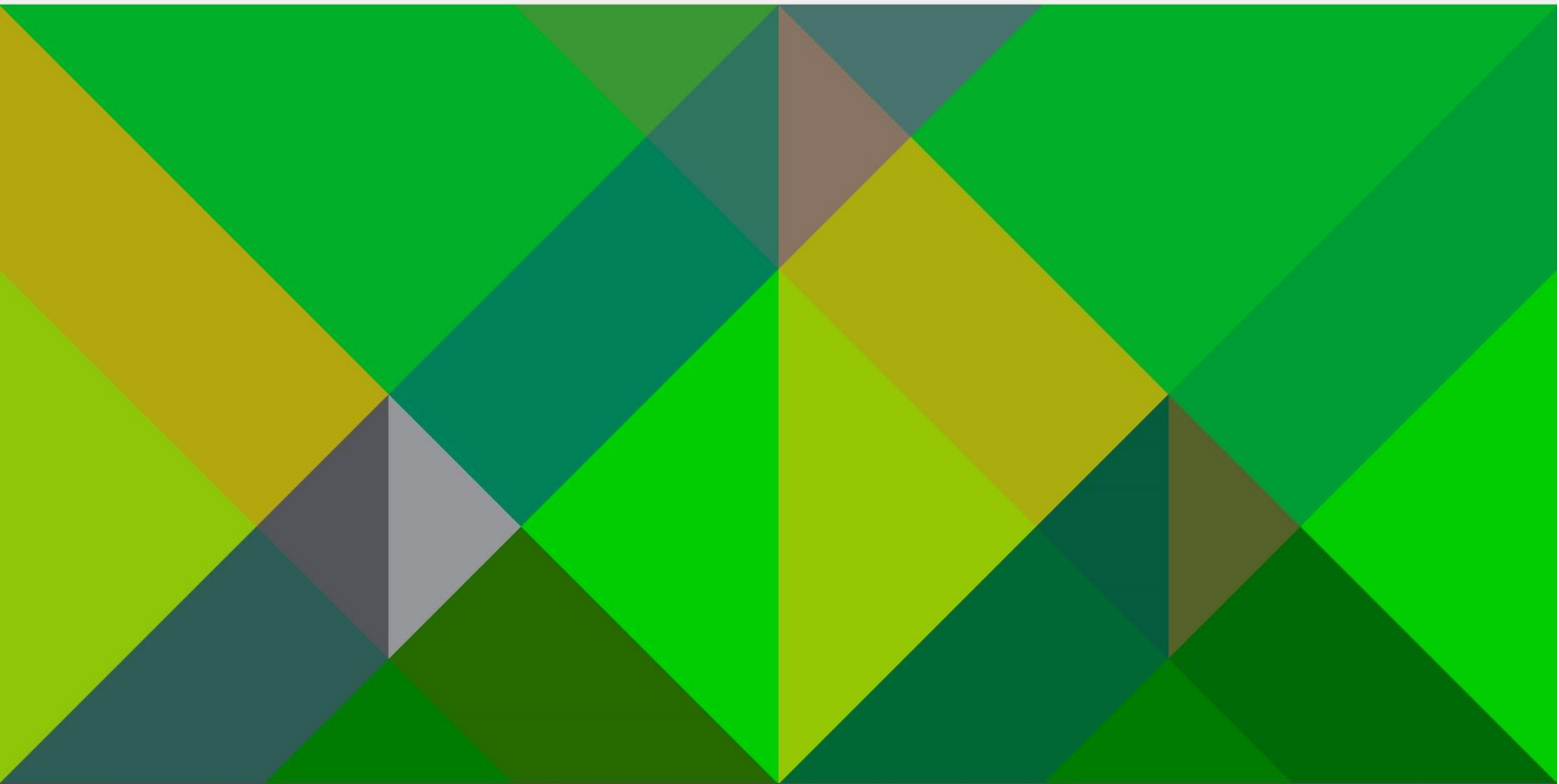


MANUAL PARA LA ATENCIÓN Y TRÁMITE DE DENUNCIAS



MANUAL PARA LA ATENCIÓN Y TRÁMITE DE DENUNCIAS

ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN	
2. OBJETIVO GENERAL	
3. MARCO JURÍDICO	
4. GLOSARIO	
5. ATENCIÓN AL USUARIO	
5.1 Principios y valores que rigen el actuar de la persona servidora pública	
5.2 Reglas de oro	
5.3 Identificación de tipos de usuarios y método de actuación	
5.4 Protocolo de atención a la ciudadanía de manera presencial y telefónica.....	
6. REGISTRO Y ANÁLISIS DE LAS DENUNCIAS	
6.1 Registro de los hechos en el Sistema	
6.2 Análisis de la Denuncia	
6.2.1 Turno	
6.2.2 Alcance	
6.2.3 Incompetencia	
6.2.4 Inatendible	
7. TRÁMITE DE INVESTIGACIÓN DE DENUNCIAS	
7.1 Inicio de la Investigación	
7.2 Diligencias de investigación	
7.3 Conclusión de la investigación	
8. DISTRIBUCIÓN	
9. REGISTRO DE EDICIONES	
10. VALIDACIÓN	

MANUAL PARA LA ATENCIÓN Y TRÁMITE DE DENUNCIAS

1. PRESENTACIÓN

Como parte de las actividades comprometidas por la Región Centro-Pacífico dentro del Plan Anual de Trabajo 2023 de la Comisión Permanente de Contralores Estados-Federación, se encuentra la Línea de Acción I, relativa a la elaboración de un Proyecto de “Manual de Atención de Denuncias” por parte de la Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México.

En este sentido, la Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México, llevó a cabo un diagnóstico con información de los 32 Órganos Estatales de Control, mediante la aplicación de un cuestionario de diagnóstico, con el cual se logró conocer la información principal a forma en que los OEC reciben y tramitan las denuncias, si cuentan con sistemas electrónicos para su recepción, lo referente a la administración de la información que se recibe a partir de la presentación de denuncias; así como la forma en que los Órganos Estatales de Control les brindan atención y seguimiento a las denuncias recibidas.

