

MANUAL MUNICIPAL PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS Y/O SUGERENCIAS

CONTENIDO

Indice	-----	1
I.	Introducción	1
II.	Fundamento Legal	2
III.	Alcance	3
IV.	Objetivo General	3
V.	Objetivo Específico	4
VI.	Responsabilidad y Atención al Buzón de Quejas, Denuncias y/o Sugerencias.	4
VII.	Políticas de Operación	4
	a) Cómo presentar una queja, denuncia y/o sugerencia;	4
	b) Apertura de buzón;	4
	c) Registro de queja, denuncia y/o sugerencia;	4
	d) Confidencialidad de la queja, denuncia y/o sugerencia; y	5
	e) Apertura del sobre de quejas y/o denuncias.	5
VIII.	Obejtivos del procedimiento:	5
	a) Políticas de operación para el tratamiento de las quejas y/o denuncias.	5
	b) Políticas de operación para el tratamiento de sugerencias.	7
IX.	Conceptos básicos	8
X.	Anexos	10
	a) Formato de queja, denuncia y/o sugerencia;	10
	b) Formato para la presentación de sugerencias;	13
	c) Formato de notificación de resolución de quejas;	14
	d) Acta de instalación del buzón de quejas, denuncias y/o sugerencias, y	15
	e) Acta de apertura del buzón de quejas, denuncias y/o sugerencias.	16

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad resulta de gran importancia la participación ciudadana, ya que ellos son los vigilantes de las buenas acciones de los gobiernos municipales que conlleva a trabajar con eficacia; eficiencia y honradez, es por ello que la Contraloría Municipal como Órgano Interno de Control a través del presente Manual procura ofrecer a la ciudadanía del Municipio de San Felipe Orizatlán, Estado de Hidalgo la garantía y seguridad de que las personas servidoras públicas, quienes se encuentran sujetos a un régimen de



responsabilidad administrativa se obliguen a salvaguardar los principios de legalidad, lealtad, honradez, imparcialidad y eficiencia en el desempeño de su empleo, cargo o comisión, sobre lo cual, su inobservancia dará lugar al Procedimiento de responsabilidad y en su caso a las sanciones correspondientes.

En atención a ello se busca ofrecer a los gobernados un trato digno en el desempeño de las funciones de cada persona servidora pública y así lograr ofrecer medios idóneos y adecuados **como la instalación de un Buzón de Quejas, Denuncias y/o Sugerencias** que nos permitan evitar acciones de corrupción pero sobre todo garantizar a las y los gobernados sus respectivos derechos y el acceso a una justicia pronta, expedita e imparcial que conlleva a fortalecer las buenas acciones del gobierno y que éstas se logren de manera transparente.

En consecuencia, la Contraloría Municipal elabora el presente **Manual Municipal de Atención a Quejas, Denuncias y/o Sugerencias** con la finalidad de guiar, indicar e ilustrar a las y los gobernados o quejosos sobre el procedimiento a seguir al presentar una queja o denuncia en contra de las personas Servidoras Públicas de la Administración Pública del Municipio de San Felipe Orizatlán, Estado de Hidalgo y que éstas puedan constituir causas de responsabilidad administrativa, asimismo servirá de base para integrarlas de manera correcta, ya que de los elementos que de ella se desprendan se determina la procedencia o no y en consecuencia iniciar la investigación y el inicio del Procedimiento Administrativo respectivo.

