



FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO DE MICHOACÁN

**ACUERDO 23/2020 QUE CONTIENE LOS LINEAMIENTOS PARA LA OPERACIÓN DE
LOS BUZONES DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA CONTRALORÍA DE LA FISCALÍA
GENERAL DEL ESTADO.**

OCTUBRE DE 2020

ADRIÁN LÓPEZ SOLÍS, Fiscal General del Estado, en ejercicio de las facultades que me confieren los artículos 100, de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Michoacán de Ocampo; 2, 18 y 30, fracciones XLI y LI de la Ley Orgánica de la Fiscalía General del Estado de Michoacán; 6, fracción I, en concordancia con el 114, fracción V, del Reglamento de la Ley Orgánica de la Fiscalía General del Estado de Michoacán; y,

CONSIDERANDO

Que la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Michoacán de Ocampo, establece que la Fiscalía General del Estado es un órgano autónomo, con personalidad jurídica, patrimonio propio, autonomía financiera, presupuestaria, técnica y de gestión en los términos que determine su Ley Orgánica.

Que la Ley Orgánica de la Fiscalía General del Estado de Michoacán, señala que el Fiscal General, es el responsable de su conducción, mando y desempeño, en cuanto titular de la Institución y superior jerárquico de todas las personas servidoras públicas que la integran.

Que la referida Ley Orgánica, señala que la Contraloría de la Fiscalía General establecerá mecanismos en coordinación con el Fiscal General, para prevenir corregir, investigar, substanciar y calificar actos u omisiones que pudieran constituir responsabilidades administrativas de las personas servidoras públicas de la institución.

Que en términos del Reglamento de la Ley Orgánica de la Fiscalía General del Estado Michoacán, a la persona titular de la Contraloría de la Fiscalía General del Estado, le corresponde entre otras atribuciones, solicitar al Fiscal General la publicación oficial de los instrumentos normativos que rigen su función.

Que con el propósito de dar cumplimiento al Plan de Persecución de Delitos 1.5 2019-2028, en su eje estratégico 5.1, “Eficientar la operatividad de la Contraloría Interna de la Fiscalía”, que establece como línea de acción 5.1.7 “Diseñar e implementar un Sistema de Registro de Quejas de las Personas Servidoras Públicas de la Fiscalía General del Estado”; para tal efecto, la Contraloría de la Fiscalía General consideró necesario establecer el sistema antes señalado, con el objeto de conocer y evaluar la eficiencia, eficacia y legalidad en la gestión del servicio público.

Que con fecha 19 de octubre de 2020, la persona titular del Órgano Interno de Control, mediante oficio número CFG/214/2020, propuso al Fiscal General los “Lineamientos para la Operación de los Buzones de Quejas y Sugerencias de la Contraloría de la Fiscalía General”, para su publicación en el Periódico Oficial del Gobierno Constitucional del Estado de Michoacán de Ocampo.

Que derivado de las actividades que desarrollan las personas servidoras públicas en la institución, es necesario que los usuarios de los trámites y servicios cuenten con un mecanismo de participación ciudadana mediante el cual puedan comunicar a la Contraloría de la Fiscalía General sus quejas y sugerencias, a fin de identificar actos u omisiones en su desempeño y con ello generar las condiciones de mejora en el servicio público.

Por lo anteriormente expuesto, y con fundamento en las disposiciones legales invocadas, se expide el siguiente:

ACUERDO 23/2020 QUE CONTIENE LOS LINEAMIENTOS PARA LA OPERACIÓN DE LOS BUZONES DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA CONTRALORÍA DE LA FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO.

Artículo único. Se expiden los Lineamientos para la Operación de los Buzones de Quejas y Sugerencias de la Contraloría de la Fiscalía General del Estado, los cuales se especifican en un anexo único que es parte integral del presente Acuerdo.

