



PODER LEGISLATIVO
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN
COORDINACIÓN DE NORMATIVIDAD Y
DESARROLLO ADMINISTRATIVO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL
DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN
A QUEJAS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA		2/19
D	M	A
08	07	2002

CONTENIDO



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA		3/19
D	M	A
08	07	2002

CONTENIDO

- A. Firmas de Validación.**
- B. Introducción.**
- C. Marco Jurídico.**
- D. Procedimientos.**



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA		4/19
D	M	A
08	07	2002

FIRMAS DE VALIDACIÓN



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA		5/19
D	M	A
08	07	2002

FIRMAS DE VALIDACIÓN

ELABORÓ
COORDINACIÓN DE NORMATIVIDAD Y
DESARROLLO ADMINISTRATIVO

VALIDÓ
DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A
QUEJAS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA		6/19
D	M	A
08	07	2002

INTRODUCCIÓN



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA			7/19
D	M	A	
08	07	2002	

INTRODUCCIÓN

La dinámica actual de los trabajos legislativos ha derivado la necesidad de conformar estructuras orgánicas acordes a la realidad del Poder Legislativo y a que en ese cambio estructural, las normas que rigen las áreas administrativas respondan a las funciones y objetivos que le son inherentes, por ello, se ha hecho indispensable establecer claramente los procedimientos que describen las actividades institucionales.

El caso de las dependencias de la Cámara de Diputados, cuyo objetivo es apoyar técnicamente las actividades que se realizan en la Legislatura, resulta imprescindible tener determinados los procesos mediante los cuales obtiene resultados para el ejercicio de sus funciones. El presente documento se trata de un manual de procedimientos que fue elaborado conjuntamente por la Subdirección de Responsabilidades Administrativas de la Contraloría del Poder Legislativo a través de su Departamento de Atención a Quejas, con la Dirección General de Administración a través de la Coordinación de Normatividad y Desarrollo Administrativo.

Con fundamento en lo dispuesto por el artículo 160 fracción XX del Reglamento de la Ley Orgánica del Poder Legislativo del Estado de México, la Dirección General de Administración a través de la Coordinación de Normatividad y Desarrollo Administrativo, pone a disposición de los Servidores Públicos de esta soberanía el presente "Manual de Procedimientos del Departamento de Atención a Quejas", en el que se presenta los objetivos, políticas y procedimientos del área en referencia.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA		8/19
D	M	A
08	07	2002

MARCO JURÍDICO



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA		9/19
D	M	A
08	07	2002

MARCO JURÍDICO

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios.
- Ley Orgánica del Poder Legislativo del Estado Libre y Soberano de México.
- Reglamento del Poder Legislativo del Estado Libre y Soberano de México.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA		10/19
D	M	A
08	07	2002

PROCEDIMIENTOS



**PROCEDIMIENTO:
RECEPCIÓN, REGISTRO, SEGUIMIENTO Y
DICTAMEN DE QUEJAS**



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA		12/19
D	M	A
08	07	2002

ÁREA RESPONSABLE

DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A QUEJAS

PROCEDIMIENTO

RECEPCIÓN, REGISTRO, SEGUIMIENTO Y DICTAMEN DE QUEJAS

60022-001-2002

OBJETIVO

Dar atención y desahogo a las quejas que han sido presentadas por la ciudadanía o que hayan sido captadas a través del sistema de buzones que al efecto se tienen instalados en el Estado de México. Dentro del marco jurídico de competencia de la Contraloría del Poder Legislativo y aplicando estrictamente las disposiciones legales vigentes.

POLÍTICAS

- La recepción de trámites de quejas, puede ser en forma directa de la ciudadanía, a través del sistema de buzones instalados en todo el Estado de México o a través de las autoridades federales, estatales y municipales.
- Todo trámite de quejas, que sea recibido, deberá tener un análisis previo, a fin de determinar si es de la competencia de la Contraloría del Poder Legislativo.
- Invariablemente, se considerará que una queja procede cuando ésta presuma la no observancia de una o más de las 31 fracciones del Artículo 42 de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios.
- Todo trámite de queja, que se considere improcedente deberá contener un informe, que explique detalladamente su improcedencia. Invariablemente, este informe deberá contar con la autorización del Subdirector y con conocimiento de C. Contralor.
- Las quejas que sean determinadas como procedentes, deberán de contar con un expediente y radicarse en el Libro de Gobierno.
- Toda información relacionada con los trámites de quejas, deberá ser tratada con absoluta confidencialidad.
- Los expedientes, estarán debidamente resguardados y habrá un estricto control para su manejo.
- El trato que el personal de a otros servidores públicos, con motivo de la relación laboral, deberá ser respetuoso, diligente, imparcial y recto.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA		13/19
D	M	A
08	07	2002