II. FUNDAMENTO LEGAL

- **La Constitución Política Del Estado de Hidalgo**, en el Título Décimo “De la responsabilidad de los servidores públicos”; Capitulo Único, artículos 149, 150, 151, 152, 153 y 154, establecen los lineamientos básicos para fincar responsabilidades a las personas servidoras públicas que no cumplan con las atribuciones legales al puesto asignado;
- **La Ley Orgánica Municipal del Estado de Hidalgo**, en el artículo 106 fracciones XIV y XVI faculta a la Contraloría Municipal para fincar responsabilidades administrativas, así como hacer acreedores a sanciones a aquellos que incumplan dichas obligaciones.
- **La Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos para el Estado de Hidalgo**, en su título tercero capitulo II “Obligaciones de los servidores públicos” relativo a las responsabilidades administrativas, establece los deberes que toda



persona servidora pública observa en el desempeño de su empleo, cargo o comisión; así también, en el capítulo II de este mismo Título contempla las sanciones administrativas y procedimientos a que se harán acreedores aquellos que incumplan dichas obligaciones.

III. ALCANCE

Abarcará las actividades que se realicen en las distintas áreas de la Presidencia Municipal, que puedan originar quejas, denuncias y/o sugerencias, a las cuales se les dará seguimiento mediante acciones preventivas y/o correctivas para advertir conductas irregulares en el trato a la ciudadanía propiciando la mejora continua del servicio municipal.

IV. OBJETIVOS GENERALES

- a) Consiste en establecer metodologías y técnicas que permitan a la ciudadanía del Municipio y a los usuarios presentar sus quejas y denuncias a través del buzón físico o de manera presencial como mecanismos implementados a fin de propiciar la calidad del servicio público brindando una orientación amplia y adecuada en cuanto a información mediante un trato digno a la ciudadanía en un ambiente de respeto y equidad;
- b) Sensibilizar a las personas servidoras públicas del Municipio de San Felipe Orizatlán, Estado de Hidalgo sobre la gran importancia que conlleva a atender y prevenir conductas irregulares en el trato a la ciudadanía en el desempeño de su empleo, cargo o comisión;
- c) Recibir, tramitar, dar seguimiento y solución expedita a las quejas y denuncias de la ciudadanía sensibilizando a las y los servidores de la administración pública municipal de lo importante que es evitar irregularidades en la atención a los servicios que se ofrecen, logrando con ello ese puente de comunicación entre la ciudadanía y el Gobierno Municipal;
- d) Evitar actos de corrupción entre las personas servidoras públicas en el desempeño de su empleo, cargo o comisión y que la ciudadanía ejerza sus derechos durante el periodo que recibe cualquier servicio que se ofrece en la Administración Pública Municipal, y
- e) Promover de manera permanente en todo el personal de la Administración Municipal de San Felipe Orizatlán, Estado de Hidalgo actitudes de responsabilidad y vocación de servicio.



V. OBJETIVO ESPECIFICO

Recibir, recepcionar, atender, resolver, evaluar, implementar y dar seguimiento a las quejas, denuncias y/o sugerencias como medida de atención a ellas, logrando consolidar y enriquecer la calidad del servicio público que se brinda con cada uno de los servicios que se ofrecen dentro de la Administración Pública del Municipio de San Felipe Orizatlán, Estado de Hidalgo.

VI. RESPONSABILIDAD Y ATENCIÓN AL BUZÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS Y/O SUGERENCIAS

Es responsabilidad del Órgano Interno de Control del Municipio y le corresponde en sí orientar a las y los ciudadanos sobre cómo presentar su queja, denuncia y sugerencia, a través del formato preestablecido indicando cada uno de los mecanismos existentes a seguir para tales efectos, y con la obligación acorde a la normativa aplicable y con ello dar seguimiento y solución a las quejas, denuncias y sugerencias que en su defecto sean presentadas en coordinación con el Comité de Control Interno y Desempeño Institucional.

VII. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

a) Cómo presentar quejas, denuncias y/o sugerencias:

La queja o denuncia debe ser presentada de manera presencial ante las oficinas de la Contraloría Municipal en días hábiles en un horario de 09:00 am a 14:00 pm para el trámite respectivo, teniendo la obligación la Contraloría Municipal de darle la atención correspondiente o a través del buzón físico el cual se encontrará ubicado en un lugar visible dentro del Palacio Municipal.

b) Apertura del Buzón.

