



# Contraloría Social Quejas y Denuncias



**LEÓN**  
AYUNTAMIENTO 2021-2024



# CONTRALORÍA MUNICIPAL



**LEÓN**  
AYUNTAMIENTO 2021-2024

Es el **Órgano de control** encargado de la **evaluación de la gestión municipal** y desarrollo administrativo, así como el control de los Ingresos, egresos, manejo, custodia y aplicación de los recursos públicos con la finalidad de prevenir, corregir, investigar y, en su caso, **sancionar actos y omisiones** que puedan constituir responsabilidades administrativas.

## OBJETIVOS

- Mejora gubernamental
- Participación Ciudadana
- Auditoría
- Procesos Jurídicos



[leon.gob.mx](http://leon.gob.mx)





# FILOSOFÍA INSTITUCIONAL



## MISIÓN

Constituirse en una institución al **servicio de la ciudadanía** en la práctica de un gobierno abierto, mediante **procesos objetivos e imparciales** que propicien la participación ciudadana, con la finalidad de que la ejecución de los planes, programas y acciones, y el ejercicio de los recursos públicos se lleven a cabo en un marco de legalidad, honestidad y transparencia.



## VISIÓN

Nos visualizamos como una **institución reconocida** por la sociedad por su eficacia en el control y prevención de actos de corrupción, **implementación de buenas prácticas institucionales e innovación** en mecanismos de rendición de cuentas y participación ciudadana que permitan a la sociedad involucrarse en la gestión gubernamental.

## VALORES

- Legalidad
- Transparencia
- Honestidad
- Eficiencia
- Imparcialidad
- Lealtad
- Integridad

[leon.gob.mx](http://leon.gob.mx)





# DIRECCIÓN DE CONTRALORÍA SOCIAL

## Art. 82 del RIAPML



Esta área se encarga de promover y orientar la participación activa de la sociedad en el control, vigilancia y evaluación de la prestación de servicios municipales, ejecución de obras y programas de beneficio social. De igual manera se encarga de operar el sistema de quejas, denuncias y sugerencias, así como de implementar programas de participación ciudadana en los procesos de evaluación y control de la gestión pública.

### PROCESOS CLAVE

- Operación del Sistema de quejas y denuncias
- Desarrollo de investigaciones para acreditar o deslindar responsabilidades administrativas
- Instaurar programas de participación ciudadana
- Lograr la participación de la ciudadanía en acciones de control



# Sistema de Quejas y Denuncias



Mecanismo de participación social y pública a través del cual los ciudadanos y/o servidores públicos en ejercicio de sus derechos acuden ante los Órganos Internos de Control a denunciar hechos u omisiones relacionados con los principios y obligaciones que rigen la actuación de servidores públicos municipales.

[leon.gob.mx](http://leon.gob.mx)





# Queja y/o Denuncia



**Denuncia:** Es aquella manifestación donde se informa a la Contraloría Municipal la probable comisión de una falta administrativa o alguna irregularidad constitutiva de responsabilidad administrativa, aun cuando no cause molestia directa al sujeto que informa del hecho.

**Queja:** Es la acusación interpuesta ante la Contraloría Municipal por parte de un ciudadano o servidor público en contra de algún(a) servidor(a) público(a), quien en el ejercicio de sus funciones, presuntamente fue omiso, incumplió a sus obligaciones u ocasionó alguna molestia directa al sujeto que informa el hecho.



# Medios de Captación y/o Recepción



**LEÓN**  
AYUNTAMIENTO 2021-2024

- Directa { El quejoso y/o denunciante se presenta personalmente en la Contraloría Municipal.  
Se recaba la queja y/o denuncia en un acta.
- Vía Telefónica { Números ordinarios (Conmutador o directos 477 788 0000 Extensiones 1443 y 1445)
- Medios Electrónicos { Redes Sociales  
Correo Electrónico  
Sistema Denuncia León
- Correspondencia { Correo postal  
Escritos presentados en el Despacho de la Contraloría Municipal  
Escritos dirigido al Director de Contraloría Social
- Medios de comunicación { La Contraloría Municipal cuando tiene conocimiento de hechos presuntamente irregulares cometidos por un servidor público e inicia de oficio la investigación correspondiente (Artículo 91 de la Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Guanajuato).