**PROCEDIMIENTO
RECEPCIÓN, REGISTRO, SEGUIMIENTO Y DICTAMEN DE QUEJAS
60022-001-2002**

ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	Nº	DESCRIPCIÓN
Departamento de Atención a Quejas	1	Recibe el trámite de queja directamente de la ciudadanía, mediante el sistema de buzón de quejas de las dependencias Federales, Estatales o Municipales.
	2	Admitido el trámite, efectúa análisis lógico jurídico, a fin de determinar: si el trámite es de su competencia o si existen elementos que pudieran configurar responsabilidad administrativa en contra de algún servidor público de elección popular o del propio Poder Legislativo.
	3	Determina si procede o no.
	4	Si la improcedencia es por incompetencia; el trámite, se remite a la autoridad competente. O, si la improcedencia se debe a falta de elementos, se elabora acuerdo y se archiva.
	5	Si el trámite procede, se registra en el libro, se radica y se abre un expediente. Se inicia el procedimiento administrativo disciplinario.
	6	Elabora citatorio a fin de que acuda el quejoso y ratifique, rectifique o amplíe su queja.
Quejoso	7	Recibe citatorio; acude y ratifica, acude y desiste o no acude.
Departamento de Atención a Quejas.	8	Si se desiste el quejoso, o no asiste; se levanta el acta administrativa correspondiente, se elabora acuerdo y se archiva el expediente.
	9	Si el quejoso ratifica: se continúa el procedimiento administrativo disciplinario.
	10	Se cita y otorga la garantía de audiencia al servidor público presuntamente responsable.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA		14/19
D	M	A
08	07	2002

**PROCEDIMIENTO
RECEPCIÓN, REGISTRO, SEGUIMIENTO Y DICTAMEN DE QUEJAS
60022-001-2002**

ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	Nº	DESCRIPCIÓN
Servidor Público Presuntamente Responsable	11	Acude a la garantía de audiencia y ofrece pruebas a su favor.
Departamento de Atención a Quejas.	12	Admite las pruebas ofrecidas por el Servidor Público presuntamente responsable y continua el procedimiento en sus etapas de desahogo de pruebas y de alegatos.
	13	Se integran al expediente las pruebas admitidas, se desahogan, valoran y se elabora el proyecto de resolución. El cual es turnado al Subdirector de Responsabilidades Administrativas.
Subdirección de Responsabilidades Administrativas	14	Recibe proyecto de resolución y analiza.
	15	Aprueba o hace observaciones.
	16	Hace observaciones y regresa el proyecto de resolución al Departamento de Quejas.
Departamento de Atención a Quejas	17	Aplica observaciones, corrige y regresa el proyecto de resolución al Subdirector de Responsabilidades Administrativas.
Subdirección de Responsabilidades Administrativas	18	Verifica correcciones y remite el proyecto al Contralor, para que este a su vez lo envíe a la Presidencia de la Gran Comisión para que autorice.
Presidencia de la Gran Comisión	19	Recibe proyecto de resolución, lo revisa y emite la resolución correspondiente. Remite a la Contraloría para que continúe su trámite.
Subdirección de Responsabilidades Administrativas	20	Recibe la resolución y turna al Departamento de Quejas.
Departamento de Quejas	21	Recibe resolución y procede a dar cumplimiento al ejecutar la resolución.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO
RECEPCIÓN, REGISTRO, SEGUIMIENTO Y DICTAMEN DE QUEJAS
60022-001-2002