De los principales resultados obtenidos del Diagnóstico antes mencionado, se advierte que la totalidad de los OEC reciben denuncias relacionadas con presuntas faltas administrativas cometidas por personas servidoras públicas, lo que implica que la mayoría de ellos, ya sea de forma directa, o bien, a través de Órganos Internos de Control, recaben dichas denuncias de manera presencial, es decir, que brindan atención al público; sin embargo, únicamente el 53% de los Órganos Estatales de Control cuenta con lineamientos, manual, guía o protocolo de actuación para la recepción de denuncias y solo el 34% cuenta con un instrumento técnico consultable para el denunciante.

Con el propósito de dar certeza a los denunciantes, por cuanto a la recepción, atención y seguimiento de denuncias, resulta necesaria la implementación de mecanismos que les garanticen una respuesta inmediata y efectiva a sus inquietudes, brindándoles incluso la posibilidad de dar seguimiento.

Por lo anterior, el presente Manual constituye un instrumento de referencia práctica en la atención al denunciante, dirigida a las personas servidoras públicas de primer contacto, es decir, quienes dentro de sus funciones brindan atención al público, cuya finalidad es evitar incurrir malas prácticas como pueden ser: largos tiempos de espera, desestimación de las denuncias o incluso el abuso de poder.

MANUAL PARA LA ATENCIÓN Y TRÁMITE DE DENUNCIAS

2. OBJETIVO GENERAL

El presente Manual tiene por objeto establecer de forma precisa las reglas que deberán observar los Órganos Estatales de Control, ya sea de forma directa, o bien, a través de Órganos Internos de Control, en el trámite para la recepción, registro y atención de las denuncias, así como en la administración, procesamiento y trámite de estas.

