo, que todo servidor público debe anteponer en el desempeño de su empleo, cargo, comisión o funciones.
- **Comité de Ética y Conducta:** Conjunto de servidores públicos que fueron designados a través de cabildo a fin de vigilar se dé cabal cumplimiento tanto al Código de Conducta como de Ética del H. Ayuntamiento de Nicolás Bravo, Puebla.
- **Órgano Interno de Control:** Conjunto de personas que fueron propuestos y elegidos por el Presidente Municipal Constitucional del H. Ayuntamiento de Nicolás Bravo, Puebla, cuyo propósito es la de investigar, substanciar y resolver sobre posibles incumplimientos al Código de Ética y Conducta realizado por las personas servidoras públicas del Ayuntamiento de Nicolás Bravo, Puebla.
- **Denuncia:** Es la manifestación de hechos presuntamente irregulares, en los que se encuentren involucradas(os) servidoras(es) públicos en el ejercicio de sus funciones, o personas físicas o morales que apliquen recursos públicos del mismo ámbito, o que participen en contrataciones públicas o en transacciones comerciales, para ser investigados, por quien los considera hechos causantes de una falta o infracción administrativa.
- **Queja:** Es la expresión de hechos probablemente irregulares de quien resiente o dice resentir una afectación en sus derechos, atribuidos a servidores públicos en ejercicio de sus funciones, o en contra de personas que manejen o apliquen recursos públicos, que se hacen del conocimiento de la autoridad competente para investigarlos.

### ALCANCE

Este procedimiento para la Presentación de Quejas y Denuncia por presunto incumplimiento al Código de Ética, al Código de Conducta y al Reglamento Interior del H. Ayuntamiento de Nicolás Bravo, aplica para todas las personas servidoras públicas de confianza y eventuales de este Gobierno Municipal.



## POLÍTICAS

1. La denuncia y/o queja deberá ser por escrito y colocada en el buzón físico, utilizando para ello el formato ANEXO I.
2. En el caso que el usuario presente su denuncia y/o queja de manera verbal se le invitará a llenar el formato indicado, y si ésta no supiera leer y/o escribir, será el Órgano Interno de Control, el responsable de levantar acta, en presencia de un testigo, poniendo huella digital al pie del acta del quejoso y firmada por el testigo e integrante del O.I.C.
3. Las denuncias y/o quejas, serán recabadas del buzón físico por el O.I.C., los días miércoles, al inicio de la jornada laboral, en presencia del Titular del O.I.C. y un testigo.
4. Los registros de denuncias y/o quejas del buzón físico deberán ser depositadas en un sobre, debidamente sellado con cinta adhesiva transparente.
5. Dicho sobre, deberá ser entregado al Secretario Técnico del Comité de Ética y Conducta del Ayuntamiento, a fin de que realice el registro y contabilización de las denuncias y/o quejas que han sido encontradas en el buzón físico.
6. Todas las quejas realizadas acerca de la atención al usuario y los servicios que presta el municipio serán tratados con estricta reserva, asegurando la exactitud e integridad de la información.
7. El Comité de Ética y Conducta del Ayuntamiento, llevará el registro en bitácora sobre las quejas y/o denuncias presentadas, conteniendo: folio, fecha, asunto, área a la que es turnada, estatus de atención, seguimiento y resolución.
8. Si el Comité de Transparencia y Conducta, así como el Órgano Interno de Control determinan en sus resoluciones que no procede la sanción al o los servidores públicos involucrados, se dará fin al proceso.
9. Si procede la sanción al o los servidores públicos involucrados, el órgano Interno de Control será el encargado de ejecutarlas.



## CAPÍTULO I CONSIDERACIONES GENERALES

**Artículo 1.-** La presentación de la queja o denuncia no otorga al interesado, el derecho de exigir una determinada actuación por parte del Comité de Ética y Conducta del Municipio, o del Órgano Interno de Control.

**Artículo 2.-** Este procedimiento solamente se refiere a la interacción de quien plantea una denuncia y/o queja, y quien la recibe para gestionarla ante el Comité de Ética y Conducta Municipal, y el Órgano Interno de Control, y podrá ser modificado en atención a las necesidades propias del O.I.C.

**Artículo 3.-** Las denuncias y/o quejas podrán presentarse por presunto incumplimiento al Código de Ética, Código de Conducta, y al Reglamento Interno del H. Ayuntamiento de Nicolás Bravo.