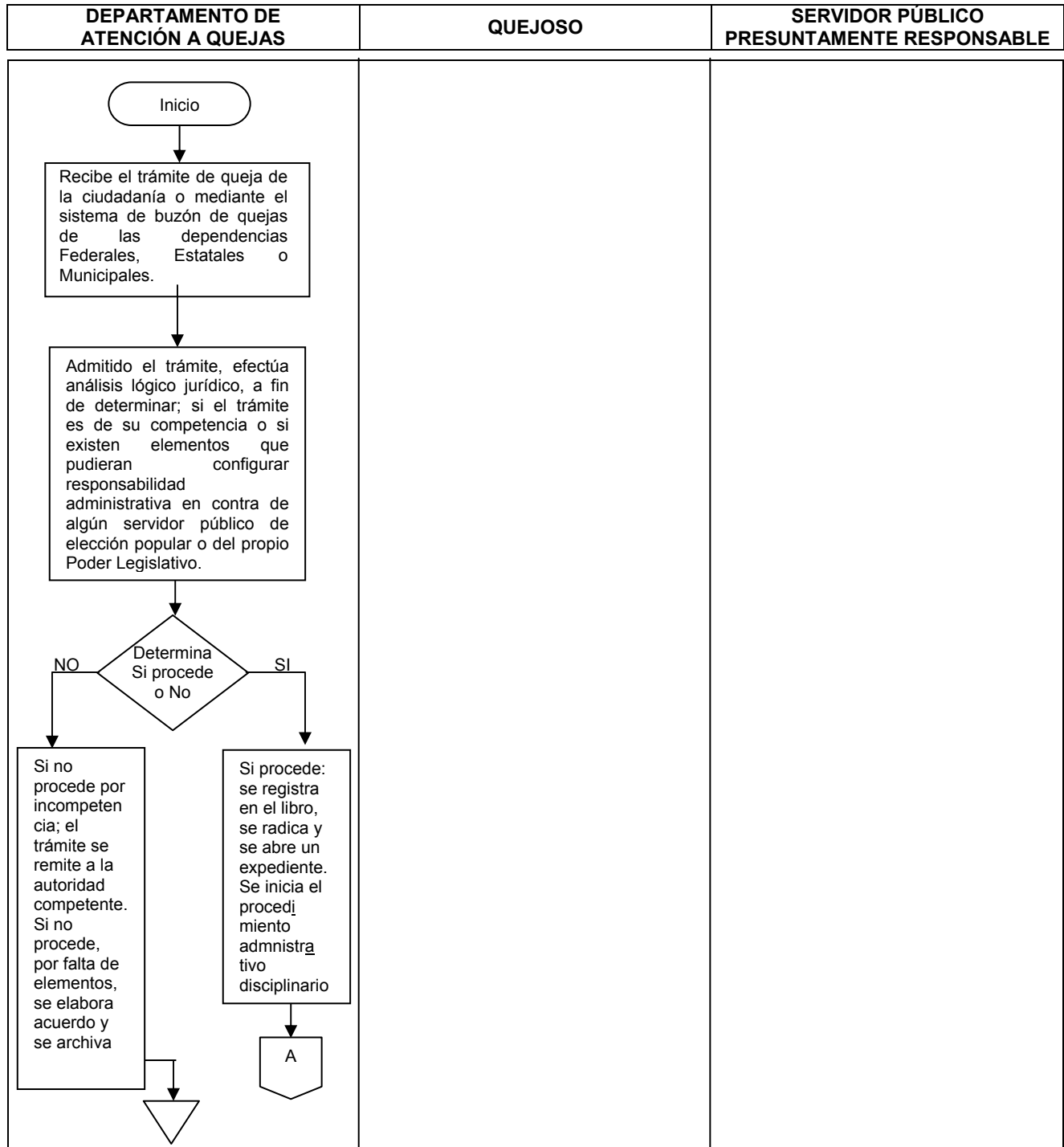
ÁREA RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	Nº	DESCRIPCIÓN
Departamento de Quejas	22	Notifica al servidor público. Y en su caso, atiende las inconformidades derivadas de las resoluciones impugnadas, llevando a cabo la presentación de promociones judiciales ante los Tribunales Federales.
	23	Da cumplimiento a la resolución emitida por los Tribunales Federales. Fin.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA		16/19
D	M	A
08	07	2002