3. MARCO JURÍDICO

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
- Ley General de Archivos.

4. GLOSARIO

Para los efectos del presente Manual, además de las definiciones establecidas en la Ley General de Responsabilidades Administrativas, se entenderá por:

Autoridades Investigadoras: a las autoridades encargadas de la investigación de faltas administrativas en las Secretarías y Órganos Internos de Control, de las entidades federativas;

Autoridad substanciadora: a la autoridad en las Secretarías y Órganos Internos de Control en las entidades federativas que, en el ámbito de su competencia, dirigen y conducen el procedimiento de responsabilidades administrativas, desde la admisión del Informe de presunta responsabilidad administrativa y hasta la conclusión de la audiencia inicial;

Autoridad resolutora: tratándose de faltas administrativas no graves, lo será la unidad de responsabilidades administrativas o el servidor público asignado en los Órganos internos de control. Para las Faltas administrativas graves, así como para las Faltas de particulares, lo será el Tribunal competente;

Denuncia: a la manifestación por la que una persona hace del conocimiento de las autoridades investigadoras, actos u omisiones de algún servidor público o particulares,

MANUAL PARA LA ATENCIÓN Y TRÁMITE DE DENUNCIAS

que pudieran constituir o vincularse con faltas administrativas previstas en la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

Denunciante: a la persona física o jurídica colectiva, o el servidor público, que denuncia actos u omisiones que pudieran constituir o vincularse con faltas administrativas ante las autoridades investigadoras, en términos de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

Folio electrónico: al identificador numérico que proporcione el correspondiente sistema de denuncias, al registrar una denuncia, con el cual es posible consultar el estado que guarda el asunto hasta su conclusión, además de acreditar la fecha y hora de su recepción;

LGRA: Ley General de Responsabilidades Administrativas;

Manual: al Manual para la Atención y Trámite de Denuncias;

Módulo de atención: al espacio físico localizado en los Secretarías, los Órganos Internos de Control, u homólogas en las entidades federativas, que tienen por objeto asesorar a los ciudadanos que desean interponer denuncias en tiempo real;

OEC: Órganos Estatales de Control;

Órganos Internos de Control: a las unidades administrativas en los entes públicos y organismos autónomos encargadas de promover, evaluar y fortalecer el buen funcionamiento del control interno de los entes públicos, competentes para aplicar las leyes en materia de responsabilidades de los servidores públicos;

Petición ciudadana: La que realiza la ciudadanía sobre los trámites y servicios en las dependencias, y las entidades de la Administración Pública Federal; y

Sistema: al Sistema que cada Órgano Estatal de Control, Secretaría, Órgano Interno de Control, u homólogas en las entidades federativas, hubiere implementado para la recepción de las denuncias.

5. ATENCIÓN AL USUARIO

Para efecto de que los OEC, ya sea de forma directa, o bien, a través de los OIC, reciban las denuncias por la presunta comisión de faltas administrativas, instalarán módulos de atención en las Secretarías, los OIC, u homólogas en las entidades federativas, cuyo objeto será el asesorar a los ciudadanos que deseen interponer

MANUAL PARA LA ATENCIÓN Y TRÁMITE DE DENUNCIAS

denuncias en tiempo real, especialmente cuando pretendan realizarlo de forma presencial o vía telefónica.

5.1 Principios y valores que rigen el actuar de la persona servidora pública

La o las personas servidoras públicas que sean asignadas a los módulos de atención, deberán contar con habilidades esenciales para la atención al público, por lo que es fundamental que muestren empatía con el denunciante, así como apertura al diálogo; y en todo momento deberán observar, además de los principios contenidos en el artículo 7 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, los principios y valores que a continuación se refieren:

Principios:

- a) **Diligencia:** Actuar con cuidado, esfuerzo y prontitud para evitar decisiones tardías que impidan que los procesos se resuelvan en los plazos establecidos.
- b) **Secreto profesional:** Guardar reserva con relación a los asuntos en trámite, con los hechos o datos conocidos y las deliberaciones correspondientes.
- c) **Transparencia:** Brindar la máxima publicidad de la información pública, proporcionándola de manera comprensible y atender con diligencia los requerimientos de acceso.