**Artículo 4.-** Las denuncias y/o quejas tendrán que presentarse por medios físicos, para lo cual se dispone de un buzón físico a la entrada de la Presidencia Municipal.

**Artículo 5.-** Las denuncias y/o quejas podrán ser anónimas y se garantizará la confidencialidad de la información presentada y de su utilización. Asimismo, deberá cumplir con los requisitos que se mencionarán posteriormente como elementos mínimos para su aceptación y trámite.

**Artículo 6.-** En caso de que la queja o denuncia no sea de la competencia de las personas servidoras públicas del H. Ayuntamiento de Nicolás Bravo, el OIC, deberá orientar a quien la haya formulado para que acuda a la instancia correcta.

## CAPÍTULO II. DE LOS REQUISITOS PARA CUMPLIR PARA LA PRESENTACIÓN DE LA DENUNCIA O QUEJA.

**Artículo 7.-** Para presentar la queja o denuncia por medios físicos, deberá utilizar el ANEXO I, que acompaña el presente Manual o bien, escrito libre que deberá contener como mínimo:



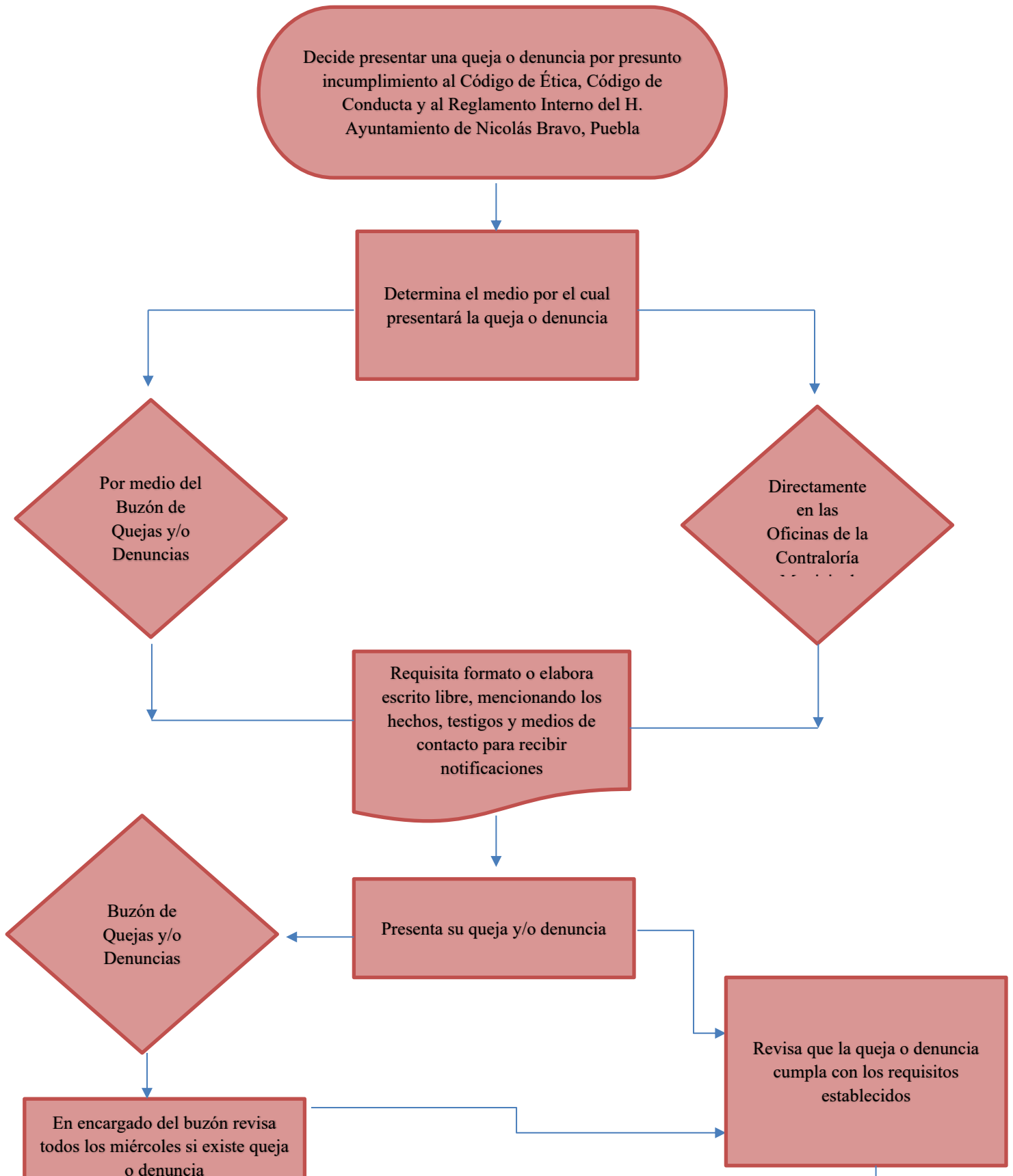
- I. Motivo de la queja (maltrato, acoso, retraso indebido en la ejecución de un trámite o servicio, uso de lenguaje inapropiado, actos de corrupción, , entre otros);
- II. La fecha y hora en que ocurrieron los hechos;
- III. Lugar de los hechos;
- IV. Si se trata de una queja o denuncia;
- V. Cómo fue el trato recibido de parte de la o el servidor público;
- VI. Si se le requirió dinero o alguna otra dádiva, o fue amenazado;
- VII. Nombre completo de testigos (al menos uno)
- VIII. Datos de identificación de la o el servidor público denunciado, o del que se presenta la queja;
- IX. Datos de contacto para recibir respuesta o notificaciones sobre la resolución a la queja o denuncia presentada.

