

Trámite de Quejas y/o Denuncias ciudadanas y su relación con las Contralorías Municipales



ORFIS

ÓRGANO DE FISCALIZACIÓN SUPERIOR DEL ESTADO DE VERACRUZ

**"Porque la Transparencia y la Rendición
de Cuentas fortalecen la democracia"**

Objetivos

- Dar a conocer a los Entes Fiscalizables los criterios y disposiciones legales aplicables en el trámite de las quejas y/o denuncias ciudadanas presentadas ante el ORFIS.
- Proporcionar el seguimiento que deben realizar los Órganos de Control Interno de los Entes Fiscalizables para atender las solicitudes formuladas por el ORFIS.

- El tema se va a abordar desde dos perspectivas:
 1. Trámite que lleva a cabo el Órgano de Fiscalización Superior del Estado.
 2. Atención que debe proporcionar el OCI a los oficios de solicitud de información que les envía el ORFIS relacionados con quejas y/o denuncias ciudadanas.

Marco Jurídico aplicable

Legislación federal:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.

Legislación estatal:

- Constitución Política del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Ley de Fiscalización Superior y Rendición de Cuentas del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Ley Orgánica del Municipio Libre.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Reglamento Interior del Órgano de Fiscalización Superior del Estado de Veracruz.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos



Artículo 8o. Los funcionarios y empleados públicos respetarán el ejercicio del derecho de petición, siempre que ésta se formule por escrito, de manera pacífica y respetuosa; pero en materia política sólo podrán hacer uso de ese derecho los ciudadanos de la República.

A toda petición deberá recaer un acuerdo escrito de la autoridad a quien se haya dirigido, la cual tiene obligación de hacerlo conocer en breve término al peticionario.

Constitución Política del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave

Artículo 7. Toda persona podrá ejercer el derecho de petición ante las autoridades del Estado, de los municipios, así como de los organismos autónomos, los cuales estarán obligados a dar respuesta escrita, motivada y fundada, en un plazo no mayor de **cuarenta y cinco días hábiles**.

La ley regulará los casos en los que, ante el silencio de la autoridad administrativa, la respuesta a la petición se considere en sentido afirmativo.



Ley de Fiscalización Superior y Rendición de Cuentas del Estado de Veracruz:

- **Artículos 37, 64 al 71.**

Artículo 37. Sin perjuicio de lo previsto anteriormente, en las situaciones y conforme lo determine esta Ley, derivado de denuncias, el Órgano podrá revisar durante el ejercicio fiscal en curso a los Entes Fiscalizables, así como respecto de ejercicios anteriores. Los Entes Fiscalizables deberán proporcionar la información y documentación que se solicite para la revisión, dentro de los plazos y en los términos señalados en esta Ley y, en caso de incumplimiento, les serán aplicables las sanciones previstas en la misma.

El Órgano deberá rendir un Informe Específico al Congreso y, en su caso, promoverá las acciones que correspondan ante el Tribunal Estatal, la Fiscalía Especializada, o a las autoridades que resulten competentes.

Reglamento Interior del Órgano de Fiscalización Superior y Rendición de Cuentas del Estado de Veracruz:

Artículo 59. Corresponde a la o el titular de la Dirección General de Asuntos Jurídicos ejercer las facultades siguientes:

XXVIII. Recibir y tramitar las quejas y denuncias que sean presentadas por cualquier persona, en términos de la Ley y turnar las procedentes al área administrativa competente del Órgano, así como remitir a las y los Titulares de los Órganos Internos de Control de los Entes Fiscalizables las que sean de su respectiva competencia;

XXIX. Solicitar a las y los Titulares de los Órganos Internos de Control de los Entes Fiscalizables un informe pormenorizado y su respectivo soporte documental, relacionado con las quejas y denuncias a que se refiere la fracción anterior;