Valores:

- a) **Interés público:** Actuar con la máxima atención a las necesidades y demandas de la sociedad, por encima de intereses y beneficios particulares.
- b) **Respeto:** Otorgar un trato digno y cordial a las personas, lo mismo que a las compañeras y compañeros, superiores y subordinadas.
- c) **Respeto a los derechos humanos:** Promover el respeto a los derechos humanos, los cuales pertenecen a todas las personas sin importar su sexo, edad, posición social, afiliación política, creencias religiosas, origen familiar o condición económica.
- d) **Igualdad y no discriminación:** Prestar el servicio a todas las personas, sin distinción alguna, máxime que la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos prohíbe toda discriminación.

MANUAL PARA LA ATENCIÓN Y TRÁMITE DE DENUNCIAS

- e) **Equidad de género:** Garantizar que todas las personas accedan, con las mismas condiciones y oportunidades, a los servicios de administración de justicia, beneficios institucionales y a los empleos del Poder Ejecutivo.

5.2 Reglas de oro

Con la finalidad de brindar una atención de calidad al denunciante, el personal que se encuentre asignado a los módulos de atención, deberá tomar en cuenta las siguientes reglas de oro:

- a) **Ser amable:** el personal debe dirigirse al denunciante con respeto, mantener contacto visual y expresión facial relajada, acompañada de un saludo.
- b) **Prestar atención al denunciante:** es importante escuchar al denunciante con la máxima concentración, mostrando siempre una actitud positiva.
- c) **Manejo de emociones:** el personal debe ser tolerante, ya que es fundamental transmitir seguridad, no debe permitir contagiarse del trato descortés que el denunciante pudiese mostrar.
- d) **Generar confianza:** se debe actuar con conocimiento y generar credibilidad, si no se tiene respuesta inmediata a las peticiones del denunciante, debe ser canalizado al área donde pueda ser atendido.
- e) **Mostrar imparcialidad:** el personal debe esforzarse por entender las necesidades del denunciante, para proporcionar información correcta y precisa, por lo que evitará involucrarse en los asuntos, es decir, no debe entender la denuncia como una ofensa personal, sino como una situación dirigida a la institución que representa.
- f) **Actuar con agilidad:** es esencial responder a las solicitudes del denunciante de forma inmediata, de esta forma se evitará generar frustración.

5.3 Identificación de tipos de usuarios

Ante la posibilidad de brindar atención a una diversidad de denunciantes, las personas servidoras públicas asignadas a los módulos de atención, deben identificar al tipo de denunciante a quien habrán de otorgar el servicio, lo que les permitirá saber cómo actuar y el trato que le otorgarán, el cual tendrá que ser acorde a cada uno de ellos, ya sea por su personalidad, rango de edad o estado emocional, atendiendo al siguiente catálogo:

MANUAL PARA LA ATENCIÓN Y TRÁMITE DE DENUNCIAS

- **Persona Joven:** Hay que evitar demasiados protocolos y solemnidades, transmitámosle información directa, concreta y con el máximo respeto y dedicación.
- **Persona adulta mayor:** Tiene experiencia como usuario, costumbres arraigadas y reacción negativa ante los cambios. Su necesidad de atención es alta. Suele haber dificultades de comprensión. Sobre todo, frente al vocabulario técnico. Mostrar empatía y ofrecer trato más personal y no como mero trámite.
- **Personas con aptitudes verbales poco fluidas:** Hay que transmitirles confianza y hacerles sentir cómodas. Hay que brindar atención a la forma en que se le escucha: atender la mirada, asentir continuamente y ayudarlo a explicarse.
- **Persona impaciente:** Dispone del mínimo de tiempo posible. Su prioridad es el servicio puntual. La impaciencia puede ser antesala del enfado.
- **Persona enfadada:** No hay que contagiarnos del tono de voz elevado o irrespetuoso. Debemos ofrecerle soluciones, justificar nuestros errores, si los hay, y ofrecer disculpas o lamentar el daño causado, de ser el caso.
- **Persona integrante de la comunidad LGTBTTIQ*:** No incomodarla escrutando su apariencia. Es importante preguntarle, desde el inicio, cómo desea ser llamada.
- **Personas con discapacidad:** El trato debe ser lo más igualitario posible, sin condescendencia. Hay que evitar mirar fijamente a la zona en que se encuentra la discapacidad y observar a los ojos de ser posible. El trato igualitario es fundamental.
- **Persona perteneciente a un grupo étnico:** Debe preguntarse si entiende el idioma español o no. En caso de no hacerlo, tendrá que canalizarse al área de atención al público para ubicar una herramienta que permita comunicarnos.

5.4 Atención a la ciudadanía de manera presencial y telefónicamente.

MANUAL PARA LA ATENCIÓN Y TRÁMITE DE DENUNCIAS

En virtud que la mayoría de los OEC cuenta con sus propios sistemas de recepción de denuncias, sean automatizados o no, mismos que brindan la posibilidad de recibirlas mediante vías tradicionales, entre ellas: telefónica, presencial, por escrito; así como las tecnológicas: en línea, aplicación móvil, correo electrónico, redes sociales; de las cuales, las tres modalidades inicialmente mencionadas constituyen el primer contacto entre la ciudadanía y la administración pública, ya que al momento de interactuar con el denunciante, su labor lleva inmersa una atención personalizada.

Los OEC recibirán las denuncias que se presenten por escrito, vía telefónica, por comparecencia, redes sociales, etc., y las registrarán en su correspondiente Sistema, el mismo día de su recepción, para lo cual, quienes sean asignados a los módulos de atención, se conducirán conforme a las directrices siguientes:

I. Recepción formal: lo que lleva implícito el brindar un saludo, identificar la Secretaría, OIC, u homóloga en la entidad federativa a la que se encuentra adscrito, y por último la identificación personal, es decir, de la persona servidora pública que atiende.

II. Ofrecer ayuda: en virtud que toda persona que llama o comparece, tiene la necesidad de que le sea otorgada; se sugiere preguntar: “¿cómo puedo ayudarle?”, o bien, “¿qué puedo hacer por usted?”.

III. Hacer saber los casos de procedencia: posterior a escuchar al denunciante, debe hacerle saber los casos en que sí resulta procedente una denuncia y dejando en claro los supuestos distintos de los previstas en la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

IV. Informar al denunciante la competencia: es necesario informar de manera breve, clara y precisa, respecto de la competencia del OEC, para conocer o no de su denuncia; en aquellos casos en que éste no sea competente, le será informado lo relativo a su remisión mediante oficio a la autoridad que resulte competente para tramitarla.

V. Registro de la denuncia: una vez que el denunciante decida presentar su denuncia, utilizar frases de apoyo proactivas, como: “permítame registrar su denuncia”, debiendo solicitarle la siguiente información, con la finalidad de que la autoridad competente, se encuentre en posibilidad de dar seguimiento al asunto de que se trate:

a) Datos generales:

MANUAL PARA LA ATENCIÓN Y TRÁMITE DE DENUNCIAS

- Nombre completo.
 - Domicilio (calle, número interior y exterior, colonia, localidad, municipio, estado, código postal).
 - Número telefónico.
 - Correo electrónico.
- b) Datos de la denuncia:
- Lugar donde sucedieron los hechos (calle, localidad, municipio, o en su caso, oficina a la que acudió o a la que se encuentra adscrita la persona servidora pública denunciada).
 - Fecha y hora en que sucedieron los hechos.
 - Circunstancias en las que se desarrollaron los hechos.
 - Medios de prueba con los que acredite su dicho.
- c) Datos de la persona servidora pública, presunto responsable:
- Nombre completo.
 - Cargo.
 - Características físicas.
 - Adscripción (nombre de la dependencia u oficina en la que presta sus servicios y su ubicación).