**PROCEDIMIENTO
RECEPCIÓN, REGISTRO, SEGUIMIENTO Y DICTAMEN DE QUEJAS
60022-001-2002**

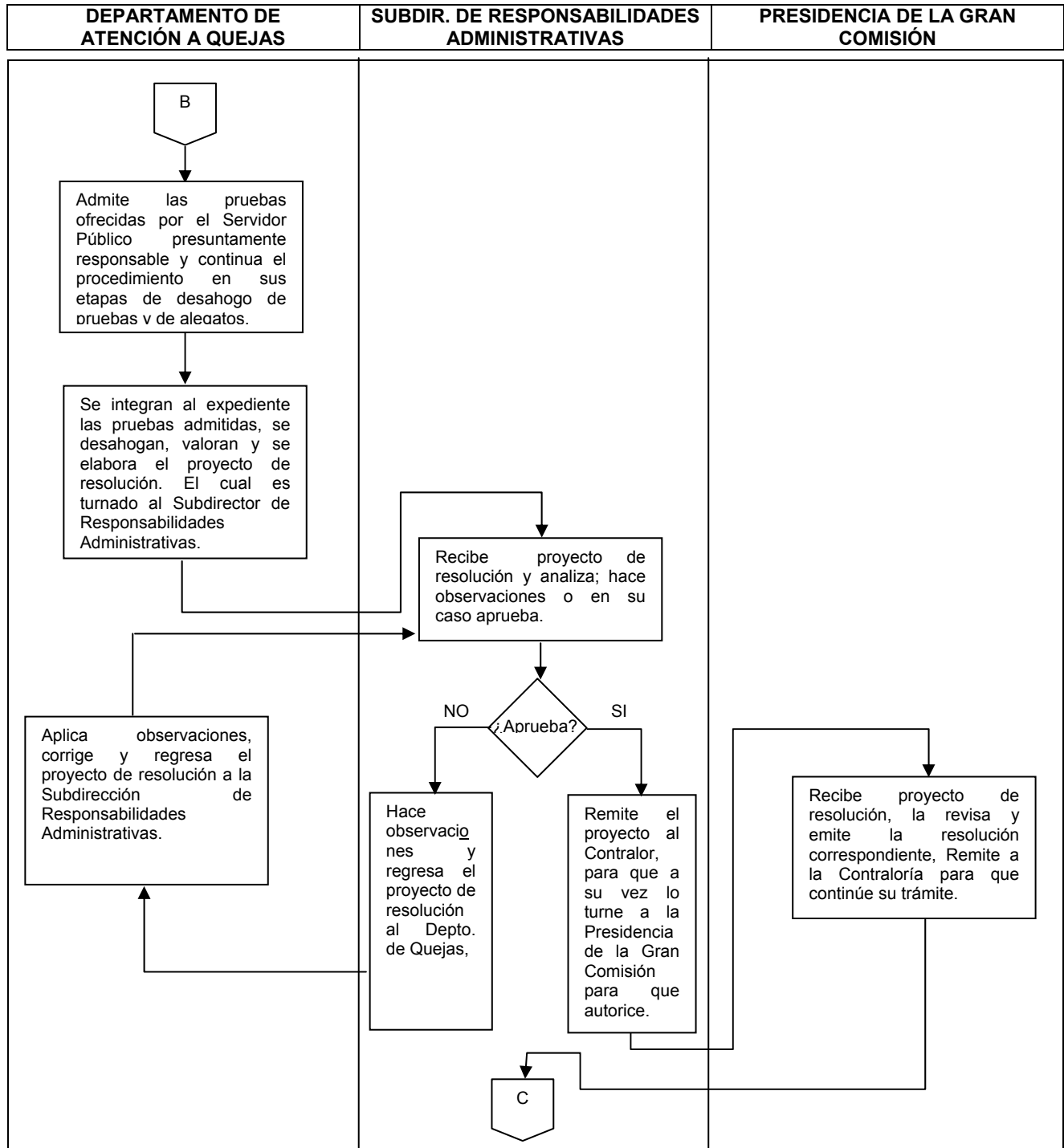




MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA		18/19
D	M	A
08	07	2002

**PROCEDIMIENTO
RECEPCIÓN, REGISTRO, SEGUIMIENTO Y DICTAMEN DE QUEJAS
60022-001-2002**





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PÁGINA		19/19
D	M	A
08	07	2002

**PROCEDIMIENTO
RECEPCIÓN, REGISTRO, SEGUIMIENTO Y DICTAMEN DE QUEJAS
60022-001-2002**