De manera trimestral se dará apertura al Buzón Municipal de Quejas, Denuncias y Sugerencias, levantándose el acta respectiva en presencia de la o el Titular de la Contraloría Municipal, Secretario o Secretaria General Municipal, Titular de la Unidad de Transparencia y en presencia de un ciudadano o ciudadana, por medio del formato preestablecido por la Contraloría Municipal. Número Formato **CM-QDS-SFO**.

c) Registro de quejas, denuncias y/o sugerencias.

Los Registros de las Quejas, Denuncias y Sugerencias del buzón físico deben ser guardados en un sobre cerrado anotando en él la fecha de ingreso y en su caso la cantidad



total de registros encontrados. A continuación, se firma el acta apertura de buzón por las y los responsables para ello y contar las Quejas, Sugerencias y/o Denuncias para la tramitación respectiva que serán establecidas en la misma y con posterioridad serán inscritas en el Libro de quejas, denuncias y/o sugerencias que se tienen dentro del Órgano Interno de Control bajo el número consecutivo respectivo. En el caso de las quejas, denuncias y sugerencias que sean de manera presencial se les dará el folio respectivo y se anotarán en el libro correspondiente para el trámite respectivo.

d) Confidencialidad de las quejas, denuncias y/o sugerencias.

El sobre debe cerrarse y sellarse con cinta adhesiva para ser abierto por el o la Responsable del Órgano Interno de Control en presencia de una o un integrante del Comité de Control Interno y Desempeño Institucional para que se le pueda dar la tramitación y seguimiento respectivo.

e) Apertura del sobre de quejas y/o denuncias.

El Órgano Interno de Control es el responsable de abrir el sobre; si procede, deberá asegurarse de mantener el anonimato de la persona que interpone la Queja, Denuncia o Sugerencia hasta que sea comunicado a la persona servidora pública involucrada en ella mediante oficio para los efectos legales conducentes anexando copia de la queja o denuncia en cuestión con el folio asignado para ello.

VIII. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

a) Políticas de operación para tratamiento de las quejas y/o denuncias.

La queja o denuncia deberá ser por escrito y colocada en el buzón físico, utilizando el **Formato CM-QDS-SFO** preestablecido para ello y en el caso de que el quejoso o quejosa presente su queja o denuncia de forma verbal se le invitará a llenar el formato indicado y si ésta no supiera leer y/o escribir deberá el Órgano Interno de Control levantar el acta en presencia de un testigo, poniendo la huella del quejoso al pie del acta y firmada por el testigo y el Órgano Interno de Control.

Tratándose de una denuncia debe contener mínimo los siguientes requisitos:

- Identificación del o la denunciante, domicilio y lugar de trabajo;
- Narración de cada uno de los hechos, actos u omisiones;
- Tiempo, modo y lugar de los hechos;
- Nombre de personas Servidoras Públicas Municipales involucradas en los hechos señalados;
- Aportar pruebas suficientes relacionadas con los hechos, y



- Que se encuentre debidamente firmada por el o la denunciante.

1. Las quejas o denuncias recabadas o buzón físico por el o la responsable del Órgano Interno de Control de manera trimestral, en presencia del Secretario o Secretaria General Municipal, el o la Oficial Mayor y el o la Titular de la Unidad de Transparencia y un ciudadano o ciudadana previamente invitada para tal efecto, quienes levantarán el acta correspondiente.

2. Todas las quejas o denuncias realizadas acerca de la atención a los servicios que presta el municipio serán tratadas con estricta reserva derivada.

3. El Órgano Interno de Control llevará registro en su bitácora sobre las quejas y denuncias presentadas, conteniendo folio, fecha, asunto, área a la que es turnada, estatus de atención y seguimiento y resolución.

4. El Órgano Interno de Control deberá citar al quejoso o quejosa a efecto de que acuda a ratificar y/o ampliar su queja o denuncia correspondiente.