En el supuesto de que el denunciante no cuente con mayores datos que permitan determinar la adscripción de la persona servidora pública implicada, le será hecho del conocimiento la dificultad para dar continuidad a su denuncia.

VI. Proporcionar el folio electrónico: una vez concluido el registro, se deberá informar al denunciante el folio electrónico que el correspondiente sistema, proporcionó respecto de su denuncia, con el que se acredita la fecha y hora de recepción.

VII. Informar la forma de seguimiento: el personal asignado a los módulos de atención hará saber al denunciante la forma en que podrá consultar el seguimiento de su denuncia, ya sea de forma electrónica (en cuyo caso proporcionará la liga de acceso), o bien, de manera telefónica, en este supuesto proporcionará el o los números de contacto.

VIII. Despedida: las despedidas deben ser personalizadas y afectuosas, debiendo cuidar la entonación y expresión corporal, utilizando frases como: “Buen fin de semana”, “Felices vacaciones” “Fue un gusto atenderle”.

MANUAL PARA LA ATENCIÓN Y TRÁMITE DE DENUNCIAS

Es recomendable ser delicado, sobre todo en los casos en que la irregularidad en el servicio es evidente, lamentando la inconveniencia, pero sin prometer lo que no se puede cumplir.

6. REGISTRO Y ANÁLISIS DE LAS DENUNCIAS.

6.1 Registro de los hechos en el Sistema.

Los OEC, a través de sus Secretarías, OIC u homólogas en las entidades federativas, deberán utilizar su Sistema para registrar y capturar las denuncias que reciban de forma personal, por correspondencia, medios electrónicos u otra forma de captación, donde se generará un folio electrónico, indispensable para que el ciudadano pueda dar seguimiento del estado que guarda su asunto.

El registro y captura de las denuncias deberá realizarse el mismo día en que se reciban en el OIC o en las Unidades de Responsabilidades, excepto cuando se hubiesen recibido después de las 18:00 horas, en cuyo caso, la captura podrá hacerse al día hábil siguiente.

Cada actuación generada durante la sustanciación de la investigación, se registrará en el SIDEC, dentro de los 3 días hábiles siguientes a su emisión.

En los casos en que la denuncia se presente de forma escrita, se deberá incorporar al Sistema, versión digitalizada de la respectiva denuncia, así como de los acuerdos de radicación y de conclusión, dentro de los 5 días hábiles siguientes a su respectiva recepción y emisión.

6.2 Análisis de la Denuncia.

La unidad responsable de la operación del sistema, una vez recibidas las denuncias, realizará el análisis y determinará con algunos de los siguientes procedimientos:

6.2.1 Turno.

Consiste en remitir a través del Sistema, las denuncias a las autoridades investigadoras competentes, a más tardar el día hábil siguiente a su recepción para la atención correspondiente.

6.2.2 Alcance.

Consiste en remitir por medio del Sistema, a las autoridades investigadoras competentes, para su integración al mismo expediente, aquellas denuncias que por duplicidad ya hubieren ingresado al sistema, y a las cuales ya se les hubiere

MANUAL PARA LA ATENCIÓN Y TRÁMITE DE DENUNCIAS

proporcionado el trámite correspondiente, o se encuentren relacionadas con el mismo denunciado, instancia y asunto planteado, para que sean acumuladas.

6.2.3 Incompetencia.

Remitir para conocimiento y atención las denuncias, sugerencias y reconocimientos que se hayan registrado en el Sistema, y que sean competencia de los Municipios, Poderes Judicial y Legislativo, Organismos Autónomos, Autoridades Federales.

