

ACUERDO POR EL QUE SE ESTABLECE EL SISTEMA DE DENUNCIA CIUDADANA

C. LIC. RAFAEL ANTONIO DEL POZO DERGAL, Secretario de la Contraloría del Estado de Quintana Roo, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 1, 3 fracciones IX y XXIV y 92 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas; 1, 3, párrafo primero, 19 fracción XIII y 43 fracción XX de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo; y 1, párrafo primero, 1-BIS, 2, fracción VI, 3 párrafo primero, 5 y 7 fracción I del Reglamento Interior de la Secretaría de la Contraloría del Estado de Quintana Roo, y

CONSIDERANDO

Que el Plan Estatal de Desarrollo 2016-2022, publicado en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo, el 25 de enero de 2017, en el Eje 3. Gobierno Moderno, Confiable y Cercano a la Gente, Programa 17: Gestión y Control Gubernamental, en sus líneas de acción 22 y 23 prevé "establecer canales presenciales y remotos de comunicación, queja y denuncia inmediata, ante actos de corrupción" y "atender las quejas y denuncias ciudadanas presentadas con relación al funcionamiento del gobierno";

Que en el Acuerdo del Programa Sectorial de Transparencia, Modernización, Tecnologías de la Información y Control Gubernamental, emitido por la Secretaría de la Contraloría, publicado en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo, el 17 de noviembre de 2017, en su Apartado Estratégico, con respecto al Programa 17: Gestión Gubernamental, en sus líneas de acción 33 y 34 prevé "Establecer mecanismos de captación y atención ciudadana para la presentación de quejas y denuncias interpuestas contra servidores públicos, así como las peticiones ciudadanas relacionadas con la prestación de trámites y servicios" y "Recibir y dar atención a las quejas y denuncias presentadas por los ciudadanos contra los servidores públicos estatales";

Que la Ley General de Responsabilidades Administrativas dispone que las autoridades investigadoras establecerán áreas de fácil acceso, para que cualquier interesado pueda presentar denuncias por presuntas faltas administrativas, de conformidad con los criterios establecidos en dicha Ley;

Que de conformidad con lo dispuesto en la citada Ley General, la denuncia deberá contener los datos o indicios que permitan advertir la presunta responsabilidad administrativa por la comisión de faltas administrativas, y podrán ser presentadas de manera electrónica a través de los mecanismos que para tal efecto establezcan las autoridades investigadoras, lo anterior sin menoscabo de la Plataforma Digital que determine, para tal efecto, el Sistema Nacional Anticorrupción;

Que la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo dispone que a la Secretaría de la Contraloría del Estado corresponde recibir y dar trámite a las quejas, denuncias y sugerencias respecto de los trámites y servicios o por actos, omisiones o conductas de los servidores públicos de la administración pública del Estado en el ejercicio de sus funciones, en los plazos y términos del Reglamento Interior de la propia Secretaría;

Que el Reglamento Interior de la Secretaría de la Contraloría establece que a la Coordinación General de Investigación y Situación Patrimonial, corresponde coordinar la operación del Sistema Estatal de Quejas, Denuncias y Sugerencias, estableciendo los medios de captación y atención ciudadana, así como los lineamientos o disposiciones generales que regulen los procedimientos para su atención, trámite y resolución, y

Que resulta necesario establecer el marco jurídico para la atención de las denuncias, quejas y solicitudes y efficientar los procesos mediante la utilización de tecnología y sobre una plataforma única para una oportuna atención de las mismas a través de procesos eficaces, sencillos y eficientes en su manejo que permitan una adecuada comunicación de la ciudadanía con la autoridad, por lo que he tenido a bien expedir el siguiente:

ACUERDO POR EL QUE SE ESTABLECE EL SISTEMA DE DENUNCIA CIUDADANA

ARTÍCULO PRIMERO. El presente Acuerdo tiene por objeto establecer el Sistema de Denuncia Ciudadana, como un mecanismo de registro, captación, administración y atención de las denuncias, quejas, reconocimientos y solicitudes, que cualquier persona formule a la Administración Pública Estatal, en el marco de la Ley General de Responsabilidades Administrativas y demás normatividad aplicable.