5. Si se desiste el quejoso o quejosa, o no asiste al llamado; se levantará el acta administrativa correspondiente y se archivará el asunto.

6. En caso de no proceder deberá notificar la causa de la improcedencia debidamente fundada y motivada a la persona que interpone la queja.

7. Si el quejoso o quejosa acude a ratificarla se continuará con el procedimiento de investigación y una vez que las quejas sean comunicadas al área responsable, o persona servidora pública involucrada, con la finalidad de que envíe un informe preliminar detallado del asunto dentro de las siguientes 24 veinticuatro horas de tener conocimiento del mismo.

8. A la persona servidora pública involucrada en la queja o denuncia, se le citará para brindarle la **garantía de audiencia**, presentándose por sí mismo o acompañada de un defensor, ante el Órgano Interno de Control, en la fecha y hora hábiles señaladas en el citatorio para su desahogo correspondiente, con la finalidad de presentar las pruebas que a su favor convenga y el desahogo de las mismas por el Órgano Interno de Control, continuando con la etapa de alegatos, procediendo a levantar el acta circunstanciada correspondiente, señalando un término que no deberá de ser **menor a tres días hábiles ni mayor a cinco**, para dictar la resolución que proceda, sobre la responsabilidad y



sanción administrativa que en derecho proceda, adecuándose al requerimiento formulado, teniendo correspondencia e integridad con los hechos asentados en la queja y cumplir con los requisitos de fondo y las formalidades del caso.

9. Cuando se trate de una queja que involucre una o varias direcciones, áreas o departamentos o personas servidoras públicas y que se refiere a aspectos delicados, el Órgano Interno de Control los citará para informarles de la misma, desahogándose la audiencia con los involucrados, levantándose acta circunstanciada de la misma, firmando los que en ella participan, dictando la resolución en los mismos términos y circunstancias señaladas en el punto anterior, entregándose copia a los involucrados e informará de la situación a la Presidenta o Presidente Municipal.

10. Si el Órgano Interno de Control determina que sobre la resolución no procede la sanción, se notificará a las partes involucradas, dando fin al proceso, en caso de ser procedente se remitirá ante la autoridad investigadora con todas las actas en las cuales se han hecho constar todo lo actuado para que de conformidad a las facultades que le prevé la Ley General de Responsabilidades Administrativas, proceda al análisis de los hechos que se han hecho constar en la queja y/o denuncia y en su caso de la información recabada para determinar la existencia e inexistencia de actos u omisiones que la ley señale como faltas administrativas no graves o graves y en su caso remita ante la autoridad substanciadora el Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa para dar inicio al procedimiento de responsabilidad administrativa con todas las formas y formalidades que establece la ley hasta su respectiva resolución.

11. La **notificación** de la resolución del asunto al quejoso y sobre las responsabilidades y sanciones, áreas o personas servidoras publicas involucradas, se realizará de forma personal, en un plazo no mayor de diez días a la fecha en que se dictó la resolución por el Órgano Interno de Control.

12. Si procedió la **sanción** a las personas servidoras públicas involucradas derivada de la que, el Órgano Interno de Control será el encargado de ejecutarlas informando a la Presidenta o Presidente Municipal y ante las autoridades correspondientes en caso de ser procedente.

b) Políticas de operación para el procedimiento de sugerencias

1. Para el caso de las sugerencias de mejora, el Órgano Interno de Control Municipal, será el encargado de recabar a través del buzón físico o los diversos mecanismos de recepción,



levantando acta en presencia de los integrantes del Comité de Control Interno y Desempeño Institucional.

2. Los registros de las Sugerencias se llevarán en bitácora por el Órgano Interno de Control, conteniendo folio, fecha, propuesta, área de oportunidad y mejora, seguimiento y acción contemplada.