Conceptos básicos

Con la finalidad de establecer una clasificación de tipo administrativo, que permita ubicar la naturaleza, orígenes y consecuencias jurídicas de los hechos irregulares de que tengan conocimiento como Titulares de los Órganos de Control Interno Municipal, podemos definir dos figuras principales:

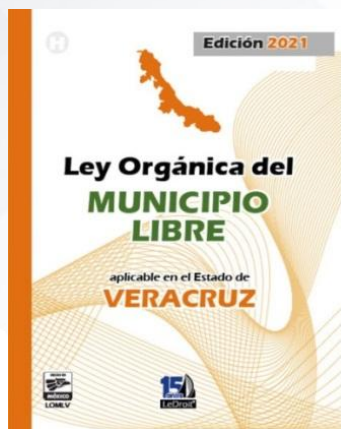
QUEJA

- Es la manifestación de la persona mediante la cual hace del conocimiento a la autoridad, actos u omisiones de los servidores públicos contrarios a los principios que rigen la administración pública y que le significan una afectación directa a sus intereses como gobernado.

DENUNCIA

- Es la manifestación de un o varias personas que hace del conocimiento a la autoridad, presuntas faltas administrativas o actos de corrupción cometidos por servidores públicos o personas físicas o morales privadas que estén vinculadas con actos de gobierno, es decir aquellas que tengan que ver con faltas administrativas señaladas en la Ley General de Responsabilidades Administrativas (LGRA).
- Es el medio a través del cual, el servidor público cumple la obligación de hacer del conocimiento del Órgano de Control Interno competente, actos u omisiones realizados por otro servidor público, contrarios a los principios que rigen la administración pública.

ÓRGANOS DE CONTROL INTERNO MUNICIPALES



Los Ayuntamientos establecerán sus propios Órganos de Control Interno autónomos de conformidad con lo establecido en la LOML (art. 35 f. XXI)

**Ley Orgánica
del Municipio
Libre**

Obligaciones
y Atribuciones
Específicas

Obligaciones
y Atribuciones
Genéricas

Obligaciones y Atribuciones Específicas

- Art 73 Quater. El Ayuntamiento de conformidad con lo dispuesto por el artículo 35 fracción XXI de esta Ley, establecerá un órgano de control interno autónomo, denominado Contraloría.





Artículo 73 decies
Contraloría realizará las
actividades siguientes

Evaluar los
sistemas y
procedimientos

Dependencias

Entidades

Revisar las
operaciones,
transacciones,
registros,
informes y
estados
financieros

Comprobar el
cumplimiento de
las normas,
disposiciones
legales y políticas
aplicables a la
entidad, en el
desarrollo de sus
actividades

Examinar la asignación y
utilización

Financieros

Humanos

Materiales



Artículo 73 decies
Contraloría realizará las actividades siguientes

Revisar el cumplimiento de los objetivos y metas fijados en los programas a cargo de la dependencia o entidad

Participar en la determinación de indicadores para la realización de auditorías operacionales y de resultados de los programas

Analizar y opinar sobre la información que produzca la dependencia o entidad para efectos de evaluación

Promover la capacitación del personal de auditoría

Vigilar el cumplimiento de las medidas correctivas



Artículo 73 decies

Contraloría realizará las actividades siguientes

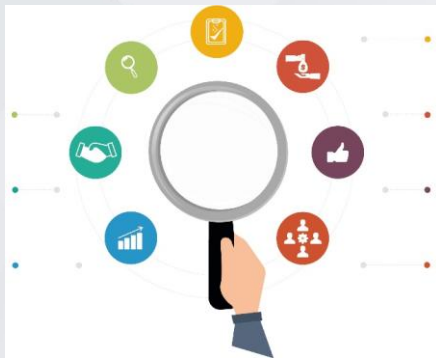
Recibir, registrar, verificar y generar la información que, para efectos de los Sistemas Nacional y Estatal Anticorrupción, deberán contener las Plataformas Digitales respectivas