ARTÍCULO SEGUNDO. El Sistema de Denuncia Ciudadana, será administrado por la Coordinación de Quejas, Denuncias e Inconformidades de la Coordinación General de Investigación y Situación Patrimonial de la Secretaría.

El soporte técnico de la plataforma, estará a cargo de la Coordinación de Tecnologías de la Secretaría.

ARTÍCULO TERCERO. Para los efectos del presente Acuerdo se entenderá por:

1. **APE:** La Administración Pública Estatal;
2. **Coordinación:** La Coordinación de Quejas, Denuncias e Inconformidades adscrita a la Coordinación General de Investigación y Situación Patrimonial;
3. **Coordinación General:** La Coordinación General de Investigación y Situación Patrimonial de la Secretaría de la Contraloría del Estado;
4. **Coordinación de Tecnologías:** La Coordinación de Tecnologías de la Información de la Secretaría;
5. **LOAPE:** La Ley Orgánica de la Administración Pública Estatal;
6. **Manifestaciones ciudadanas:** Las denuncias, quejas, reconocimientos y solicitudes realizadas por los ciudadanos;
7. **OIC:** Los Órganos Internos de Control de las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal, así como los órganos de los demás entes públicos, incluidos los de los poderes Legislativo y Judicial del Estado, órganos constitucionales autónomos y municipios;
8. **Reglamento Interior:** El Reglamento Interior de la Secretaría;
9. **Secretaría:** La Secretaría de la Contraloría del Estado, y
10. **Tak Pool:** La plataforma para el registro, captación, administración y atención de las manifestaciones ciudadanas que se formulen, a través de las diferentes herramientas que la conformen.

ARTÍCULO CUARTO. Tak Pool, tiene como objetivo constituir un mecanismo ágil e innovador mediante el cual la ciudadanía pueda presentar manifestaciones ciudadanas las veinticuatro horas del día, todos los días del año.

ARTÍCULO QUINTO. Tak Pool será operado por la Coordinación, la que integrará una base de datos central estatal con el fin de servir como el repositorio único para la custodia, consulta, reproducción, verificación y administración de información relacionada con las manifestaciones ciudadanas formuladas a través de la plataforma.

La Secretaría emitirá los Lineamientos para la atención, trámite y conclusión de las denuncias, quejas, reconocimientos y solicitudes realizadas por los ciudadanos, a través de los cuales establecerá los procedimientos y mecanismos de atención y seguimiento de las mismas; así como de comunicación de sus resultados, estadísticas, entre otros.

ARTÍCULO SEXTO. En Tak Pool se registrarán las manifestaciones ciudadanas, realizadas a través de Internet (aplicación Web), aplicación para dispositivos móviles (App), llamada telefónica al Call Center, presencias tales como: comparecencia personal ante la Secretaría de la Contraloría o los OIC de las dependencias y entidades de la APE, por escrito presentado en la Oficialía de Partes de la propia Secretaría o los OIC antes señalados o cualquier otro medio que para el efecto determine la Secretaría.

ARTÍCULO SÉPTIMO. El proceso de ingreso en Tak Pool, de las manifestaciones ciudadanas se sujetará a las acciones básicas siguientes:

1. **Registro.** Es el llenado del formulario en Tak Pool de las manifestaciones, el cual generará automáticamente un folio de seguimiento y clave.
2. **Acuse.** Documento que se genera en Tak Pool, inmediatamente al concluir el registro de la manifestación, con el que se informa el plazo para consultar el área responsable de su atención.