3. Todas las sugerencias realizadas acerca de los servicios o prestación de los mismos por el municipio, serán tratadas con estricta reserva, asegurando la exactitud e integridad del comentario, así como los datos personales del usuario si éstos hubieran sido proporcionados.

4. El Órgano Interno de Control Municipal una vez verificada la sugerencia convocará a reunión a la Presidenta o Presidente Municipal, Secretario o Secretaria General Municipal y a la dirección, área o departamento motivo de la propuesta para hacerla del conocimiento a efecto de que se delibere, analice, evalúe, y decida si es viable la implementación de la sugerencia ciudadana realizada; se levantará el acta o minuta de acuerdos. En el caso de que la decisión no esté dentro de sus atribuciones, se considerará someterlo a la aprobación de la H. Asamblea Municipal.

5. Una vez que las sugerencias hayan sido implementadas deben difundirse ante el H. Ayuntamiento, a través de los diversos medios idóneos con los que se cuente, manifestando que se derivaron gracias a la participación ciudadana mediante las sugerencias propuestas.

IX. CONCEPTOS BÁSICOS

QUEJA. Es la comunicación que el usuario directamente afectado, hace a la autoridad competente, por los medios establecidos, sobre el “mal desempeño” de la persona servidora pública Municipal en el cumplimiento de sus funciones. Ejemplo: acto u omisión en algún trámite, como prepotencia, maltrato u otros.

DENUNCIA. Es el medio a través del cual, una persona servidora pública o un ciudadano o ciudadana cumple con la obligación de informar el órgano disciplinario de actos u omisiones realizados por otras personas servidoras públicas y que sean contrarios a las normas, leyes y principios que rigen la función pública, independientemente si le significan una afectación directa a sus derechos o intereses como gobernado o gobernada,



limitándose a describir los hechos sin calificarlos jurídicamente. Ejemplo: deficiencias en el servicio público.

SUGERENCIA. Es aquella idea, propuesta u opinión ciudadana dirigida a la Contraloría Municipal con el objetivo de buscar un mejor desempeño de las funciones, procesos y servicios que tiene encomendados el Gobierno Municipal.

ÓRGANO INTERNO DE CONTROL. El o la persona designada para ocupar el cargo de Contralor(a) Municipal, quien tiene a su cargo promover y evaluar el buen funcionamiento del Control Interno.

AUTORIDAD INVESTIGADORA. Aquella prevista en el Artículo 3 Fracción II de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

AUTORIDAD SUBSTANCIADORA. Aquella prevista por el Artículo 3 Fracción III de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

BITÁCORA. Libro, cuadernillo o sistema donde se registran datos o información respecto de alguna queja, sugerencia y/o denuncia.

BUZÓN. Espacio físico o virtual donde el usuario puede interponer, depositar o presentar su queja, sugerencia o denuncia.

GARANTÍA DE AUDIENCIA. Derecho constitucional que brinda la oportunidad a la defensa.

IMPROCEDENCIA. Falta de requisitos de fondo debido a la falta de competencia o por no estar apegado a los requisitos que establece la normativa correspondiente.

PERSONA SERVIDORA PÚBLICA. Es aquella persona que desempeña un cargo, empleo o comisión dentro de la Administración Pública.

PROCEDIMIENTO. Responsabilidad Administrativa prevista por la Ley General de Responsabilidades Administrativas



Administración

Subalcalde

[Handwritten signatures and scribbles in blue ink on the right margin]

X. ANEXOS

FORMATO A: CM-QDS-SFO

FORMATO DE QUEJAS, DENUNCIAS Y/O SUGERENCIAS

LA DENUNCIA NO PODRÁ SER ANÓNIMA

FOLIO: _____

FECHA: _____

DATOS PERSONALES

Nombre:	Teléfono:
Domicilio:	Ciudad, Estado:
Correo Electrónico:	

DATOS DEL SERVIDOR PÚBLICO DENUNCIADO

Nombre:	
Cargo o Puesto:	
Área de adscripción:	

CUENTA CON TESTIGOS SI NO CUENTA CON PRUEBAS SI NO

MENCIONE LOS TESTIGOS

MENCIONE LAS PRUEBAS

Arroyo
E. Blázquez
[Signature]
[Signature]
[Signature]



CAUSA QUE ORIGINE LA QUEJA, DENUNCIA Y/O SUGERENCIA.