[leon.gob.mx](http://leon.gob.mx)







# Tipos de Quejas y/o Denuncias



Con Datos

Con Reserva de Datos

Anónima





# Proceso de Atención de Quejas y/o Denuncias



**LEÓN**  
AYUNTAMIENTO 2021-2024

- Aportar lugar, fecha y hora de captación de la queja.
- Datos generales del quejoso y/o denunciante
- Datos del servidor público involucrado (Nombre, cargo, actividad que desempeña, lugar de adscripción y, si es posible, número de gafete, en su caso si existe dependencia jerárquica)
- En caso de no aportar datos sobre lo anterior, la media filiación.
- Descripción de los hechos. Es importante reunir con la mayor claridad y precisión los elementos de tiempo, modo y lugar en que se considera sucedieron los hechos denunciados.
- Pretensión del inconforme y/o víctima.
- Señalamiento de personas que estuvieron presentes.

leon.gob.mx





# Medios de Prueba



• Todo medio de prueba que pudiera aportar el quejoso o denunciante:

1. Videograbaciones de las acciones físicas, verbales o no verbales.
2. Correos electrónicos, mensajes de texto, uso de las diversas redes sociales electrónicas o digitales.
3. Constancias médicas públicas de las lesiones.
4. Oficios y/o cualquier otro documento oficial, como dictámenes, autorizaciones, etcétera.
5. Testigos de los hechos (mínimo 2).
6. Informes de Autoridad Competente.
7. Periciales.



# Tipos de Tratamiento:

- Asesoría
- Atención
- Gestión
- Investigación



**Ratificación, ampliación y/o aclaración.** Siempre que el denunciante sea identificado y la línea de investigación indique la necesidad de contar con mayores elementos probatorios.



**Entrevistas.** Con el servidor público implicado, su jefe inmediato, subordinados, compañeros, testigos, usuarios.

**Consultas.** Cuando la materia de investigación es compleja o poco usual. Directamente en la Dependencia o a través de medios de comunicación, bibliografía, etc.

**Comisiones.** Cuando la materia de inconformidad está ligada a un lugar o un objeto. O existe temor de que se destruya evidencia o que pueda tardar la resp.

**Informes.** Se solicita al superior jerárquico del implicado que indique si la conducta denunciada existe o existió, y mediante preguntas expresas se trata de obtener elementos de prueba.



# Determinación



- **Acuerdo de archivo.** Cuando no se encontraron elementos suficientes para demostrar la existencia de una infracción y/o una presunta responsabilidad.
- **Acuerdo de archivo con recomendación.** Cuando no se encontraron elementos suficientes para demostrar la existencia de la infracción y/o presunta responsabilidad, pero aun así, se detectan áreas de oportunidad para que en el desempeño de sus atribuciones se realice conforme a las disposiciones jurídicas aplicables.
- **Acuerdo de remisión.** Cuando se adviertan probables faltas administrativas de los servidores públicos y/o ex servidores públicos y/o particulares por conductas sancionables conforme a la Ley, se remite a la Dirección de Asesoría e Investigaciones.



# Principales rubros de quejas y/o denuncias



- a) Actuación indebida de los servidores públicos, a través de las conductas como: prepotencia, agresiones, amenazas, insultos.
- b) Servicios públicos deficientes.
- c) Funcionamiento irregular de servicios públicos.
- d) Cohecho, peculado, ejercicio indebido de funciones, conflictos de interés.
- e) Situaciones que presumen la existencia de actos de acoso u hostigamiento sexual y/o laboral.



# Marco Jurídico



- Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Guanajuato.
- Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de León, Guanajuato.
- Ley del Trabajo de los Servidores Públicos al Servicio del Estado y de los Municipios.





# Principios de actuación



**LEÓN**  
AYUNTAMIENTO 2021-2024

Los Servidores Públicos observarán en el desempeño de su empleo, cargo o comisión, los principios de disciplina, legalidad, objetividad, profesionalismo, honradez, lealtad, imparcialidad, integridad, rendición de cuentas, eficacia y eficiencia que rigen el servicio público. (Art. 7 LRAEG).

Presunción de Inocencia: La presunción de inocencia establece un derecho humano que la Constitución y los tratados internacionales reconoce y garantiza a toda persona, implica que debe ser tratada con tal calidad -inocente- hasta en tanto no se demuestre lo contrario.

leon.gob.mx





**Confidencialidad.** Toda persona involucrada tiene derecho a la protección de sus datos personales, a que se mantenga bajo resguardo su identidad y formas de localización, así como los datos relativos al problema que motiva la intervención de la autoridad competente.

**Exhaustividad.** Al momento de realizar una investigación de este tipo, se deberá ser exhaustivo en la investigación de los hechos de la queja o denuncia, realizando diversas diligencias o actos para obtener oficiosamente información o documentación necesaria para esclarecimiento de los hechos.



**Celeridad.** Todo procedimiento Administrativo se debe desarrollar y resolver a la brevedad posible.

**No criminalización.** Las autoridades no deberán agravar el sufrimiento de la víctima ni tratarla en ningún caso como sospechosa o responsable de la comisión de los hechos que denuncie. (NO REVICTIMIZACIÓN).



**MUCHAS  
GRACIAS**

