

<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b> Atención a Quejas, Denuncias y Sugerencias <b>UNIDAD RESPONSABLE:</b> Departamento de Contraloría Municipal.	<b>CÓDIGO:</b> Z-CM-00-AA-01
--	------------------------------

**OBJETIVO:** Aplicar la ley en sentido estricto estableciendo el procedimiento a seguir para dar atención expedita de las diferentes quejas, denuncias y sugerencias que se presentan.

**POLÍTICAS Y NORMAS GENERALES:** Atención directa a las quejas, denuncias y sugerencias presentadas por los interesados, a fin de corregir las anomalías que pudiesen presentar los servidores públicos en el desempeño de sus funciones, con base en aplicación de la Ley correspondiente en cada uno de los problemas contenidos en ellas.

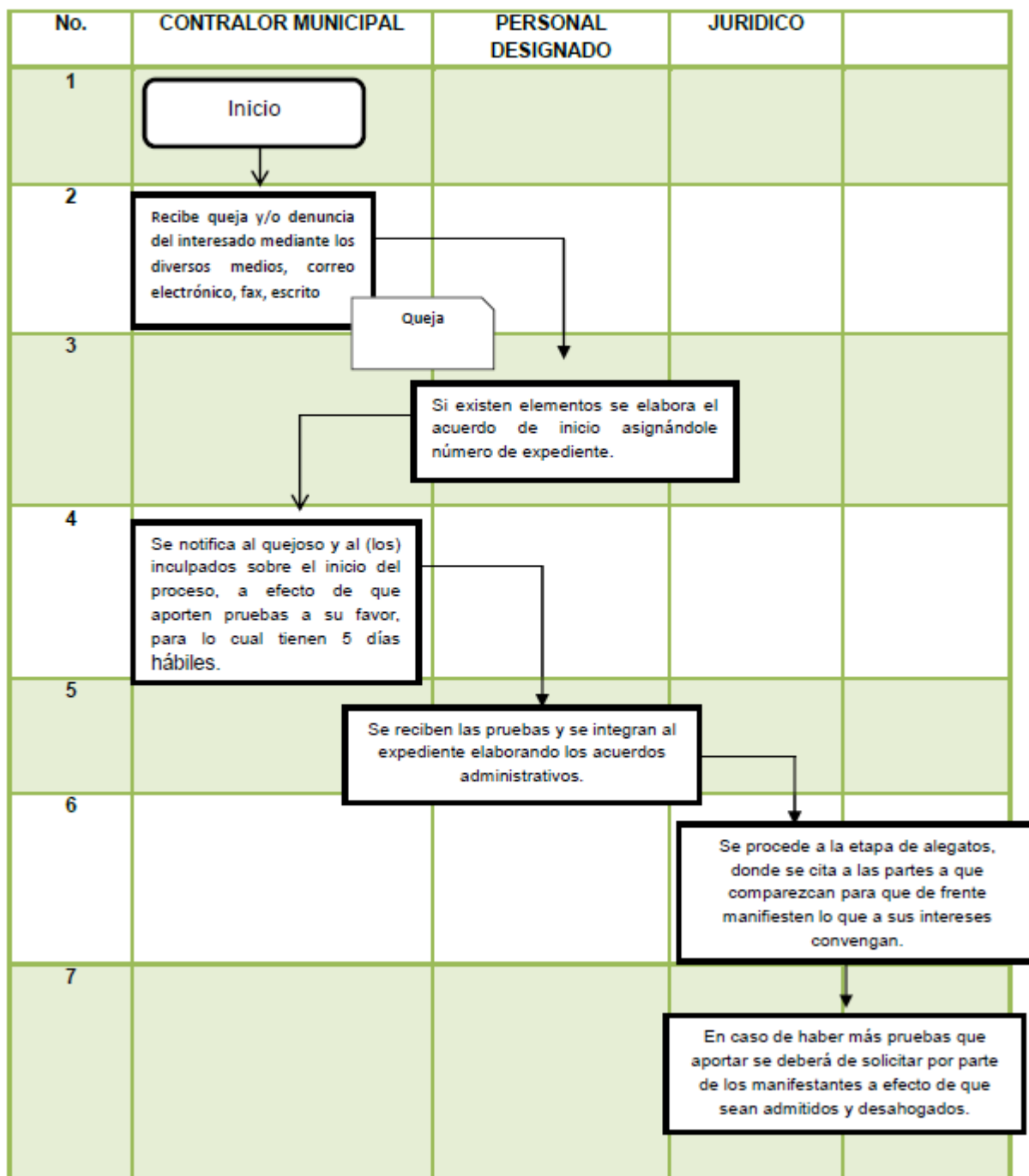
**FUNDAMENTO LEGAL:** Artículos 14, 16 y 115 fracción III inciso i) de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Michoacán de Ocampo; Artículos 59 fracción X de la Ley Orgánica Municipal del Estado de Michoacán de Ocampo.

**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:**

No CONSECUTIVO	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y/O AREA	INSUMO	SALIDA
1	Inicio			
2	Recibe queja (escrito, fax, correo electrónico, buzón, etc.)	Contralor Municipal	Queja	Recepción de queja y/o denuncia
3	Si existen elementos se elabora el acuerdo de inicio asignándole número de expediente.	Personal Designado	Número de Expediente	Aceptación de la queja
4	Se notifica al quejoso y al (los) inculpados sobre el inicio de proceso, a efecto de que aporten pruebas a su favor, para lo cual tienen 5 días hábiles.	Personal Designado	Notificación	Inicio de la Investigación
5	Se reciben las pruebas y se integran al expediente elaborando los acuerdos administrativos.	Personal de la contraloría asignado	Documentos	Análisis de la información obtenida

6	Se procede a la etapa de alegatos, donde se cita a las partes a que comparezcan para que dé frente manifiesten lo que a sus intereses convengan.	Jurídico del ayuntamiento	Documentos	Acta de Comparecencia
7	En caso de haber más pruebas que aportar se deberá de solicitar por parte de los manifestantes a efecto de que sean admitidos y desahogados.	Jurídico del Ayuntamiento	Documentos	Acuerdos Administrativos
8	Elaborar el Resolutivo Final de la Queja y Turnarlo al quejoso e inculpado (s).	Contralor Municipal	Resolutivo Final	En caso de detección de irregularidades se inicia el procedimiento administrativo penal según corresponda
9	Fin			

## FLUJOGRAMA.- ATENCIÓN A QUEJAS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS



8	<div data-bbox="393 220 673 363" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Elaborar el Resolutivo Final de la Queja y Turnarlo al quejoso e inculpado (s).</div> <div data-bbox="511 367 535 409" style="text-align: center;">↓</div>			
9	<div data-bbox="393 443 673 510" style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; text-align: center;">Fin</div>			