CONDICIONAR EL SERVICIO:	<input type="checkbox"/>	FALTA DE RESPETO:	<input type="checkbox"/>
DESCORTESÍA Y/O LENTITUD EN ATENCIÓN:	<input type="checkbox"/>	FALTA DE HONRADEZ:	<input type="checkbox"/>
OTROS:	<input type="checkbox"/>	ESPECIFIQUE:	
<input type="text"/>			
<input type="text"/>			

ESCRIBA LOS HECHOS (INCLUYA DATOS E INDICIOS):

MANIFIESTO BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD, QUE LOS HECHOS ANTERIORES ME CONSTAN POR ASÍ PRESENCIARLOS, SUSCRIBIENDO EL PRESENTE FORMULARIO PARA LOS EFECTOS A QUE HAYA LUGAR.

NOMBRE COMPLETO, FIRMA Y/O HUELLA DIGITAL

[Vertical list of handwritten signatures in blue ink]



[Handwritten signatures in blue ink]

CONTRALORIA INTERNA MUNICIPAL

QUE ESTE ÓRGANO INTERNO EN TÉRMINOS DE LO DISPUESTO EN LOS ARTÍCULOS 105 Y 106 DE LA LEY ORGÁNICA MUNICIPAL PARA EL ESTADO DE HIDALGO, ES COMPETENTE:

SI NO

RECOMENDACIONES PARA LA INTERPRETACIÓN DE QUEJAS O DENUNCIAS

1. APORTAR LOS POSIBLES ELEMENTOS PROBATORIOS, ASÍ COMO TESTIGOS QUE TE ACOMPAÑABAN, EN SU CASO, AL MOMENTO DE LA IRREGULARIDAD.
2. NARRAR COMPLETAMENTE LOS HECHOS, LAS CIRCUNSTANCIAS DE TIEMPO Y LUGAR DEL PROBLEMA DE MANERA CLARA Y PRECISA.
3. PROPORCIONAR EL NOMBRE DEL SERVIDOR PUBLICO RESPONSABLE Y LA DIRECCIÓN A LA QUE PERTENECE, O LOS DATOS QUE PUEDAN SERVIR PARA SU IDENTIFICACIÓN.

OTROS DE LOS MOTIVOS PARA PRESENTAR TUS QUEJAS O DENUNCIAS SON:

1. MALTRATO VERBAL O FÍSICO AL CIUDADANO; MALA ATENCIÓN Y/O CONDICIONAMIENTO EN EL SERVICIO.
2. NO CONTESTAR POR ESCRITO UNA PETICIÓN DE INFORMACIÓN.
3. EXIGENCIA DE DINERO POR TRÁMITES EN LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES MUNICIPALES QUE CAREZCAN DE FUNDAMENTO.
4. POR USO INDEBIDO DE LOS BIENES MUNICIPALES, A FAVOR DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS.
5. ACTOS DE INFLUENCIAS QUE DEN PREFERENCIA A CIERTAS PERSONAS EN PARTICULAR.
6. FAVORECER A AMIGOS O A TERCEROS EN DESIGNACIÓN DE OBRA PÚBLICA Y ADQUISICIÓN DE BIENES.