Supervisar y coordinar los procesos de entrega y recepción de los servidores públicos de las áreas administrativas del Ayuntamiento, para verificar que se realicen conforme a las normas y lineamientos aplicables

Participar dentro del Sistema Estatal Anticorrupción en las acciones de apoyo que requiera el Sistema Estatal de Fiscalización para la implementación de mejoras en la fiscalización del Ayuntamiento

Evolución del patrimonio de los servidores públicos del Ayuntamiento

También podrá requerir información adicional, realizando las investigaciones pertinentes; de no existir anomalía alguna tendrá que expedir la certificación correspondiente



Artículo 73 decies
Contraloría realizará las actividades
siguientes

Procedimiento de Responsabilidad
Administrativa

Iniciar

Actos

Investigar

Por la presunta comisión de
faltas administrativas
cometidas por Servidores
Públicos

Substanciar

Resolver los
Procedimientos

Omisiones

Cuando se trate de faltas administrativas graves,
ejercer la acción de responsabilidad ante el
Tribunal Estatal de Justicia Administrativa

Presentar las denuncias correspondientes
ante la Fiscalía Especializada en Combate a
la Corrupción y ante otras autoridades
competentes



Artículo 73 decies

Contraloría realizará
las actividades
siguientes

**XIII. Recibir las
denuncias y
quejas en contra
de los servidores
públicos del
Ayuntamiento por
hechos
presuntamente
constitutivos de
faltas
administrativas
por conductas
sancionables en
términos de la ley
que corresponda**

Resolver el recurso
de revocación que
interpongan los
servidores públicos
municipales
respecto de las
resoluciones por las
que se les
impongan
sanciones
administrativas, y
dar seguimiento al
cumplimiento de
las resoluciones
dictadas por los
órganos
jurisdiccionales

Las demás que
determine el
Cabildo

Medios de recepción de quejas y/o denuncias ciudadanas presentadas ante el ORFIS



El **ORFIS**, ha puesto a disposición de los ciudadanos diversos medios de acercamiento con la ciudadanía para la presentación de quejas y denuncias:



Por **escrito**, por conducto de la oficialía de partes institucional.



Por **teléfono**, a través de la línea
“Díselo a la Auditora” (800-00-67347)



Por **medios electrónicos**:

- **Línea ética**, ubicada en el portal web institucional del ORFIS,
- **Sistema de Consulta de Obras y Acciones de Veracruz (COMVER)**
- **Correo electrónico**, silviaperez@orfis.gob.mx

Información relevante

Principalmente, las quejas que recibimos se refieren a:

Irregularidades relacionadas con la planeación y ejecución de obra pública.



Irregularidades en el ejercicio de los recursos públicos o administrativas.



Mixtas (obra-financiera)



Relativas a incumplimiento de pago a contratistas y proveedores.



Además, las quejas se refieren a conflictos internos en los ayuntamientos (ya sea entre los miembros del ayuntamiento y entre el ejercicio de sus atribuciones o entre la fiscalización).

Que Sí puede atender el ORFIS:

- **Quejas y/o Denuncias fundadas** en las que el ciudadano presuma, durante el ejercicio en curso, así como respecto de ejercicios anteriores de los Entes Fiscalizables, el manejo, aplicación, custodia irregular o desvío de recursos públicos estatales o municipales y demás que le competa fiscalizar, de conformidad con los supuestos previstos en la Ley de Fiscalización Superior y Rendición de Cuentas del Estado.

Que NO corresponde atender al ORFIS:

Quejas o denuncias relacionadas con:

- Conflictos de naturaleza interna de los Entes Fiscalizables Municipales (entre Ediles).
- Trámites y/o servicios.
- Asuntos laborales o de nombramientos de servidores públicos municipales.
- Conflictos entre particulares y Entes Fiscalizables, que no sean del ámbito de competencia del ORFIS (impuesto predial, ordenamiento urbano, etc.)
- Falta de pago a contratistas o proveedores.
- Solicitudes de acceso a la información pública.