TRANSITORIOS

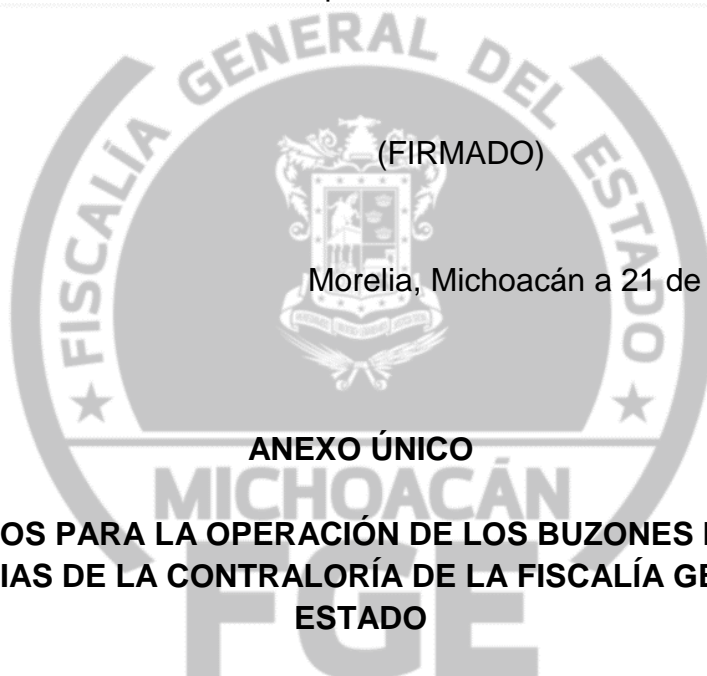
PRIMERO. El presente Acuerdo y sus lineamientos entrarán en vigor el día de su publicación en el Periódico Oficial del Gobierno Constitucional del Estado de Michoacán de Ocampo.

SEGUNDO. Se instruye a la persona titular de la Dirección General Jurídica y de Derechos Humanos, realizar las acciones necesarias para la publicación del presente Acuerdo, en el Periódico Oficial del Gobierno Constitucional del Estado de Michoacán de Ocampo.

TERCERO. Notifíquese a la persona titular de la Contraloría de la Fiscalía General, para que, conforme a sus atribuciones dé cumplimiento a lo establecido en el presente Acuerdo, y se difunda a todas las personas titulares de la estructura orgánica de la Fiscalía General.

CUARTO. Los Buzones de Quejas y Sugerencias, que hayan sido instalados, antes de la publicación oficial, se registrarán por las disposiciones del presente Acuerdo.

Así lo acordó y firma el Mtro. Adrián López Solís, Fiscal General del Estado.



Artículo 1. Los presentes Lineamientos tienen por objeto establecer las disposiciones que deben observar la Contraloría y las Unidades Administrativas de la Fiscalía General del Estado, en la instalación, apertura y sustitución de los Buzones de Quejas y Sugerencias, así como el registro y trámite de los documentos que se encuentren ingresados en los mismos.

Artículo 2. Los Lineamientos son de observancia obligatoria para las personas servidoras públicas de la Fiscalía General del Estado.

Artículo 3. Corresponde a la Contraloría de la Fiscalía General, en coordinación con las personas titulares de las Unidades Administrativas, la vigilancia y aplicación de estos Lineamientos.

Artículo 4. Para efectos del presente Acuerdo, se entenderá por:

- I. **Buzón:** Al Buzón de Quejas y Sugerencias de la Contraloría de la Fiscalía General;
- II. **Contraloría:** A la Contraloría de la Fiscalía General;
- III. **Dirección de Auditorías:** A la Dirección de Auditoría, Declaraciones Patrimoniales y Normatividad de la Contraloría de la Fiscalía General;
- IV. **Documentos:** A las quejas y sugerencias ingresadas en los buzones;
- V. **Fiscalía General:** A la Fiscalía General del Estado de Michoacán;
- VI. **Lineamientos:** A los Lineamientos para la Operación de los Buzones de Quejas y Sugerencias de la Contraloría de la Fiscalía General del Estado;
- VII. **Unidades Administrativas:** A las Unidades Administrativas que conforman la estructura orgánica de la Fiscalía General del Estado.

Artículo 5. La persona titular de la Unidad Administrativa que corresponda debe otorgar las facilidades para la instalación, apertura o sustitución de los buzones.

Artículo 6. El proceso de la instalación de buzones, inicia cuando la persona titular de la Contraloría observe la necesidad de conocer las quejas y sugerencias de la ciudadanía, derivadas del actuar de las personas servidoras públicas de la institución.

El proceso antes referido, se debe realizar previa comunicación oficial a la persona titular de la Unidad Administrativa donde se instalará el buzón.

Artículo 7. Los buzones deben ser instalados por la Contraloría en las unidades administrativas con las formalidades de los Lineamientos, en lugar visible y de fácil acceso para los usuarios.