LA MANERA DE INTERPONER TUS QUEJAS O DENUNCIAS ES A TRAVÉS DE COMPARECENCIA Y BUZÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS INSTALADO EN UN LUGAR VISIBLE DENTRO DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL

LAS QUEJAS, DENUNCIAS Y/O SUGERENCIAS SON UNA OPORTUNIDAD PARA TENER UNA COMUNICACIÓN CON LA CIUDADANÍA, SE SENTIRÍA ATENDIDO, ESCUCHADO Y COMO PARTE IMPORTANTE Y VALIOSA QUE APORTA INFORMACIÓN PARA MEJORAR LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL.



FORMATO PARA PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS

DATOS GENERALES DEL USUARIO

NOMBRE: _____

DOMICILIO: _____

TELÉFONO: _____

CORREO ELECTRÓNICO: _____

Los datos solicitados son optativos, en caso de hacerlo y proporcionarlos, serán protegidos con apego a la normatividad aplicable a ello y sería con la finalidad de tener contacto para informarle acerca del seguimiento a su sugerencia respectiva.

TRÁMITE O SERVICIO QUE ORIGINA LA SUGERENCIA:

ÁREA INVOLUCRADA: _____

FECHA: _____

HECHOS

Empty box for describing the facts of the suggestion.

FIRMA

Empty box for the signature.

Vertical column of handwritten signatures in blue ink.



Handwritten signatures at the bottom of the page.

ACTA DE APERTURA DEL BUZÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS Y/O SUGERENCIAS

En el Municipio de San Felipe Orizatlán, Estado de Hidalgo, siendo las _____ horas del día _____ de _____ del año _____; con la presencia del Contralor Municipal, Síndico Procurador, Secretario General Municipal, Oficial Mayor, Titular de la Unidad de Transparencia Municipal y un **Ciudadano Invitado**, se procedió a dar **apertura al "Buzón de Quejas, Denuncias y/o Sugerencias"** del H. Ayuntamiento de San Felipe Orizatlán, Estado de Hidalgo, cerciorados de no existir ninguna violación a la cerradura, como lo observamos y nos consta los que participamos en el presente acto, por lo que establecemos y damos cumplimiento al siguiente orden del día:

- a) Apertura del Buzón de Quejas, Denuncias y/o Sugerencias.
- b) Revisión de las Quejas, Denuncias y/o sugerencias presentadas en el periodo correspondientes del _____ al _____ del año _____.
- c) Clasificación de las Quejas, Denuncias y/o Sugerencias.
- d) Firma de los que en ella intervinieron.

----- DAMOS FE Y LEGALIDAD -----

Contralor Municipal

Nombre y Firma

Secretario General Municipal

Nombre y Firma

Titular de la Unidad de Transparencia

Nombre y Firma

Síndico Procurador

Nombre y Firma

Oficial Mayor

Nombre y Firma

Ciudadano/a

Nombre y Firma



Handwritten signatures and notes at the bottom of the page.

Vertical column of handwritten signatures on the right side of the page.

FORMATO D: CM-AIBQDS-SFO

ACTA DE INSTALACIÓN DEL BUZÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS Y/O SUGERENCIAS

En el Municipio de San Felipe Orizatlán, Estado de Hidalgo, siendo las _____ horas del día _____ de _____ del año _____, y estando presentes el Contralor Interno Municipal, Síndico Procurador, Secretario General Municipal, Oficial Mayor y el Titular de la Unidad de Transparencia, para hacer constar que ha quedado **instalado** en un lugar público, visible y accesible a los usuarios el **"Buzón de Quejas, Denuncias y/o Sugerencias del H. Ayuntamiento de San Felipe Orizatlán, Estado de Hidalgo"**.