En la atención a promociones ciudadanas, las acciones que se realizan en el ORFIS, entre otras son:

Tratándose de irregularidades del ejercicio sujeto a fiscalización, se reportan a las áreas del Órgano competentes, especialmente a la Auditoría Especial de Planeación, Evaluación y Fortalecimiento Institucional, para análisis e inclusión en muestra de auditoría del procedimiento de fiscalización superior.

Análisis de la queja recibida, competencia y recopilación de información relevante para su atención.

En caso de ser asunto competencia del OCI, se remite para su intervención.

Se solicita **informe pormenorizado** al Contralor Municipal sobre los hechos materia de la queja o denuncia.

Una vez recibido el informe pormenorizado, de parte de los OCI, se solicita opinión técnica y/o financiera de la Secretaría Técnica, quienes valoran dicho informe y sugieren acciones de seguimiento.

Se hace del conocimiento de los promoventes las acciones que la autoridad debe llevar a cabo para la atención del asunto planteado en la queja.

Notificación por Buzón Fiscalizador

- El oficio de solicitud de información o de remisión de la queja y/o denuncia ciudadana, es firmado de manera electrónica por la persona Titular de la DGAJ.
- Se otorga un término de 15 días hábiles para que se rinda el informe.
- Se notifica de manera electrónica.
- El oficio con el que rinde el informe el OCI y la documentación que soporta, puede adjuntarse al Buzón Fiscalizador.

Derivado de las **funciones de auditoría, control y evaluación**, los OCl son los facultados para atender de manera constante y directa las inconformidades de la ciudadanía en el manejo y ejecución de los recursos públicos, ya sea que se traduzcan en obras o acciones.



Ley Orgánica del Municipio Libre

Artículo 73 decies. La Contraloría realizará las actividades siguientes:

XIII. Recibir las denuncias y quejas en contra de los servidores públicos del Ayuntamiento por hechos presuntamente constitutivos de faltas administrativas por conductas sancionables en términos de la ley que corresponda;

¿Qué información se debe adjuntar al oficio con el que se rinde el informe pormenorizado?



Evidencias del levantamiento físico de la obra (fotografías, video, cédulas de verificación, validaciones, evidencia de operación de la obra, georreferencias, actas de entrega-recepción de la obra, etc.)

Procedimiento de designación de beneficiarios, o listado de entrega de apoyos, etc.

Elaborar minutas y actas circunstanciadas.

Solicitar informes por escrito a las áreas y servidores públicos responsables de las obras y/o acciones.

En su caso, el resultado de las acciones llevadas a cabo (inicio de procedimiento de investigación por detectarse alguna falta administrativa, etc.)



¿Qué pasa si no se atienden los requerimientos del ORFIS?

Artículo 15 LFS.

Para hacer cumplir sus determinaciones, imponer el buen orden y sancionar el incumplimiento de las disposiciones relacionadas con el ejercicio de las facultades de fiscalización superior, el Órgano podrá hacer uso de cualquiera de las medidas de apremio siguientes:

***VER ARTÍCULOS 13, 14 Y 16 LFS**

I. Multa de
trescientas a mil
veces el valor diario
vigente de la
Unidad de Medida
y Actualización;
(\$35,193.00)



Recomendaciones generales

- Revisar constantemente el correo electrónico que registraron para los avisos del Buzón Fiscalizador.
- Presentar la información solicitada dentro del plazo de los 15 días hábiles, siguientes al en que surta efectos la notificación del oficio de referencia.
- Subir el informe pormenorizado a través del buzón fiscalizador; en caso que no lo permita subir, comunicarse a la Dirección General de Tecnologías de la Información del ORFIS para solucionar el problema. (extensión 1106)

¡Gracias por su atención!

DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS JURÍDICOS
Subdirección de Asuntos Administrativos
M.A. Silvia Isis Pérez Bielma
Jefa del Departamento de Quejas y Denuncias
2288 418600, ext. 1007
sperez@orfis.gob.mx