6.2.4 Inatendible.

Las denuncias que no constituyan actos u omisiones que afecten el desempeño de los servidores públicos, en sus empleos, cargos o comisiones; que carezcan de los datos mínimos que permitan establecer circunstancias de modo, tiempo y lugar; o que no contenga la información mínima necesaria para la identificación del denunciado, o que se refieran a materias distintas de las previstas en la Ley.

7. TRÁMITE DE INVESTIGACIÓN DE DENUNCIAS

7.1 Inicio de la Investigación.

Dentro del día hábil siguiente al que fue recibida la denuncia, la autoridad investigadora determinará el inicio del procedimiento de investigación, mediante el acuerdo de radicación, asignándole un número progresivo al expediente y ordenará la realización de las actuaciones necesarias con el objeto de allegarse de elementos necesarios y determinar la posible existencia o no de irregularidades administrativas.

El Acuerdo de radicación deberá elaborarse dentro de los 3 días hábiles siguientes a la emisión del folio de registro de la queja o denuncia en el Sistema, y deberá constar por escrito y contener como mínimo lo siguiente:

- a. Lugar y fecha de elaboración;
- b. Nombre del denunciante;
- c. Nombre y cargo del servidor público involucrado;
- d. Orden de registro del mismo en el Sistema;
- e. Determinación del inicio de la investigación de la denuncia;
- f. Orden de las diligencias de investigación que se consideren necesarias para el esclarecimiento de los hechos;
- g. Determinación del marco jurídico de aplicación;
- h. Orden para comunicar al denunciante el inicio de la investigación,
y
- i. Nombre y cargo de la autoridad facultada para llevar a cabo la investigación.

MANUAL PARA LA ATENCIÓN Y TRÁMITE DE DENUNCIAS

7.2 Diligencias de investigación.

Durante el procedimiento de investigación, las autoridades investigadoras, podrán realizar todo tipo de diligencias y actos, con objeto de obtener elementos de convicción que resulten ser idóneos, y relacionados con los hechos investigados para la acreditación de las conductas presuntamente irregulares. De manera enunciativa, se citan las siguientes diligencias:

- **Citación del denunciante y/o servidores públicos.** Cuando se estime necesario para la investigación, podrá citarse al denunciante mediante oficio, para que ratifique su denuncia, o bien, para que precise las circunstancias de tiempo, modo y lugar, y en su caso, aporte los medios de convicción, elementos, datos e indicios que permitan identificar al servidor público a quien se atribuye la presunta responsabilidad administrativa por incumplimiento de obligaciones.

De igual forma, podrá citarse mediante oficio a servidores públicos que puedan tener conocimiento de los hechos, a fin de constatar la veracidad de estos.

- **Solicitud de informes.** La autoridad investigadora solicitará mediante oficio a las dependencias y entidades en los términos y de conformidad con la LGRA, información y documentación que resulte necesaria para la investigación y análisis. La documentación soporte será en original o copia certificada.

Para la atención de los requerimientos, se otorgará un plazo de hasta 15 días hábiles, a partir de la recepción del oficio o comunicado, mismo que podrá prorrogarse por otro plazo que no exceda del originalmente otorgado, siempre que se solicite por el mismo medio; señalando el apercibimiento en caso de incumplimiento y en lo que corresponda, imponer las medidas de apremio de conformidad con el artículo 97 de la LGRA.

- **Otras diligencias de investigación.** Se podrán realizar entre otras diligencias, auditorías, reconocimiento o inspección, solicitud de dictámenes periciales e implementación de usuarios simulados de conformidad con las disposiciones aplicables.

La etapa de investigación no podrá exceder de 120 días hábiles, contados a partir del día en que se haya emitido el acuerdo de radicación de la queja o denuncia.

MANUAL PARA LA ATENCIÓN Y TRÁMITE DE DENUNCIAS

Cuando por la naturaleza o complejidad del asunto no sea posible concluir con las investigaciones en el plazo señalado, podrá emitirse un acuerdo de trámite en el que se establezca la prórroga de la etapa de investigación hasta por un periodo igual.