----- DAMOS FE Y LEGALIDAD -----

Contralor Municipal



Nombre y Firma

Síndico Procurador

Nombre y Firma

Secretario General Municipal

Nombre y Firma

Oficial Mayor



Nombre y Firma

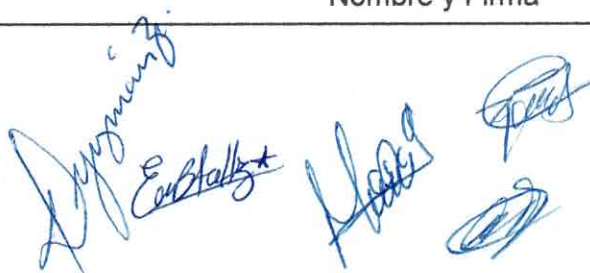
Titular de la Unidad de Transparencia



Nombre y Firma

Presidente Municipal

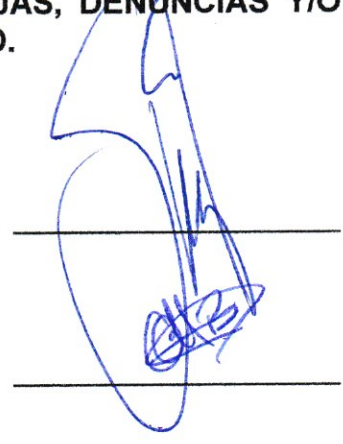
Nombre y Firma


MANUAL MUNICIPAL PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS Y/O SUGERENCIAS DE SAN FELIPE ORIZATLÁN, HIDALGO.

LIC. ERIKA SAAB LARA

PRESIDENTA MUNICIPAL
CONSTITUCIONAL



**C. CIRILO HUMBERTO DE
LA CRUZ BAUTISTA**

SÍNDICO PROCURADOR



**LIC. ROSA ITZEL
MORALES FLORES**

REGIDORA PRIMERA



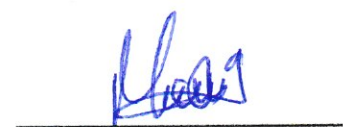
**LIC. DANIEL ALEJANDRO
GARCÍA FERNÁNDEZ**

REGIDOR SEGUNDO



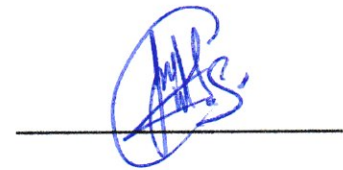
**C. MARÍA GUADALUPE
CASTILLO HERNÁNDEZ**

REGIDORA TERCERA



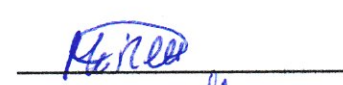
**C. JUAN CARLOS
HERNÁNDEZ GRANDE**

REGIDOR CUARTO



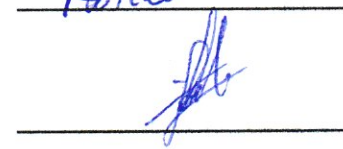
C. MARÍA ROJO CHÁVEZ

REGIDORA QUINTA



**LIC. FREDY RUBÉN DE
JESÚS SALAS PÉREZ**

REGIDOR SEXTO



C. EVA FRANCO RIVERA

REGIDORA SÉPTIMA




Palacio Municipal S/N Zona Centro,
San Felipe Orizatlán, Hidalgo. C.P. 43020

Tel.483.363.00.64




*Arquímán Z.
Castillo*

iGrande
Orizatlán
ES!

**C. ANGÉLICA CASTILLO
GARCÍA**

REGIDORA OCTAVA

[Signature]

**C. EMILIANO
CERVANTES CARRILLO**

REGIDOR NOVENO

[Signature]

**C. ELSA BAUTISTA
HERNÁNDEZ**

REGIDORA DÉCIMA

[Signature]

**C. DIANA GUZMÁN
ZÚÑIGA**

REGIDORA
PRIMERA

DÉCIMA

[Signature]

**C. ALBERTO HERNÁNDEZ
HERNÁNDEZ**

REGIDOR
SEGUNDO

DÉCIMO

[Signature]

DOY FE
SECRETARIO GENERAL
MUNICIPAL



C. CAMILO MELO RIVERA

[Signature]

[Signature]

[Signatures]