ARTÍCULO OCTAVO. El proceso de atención en Tak Pool, que la Coordinación debe de observar con base en los hechos y elementos aportados por el ciudadano, se sujetará a la siguiente clasificación:

1. **Por cuanto al tipo de manifestación en:**

- a) Denuncia;
- b) Queja;
- c) Reconocimiento;
- d) Solicitud y,
- e) Manifestaciones diversas.

2. **Por cuanto al motivo (hechos) de la manifestación,** se clasificará conforme al catálogo que se disponga para estos fines.

Una vez hecha la clasificación se define el trámite conforme a los Lineamientos para la atención, trámite y conclusión de las denuncias, quejas, reconocimientos y solicitudes ciudadanas.

ARTÍCULO NOVENO. Con motivo de la atención y el trámite que la Coordinación, otorgará a las manifestaciones ciudadanas registradas en Tak Pool, se podrá sujetar a los documentos básicos siguientes:

1. **Por cuanto a los Acuerdos, los que a continuación se indican:**

- a) **Inicio:** Documento donde consta el inicio, el trámite que procede realizar y la autoridad que emite el acto administrativo.
- b) **Acumulación:** Documento donde consta que se agrega al expediente generado, un folio que se clasifique como alcance.
- c) **Conclusión:** Documento donde consta la conclusión del trámite y la autoridad que emite el acto administrativo
- d) **Incompetencia:** Documento donde consta que la atención y trámite de la manifestación ciudadana, conforme a la LOAPE y el Reglamento Interior no corresponde a la Secretaría.

2. **Por cuanto a los oficios, los que se indican:**

- a) **Oficio de conocimiento:** Documento donde consta el turno de la manifestación a la autoridad correspondiente para los fines que procedan.
- b) **Oficio de atención:** Documento donde consta el turno de la manifestación a la autoridad competente del Poder Ejecutivo Estatal para que se atienda.
- c) **Oficio de solicitud de informes:** Documento donde consta el turno de la manifestación a la autoridad competente a efecto de que proporcione la información para su atención.

ARTÍCULO DÉCIMO. La Secretaría podrá celebrar convenios con los distintos órdenes y niveles de gobierno, así como con los órganos constitucionalmente autónomos, para integrarse como usuarios en la plataforma, para el turno de las manifestaciones del ámbito de su competencia.

ARTÍCULO DÉCIMO PRIMERO. La Coordinación General, tendrá a su cargo la evaluación de Tak Pool, así como la interpretación de este acuerdo para efectos administrativos y la resolución de los casos no previstos en el mismo. La Coordinación tendrá a su cargo la implementación y la organización de Tak Pool.

La Coordinación de Tecnologías tendrá a su cargo la actualización de la plataforma, generación de datos estadísticos, autorización y cancelación de claves de acceso al sistema, así como el soporte técnico del sistema informático.

ARTÍCULO DÉCIMO SEGUNDO. La información que se obtenga, genere o resguarde en Tak Pool, estará sujeta a lo establecido en las disposiciones jurídicas en materias de archivos, protección de datos personales, transparencia y acceso a la información pública.

TRANSITORIOS

PRIMERO.- El presente Acuerdo entrará en vigor al día siguiente al de su publicación en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo.

SEGUNDO.- La Secretaría de la Contraloría publicará el presente Acuerdo en su página en Internet, al día siguiente de la entrada en vigor del mismo.

TERCERO.- Los Lineamientos para la atención, trámite y conclusión de las denuncias, quejas, reconocimientos y solicitudes, se emitirán dentro de los 15 días naturales siguientes a la fecha de entrada en vigor del presente Acuerdo.

CUARTO.- Se abroga cualquier disposición que se oponga al presente Acuerdo.

Dado en la ciudad de Chetumal, capital del Estado de Quintana Roo, a los veintitrés días del mes de agosto de dos mil dieciocho.

EL SECRETARIO DE LA CONTRALORÍA



LIC. RAFAEL ANTONIO DEL POZO DERGAL