Artículo 8. La instalación de los buzones se debe realizar con la presencia de la persona titular de la Contraloría y de la Unidad Administrativa, o de las personas

en las que se deleguen de manera oficial estas atribuciones, y formalizar a través de acta administrativa que contenga los datos siguientes:

- I. Lugar, fecha, hora de inicio y de conclusión;
- II. Dirección y ubicación específica para la instalación o sustitución del buzón;
- III. Datos que identifiquen el buzón;
- IV. Para el caso de sustitución, las condiciones físicas en las que se encuentra el buzón;
- V. Observaciones si las hubiere; y,
- VI. Nombre y firma de los intervinientes.

Artículo 9. Los buzones quedan bajo el resguardo y responsabilidad de la persona titular de la Unidad Administrativa donde se encuentren instalados.

Artículo 10. Los buzones deben contar con cerradura en buen estado, y sus llaves en resguardo y custodia de la Contraloría.

Cada buzón estará identificado con el nombre de la Contraloría, la imagen institucional de la Fiscalía General y un número de folio, cuyo registro estará a cargo de la Dirección de Auditorías.

Artículo 11. Los buzones serán abiertos con la periodicidad que establezca la persona titular de la Contraloría.

Artículo 12. La apertura de los buzones en la ciudad de Morelia, se debe realizar con la presencia de la persona titular de la Contraloría y de la Unidad Administrativa respectivamente, o de las personas en las que se deleguen de manera oficial estas atribuciones, un representante de la Secretaría Técnica y otra de la Dirección General de Administración quienes fungirán como testigos.

Para el caso de los buzones que se encuentren instalados en el interior del Estado, preferentemente el Enlace Administrativo fungirá como testigo de la Secretaría Técnica y de la Dirección General de Administración.

Artículo 13. La apertura de los buzones se debe formalizar a través de acta administrativa que contenga como mínimo los datos siguientes:

- I. Lugar, fecha, hora de inicio y de conclusión;
- II. Dirección y ubicación específica del buzón a aperturar;
- III. Datos que identifiquen el buzón;
- IV. Las condiciones físicas en las que se encuentra el buzón;
- V. Número de documentos ingresados;
- VI. Observaciones si las hubiere; y,
- VII. Nombre y firma de los intervinientes.

El Acta de apertura debe firmarse al concluir la diligencia, y solo se entregará copia de la misma a los participantes, no así, de los documentos que se extraigan del buzón.

Artículo 14. La sustitución de los buzones es procedente cuando:

- I. Exista deterioro o daño físico;
- II. La persona titular de la Unidad Administrativa, dé vista a la Contraloría mediante comunicado oficial, adjuntando la evidencia pertinente;
- III. El personal de la Contraloría advierta la necesidad de la sustitución; y,
- IV. Se reciba comunicación por cualquier vía del deterioro o daño físico.

Artículo 15. Cuando se realice la sustitución de los buzones, se deberá elaborar acta respectiva en términos del artículo 8 de los Lineamientos.

Artículo 16. Los documentos extraídos del buzón deben ser anexados al acta, y en su oportunidad se les dará el trámite correspondiente.

Artículo 17. La Dirección de Auditorías, es la responsable de llevar a cabo el registro de todos los documentos extraídos del buzón, asignarles un número de folio, resguardarlos y elaborar las estadísticas que permitan visualizar los resultados obtenidos.

Artículo 18. La Dirección de Auditorías, conocerá de las sugerencias extraídas del buzón, y podrá llevar a cabo las visitas de inspección o revisiones que se originen de dichos documentos, de conformidad con los Lineamientos para la Práctica de Auditorías, Revisiones y Visitas de Inspección de la Fiscalía General del Estado.

Artículo 19. La Dirección de Denuncias y Procedimientos Administrativos, conocerá de conformidad a su competencia de las quejas que le turne la Dirección de Auditorías.

En los casos de que el documento de queja contenga datos de identificación del usuario y que él así lo manifieste, la Dirección de Denuncias y Procedimientos Administrativos, podrá prevenirle para la formalización de la denuncia, de ser así, el procedimiento se ajustará a las formas y términos señalados en la Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Michoacán de Ocampo.

Artículo 20. Cualquier alteración de los buzones será investigada y sujeta a las sanciones penales y administrativas establecidas en la legislación correspondiente.

Artículo 21. Lo no dispuesto por los presentes lineamientos respecto de la operación de los buzones y manejo de los documentos, será resuelto por la persona titular de la Contraloría.

Morelia, Michoacán a 21 de octubre de 2020