Ningún expediente deberá presentar inactividad procesal por más de 30 días hábiles. No se considerarán en este supuesto, los casos en los que por la naturaleza del asunto que se trate, se haya requerido la actuación de una autoridad distinta a la dependencia o entidad en la que se encuentre la autoridad investigadora que conozca del asunto, o bien, se realice una diligencia que requiera una gestión distinta a las solicitudes de requerimiento de información.

7.3 Conclusión del expediente

Una vez concluidas las diligencias de investigación, se realizará el análisis de las actuaciones que integran el expediente y emitirán el acuerdo en el que determine la existencia o inexistencia de actos u omisiones que la Ley señale como falta administrativa, mismo que deberá elaborarse en formato legal (proemio, resultando, considerando y resolutivo). Esta etapa quedará sujeta a lo previsto en el Libro Segundo, Título Primero de la LGRA.

El acuerdo de conclusión se registrará en el Sistema dentro de los 10 días hábiles siguientes a su emisión; atendiendo a los elementos que se hubieren incorporado al expediente.

El acuerdo de conclusión, se emitirá en bajo de los supuestos siguientes:

- **Acuerdo de calificación de la conducta:** cuando existan elementos que presuman actos u omisiones que la LGRA señale como falta administrativa y se procederá a la elaboración de Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa.

Ambos acuerdos deberán cumplir con los principios de motivación y fundamentación legal, en el que se considerará la determinación de la conducta irregular; la vinculación entre los hechos motivo de la denuncia y la actuación del servidor público o infractor; comprobación de los hechos; configuración de la hipótesis normativa; en su caso, daño patrimonial o beneficio económico y el incumplimiento a normatividad diversa.

MANUAL PARA LA ATENCIÓN Y TRÁMITE DE DENUNCIAS

- **Acuerdo de conclusión y archivo por falta de elementos:** procederá, cuando del análisis de la denuncia se determine que los elementos que se aportaron, recopilaron u ofrecieron y desahogaron durante el desarrollo de la investigación no se consideran suficientes para concluir la presunta responsabilidad del servidor público involucrado o la existencia de la infracción y la probable responsabilidad del infractor.
- **Acuerdo de incompetencia:** procederá cuando se advierta que la autoridad investigadora, carece de facultades para conocer de la denuncia, debido a la adscripción del servidor público, del área administrativa, de la institución involucrada o de la naturaleza de la irregularidad denunciada. En este caso se deberá remitir el asunto al OIC o autoridad competente.

El contenido de cualquiera de los acuerdos antes señalados, deberá hacerse del conocimiento del quejoso o denunciante en un plazo no mayor de 10 días hábiles a partir del día siguiente en que se hubiere emitido el mismo, en los términos en que el interesado lo haya solicitado, o por cualquier otro medio que permita informarle.

Posterior a la emisión del acuerdo por el que se concluya la investigación de las denuncias, las autoridades investigadoras, deberán dar de baja el asunto en el sistema electrónico correspondiente.

En el supuesto de que se emita el acuerdo de calificación de la conducta, se deberá conservar un cuadernillo con el acuse de recibo del oficio por el cual haya sido remitido el expediente, así como copia del acuerdo de remisión.

8. DISTRIBUCIÓN

Los OEC implementarán las gestiones respectivas para difundir y fomentar la presentación de denuncias a través de sus correspondientes Sistemas, como único medio de registro, así como las relativas a hacer de conocimiento el presente Manual a los OIC, quienes serán responsables de su aplicación a partir de su entrada en vigor.

9. REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición: agosto de 2023



MANUAL PARA LA ATENCIÓN Y TRÁMITE DE DENUNCIAS

10. VALIDACIÓN

Dado en la Ciudad de *****, a los **** días del mes de ***** del año dos mil veintitrés.

NOMBRE Y FIRMA