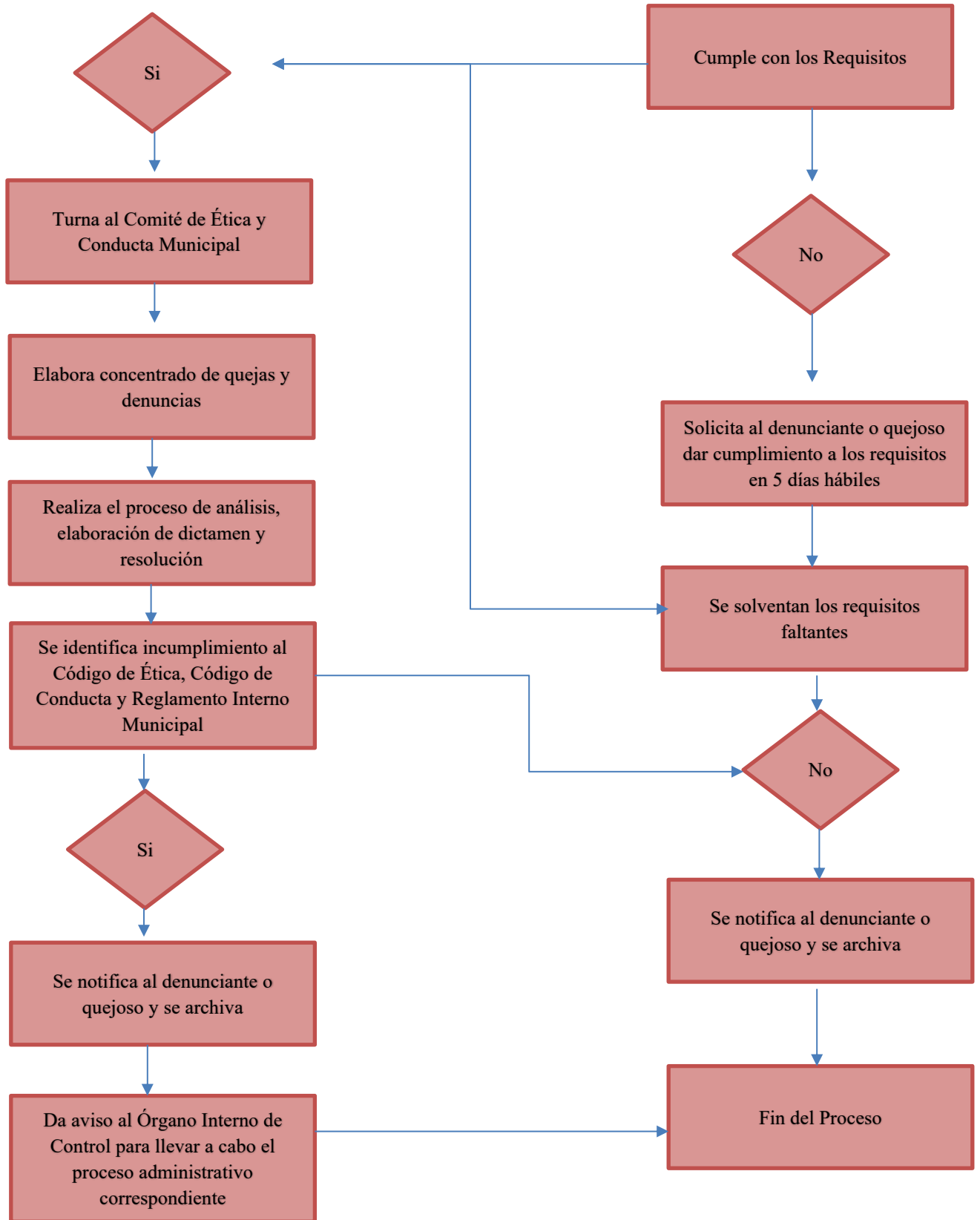
**Artículo 8.-** En caso de no cumplir con los requisitos señalados, se otorgará un plazo de 5 días hábiles para la presentación de estos.

**Artículo 9.-** Cuando no se reúnan los requisitos señalados o no se aporten datos o indicios mínimos para llevar a cabo los procesos de investigación a efecto de que proceda la queja o denuncia, se archivará el expediente como concluido previa notificación a la persona que interpuso la queja o denuncia.

### CAPITULO III.

#### PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS POR PRESUNTO INCUMPLIMIENTO AL CÓDIGO DE ÉTICA, CÓDIGO DE CONDUCTA Y AL REGLAMENTO INTERNO DEL H. AYUNTAMIENTO DE NICOLÁS BRAVO, PUEBLA.









## CAPITULO IV.

### **CUESTIONARIO PARA QUEJAS Y DENUNCIAS POR PRESUNTO INCUMPLIMIENTO AL CÓDIGO DE ÉTICA, CÓDIGO DE CONDUCTA Y AL REGLAMENTO INTERNO DEL H. AYUNTAMIENTO DE NICOLÁS BRAVO, PUEBLA.**

#### **PRESENTACIÓN DE QUEJA O DENUNCIA**

Este formato es un mecanismo para denunciar a servidores públicos del H. Ayuntamiento de Nicolás Bravo, cuya actuación es considerada como incongruente respecto al comportamiento ético a observar en el cumplimiento de sus quehaceres cotidianos o que pudiese conducir al posible incumplimiento de los Códigos de Ética y Conducta de las personas servidoras públicas de este Gobierno Municipal.

La queja o denuncia serán canalizadas al Comité de Ética y Conducta del H. Ayuntamiento de Nicolás Bravo, para su análisis, determinación de procedencia o improcedencia, y serán resueltas en conjunto con el Órgano Interno de Control Municipal.



## ANEXO 1

<b>FORMATO DE QUEJA/DENUNCIA CONTRA SERVIDORES PÚBLICOS DEL H. AYUNTAMIENTO DE NICOLAS BRAVO.</b>			
Fecha:			
Instrucciones: Llenar a mano en tinta azul, si Usted requiere ayuda solicite la asistencia del personal del Ayuntamiento, una vez requisitado este formato, dépositelo en el buzón de denuncias y/o quejas del Ayuntamiento.			
<b>1.- DATOS DEL PROMOVENTE.</b>			
Nombre Completo:			
<b>DATOS DE CONTACTO.</b>			
Teléfono:	Celular:		
Correo Electrónico:			
Domicilio:			
¿Desea que su denuncia/queja sea anónima? Sus datos personales se encontrarán protegidos por las leyes y disposiciones en materia de Transparencia y Protección de Datos Personales vigentes. Marque con una "X" la casilla de su elección:			
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Si, deseo que sea anónima	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> No deseo que sea anónima
<b>2. SERVIDOR(A) PÚBLICO(A) PRESUNTAMENTE RESPONSABLE</b>			
¿Conoce los datos del servidor(a) público(a) responsable del acto?			
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No
Si la respuesta a la pregunta anterior es afirmativa, indique el nombre a continuación:			
Nombre del Servidor(a) Público(a):			



Área o Dirección en la que labora:

Puesto o funciones que desempeña:

**3. MOTIVO DE LA QUEJA O DENUNCIA**

DETALLE DE LA DENUNCIA O QUEJA. A continuación, narre de manera legible, sucinta y cronológica los “HECHOS” que motivan su denuncia o queja:

