

## **CAPITULO 2**

### **NORMATIVA, SUJETOS, OBLIGACIONES Y ETAPAS DEL PROCESO.**

La importancia de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y de los Municipios de Sonora, es fundamental dentro del Servicio Público, en ella se encuentran atribuciones importantes, no solo para la aplicación de sanciones y procedimientos de investigación que lleva a cabo la Contraloría. También sirve para conocer quiénes son sujetos de responsabilidad en el servicio público y cuáles son las obligaciones que éstos tienen como Servidores Públicos. Ésta Ley, como el Reglamento interno de la Secretaría de la Contraloría General y su Manual de Organización, tienen realmente una gran importancia al momento de ser quienes dan las atribuciones necesarias y competentes que marcan el camino a seguir dentro del proceso de investigación.

En el presente capítulo, se pretende abordar de manera particular la forma de investigar desde el registro de la queja o denuncia hasta el acuerdo de archivo o la elaboración de la denuncia, según sea el caso. Por ello, se analiza la manera de efectuar el proceso de investigación como lo marca la ley de responsabilidades y como se lleva a cabo en la práctica.

## PROCESO DE INVESTIGACIÓN: SUJETOS Y OBLIGACIONES

### ➤ SUJETOS

La Ley de responsabilidad administrativa de los servidores públicos del Estado y del Municipio, es muy clara al mencionar en su artículo 62, quiénes son *los sujetos* a los que ésta ley es aplicable, como el nombre de la ley lo dice, es aplicable únicamente a Servidores Públicos que incurran en alguna responsabilidad administrativa que señala ésta misma ley y que más adelante estaremos mencionando. Por ello, es importante señalar la definición de Servidor Público que la Constitución Política del Estado de Sonora en su artículo 143 menciona: “Se reputará como Servidor Público para los efectos de este título y será responsable por los actos u omisiones en que incurra en el ejercicio de su función, toda persona que desempeñe un empleo, cargo o comisión, de cualquier naturaleza, en la administración pública Estatal o Municipal...” Derivado de esta definición antes mencionada, la ley de responsabilidad otorga facultades al ciudadano a través del Artículo 5º, mismo que se transcribe a continuación: “Cualquier ciudadano, bajo su más estricta responsabilidad, y con apoyo en pruebas suficientes, podrá formular denuncia ante el Congreso del Estado, o ante las autoridades que señala ésta Ley, por cualquiera de las conductas y contra los Servidores Públicos mencionados en el Título Sexto de la Constitución Política del Estado de Sonora. No se admitirá la intervención de Apoderado Jurídico para la presentación de las denuncias a que se refiere este artículo. Las denuncias anónimas no producirán ningún efecto<sup>4</sup>.

---

<sup>4</sup> *Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y de los Municipios de Sonora, Artículo 5.* Dirección General del Boletín Oficial del Estado. (1994). Sonora, México.

## ➤ OBLIGACIONES

En el entendido de que las sanciones y procesos de investigaciones que mencionan la ley de responsabilidad son exclusivas solo para Servidores Públicos a través de alguna queja o denuncia interpuesta por los ciudadanos, es necesario mencionar cuáles son las obligaciones que todo Servidor Público, debe saber para el ejercicio de sus funciones, y la correcta ejecución de sus atribuciones. La ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y de los Municipios de Sonora en su artículo 63 menciona: “ARTICULO 63.- Todo servidor público tendrá las siguientes obligaciones, para salvaguardar la legalidad: honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia que deben ser observadas en el desempeño de su empleo, cargo o comisión y cuyo incumplimiento dará lugar al procedimiento y a las sanciones que correspondan, según la naturaleza de la infracción en que se incurra, sin perjuicio de sus derechos laborales, previstos en las normas específicas que al respecto rijan en el servicio:

I.- Cumplir con la máxima diligencia y esmero el o los servicios que tuviere a su cargo.

II.- Abstenerse de todo acto u omisión que cause o pueda causar la suspensión o deficiencia del servicio.

III.- Abstenerse de todo acto u omisión que implique abuso o ejercicio indebido de su empleo, cargo o comisión.

IV.- Formular y ejecutar legalmente, en su caso, los planes, programas y presupuestos correspondientes a su competencia.

V.- Cumplir las leyes y normas que determinen el manejo de los recursos económicos públicos.

VI.- Utilizar los recursos que tenga asignados para el desempeño de su empleo, cargo o comisión, de acuerdo a los presupuestos por programas aprobados.

VII.- Ejercer las facultades que le sean atribuidas y utilizar la información a que tenga acceso por sus funciones, exclusivamente para los fines a que estén afectos.

VIII.- Custodiar y cuidar la documentación e información que por razón de su empleo, cargo o comisión, conserve bajo su cuidado o a la cual tenga acceso, impidiendo o evitando el uso, la sustracción, destrucción, ocultamiento, utilización o inutilización de aquéllas.

IX.- Observar buena conducta en su empleo, cargo o comisión tratando con respeto, diligencia, imparcialidad y rectitud a las personas con las que tenga relación con motivo de aquél.

X.- Observar en la dirección de sus inferiores jerárquicos las debidas reglas del trato y abstenerse de incurrir en agravio, desviación o abuso de autoridad.

XI.- Observar respeto y subordinación legítimas con respecto a sus superiores jerárquicos mediatos o inmediatos, cumpliendo las disposiciones que éstos dicten en el ejercicio de sus atribuciones.

XII.- Comunicar por escrito al titular de la dependencia o entidad en la que presten sus servicios, las dudas fundadas que le suscite la procedencia de las órdenes que reciba. Deberá, de igual manera, proporcionar en forma oportuna y veraz, toda la información y datos solicitados por la Comisión Estatal de Derechos Humanos, a efecto de que, dicha Comisión pueda cumplir con las facultades y atribuciones que le correspondan.

XIII.- Abstenerse de ejercer las funciones de un empleo, cargo o comisión después de concluido el período para el cual se le designó o de haber cesado, por cualquier otra causa, en el ejercicio de las mismas.

XIV.- Abstenerse de otorgar a sus subordinados licencias o permisos para ausentarse de sus labores con o sin goce de sueldo, salvo lo que prevengan las normas jurídicas aplicables en este renglón.

XV.- Abstenerse de comisionar para el desempeño de cualquier función a sus subordinados, cuando dicha comisión se ordene en contravención de preceptos prohibitivos aplicables.

XVI.- Abstenerse de desempeñar algún otro empleo, cargo o comisión oficial o particular que la Ley le prohíba.

XVII.- Abstenerse de autorizar la selección, contratación, nombramiento o designación de quien se encuentre inhabilitado por resolución firme de autoridad competente para ocupar un empleo, cargo o comisión en el servicio público o sin que llene los requisitos que señalen las leyes para ello. Deberá, asimismo, abstenerse, en ejercicio de sus funciones o con motivo de ellas, de celebrar o autorizar la celebración de pedidos o contratos relacionados con adquisiciones, arrendamientos y enajenación de todo tipo de bienes, prestación de servicios de cualquier naturaleza y la contratación de obra pública, con quien desempeñe un empleo, cargo o comisión en el servicio público o bien, con las sociedades de las que dichas personas formen parte sin la autorización previa y específica de la Contraloría, a propuesta razonada, conforme a las disposiciones jurídicas aplicables, del titular de la dependencia o entidad de que se trate. Por ningún motivo podrá celebrarse pedido o contrato alguno con quien se encuentre

inhabilitado para desempeñar un empleo, cargo o comisión en el servicio público ni con las sociedades de que dichas personas formen parte.

XVIII.- Excusarse de intervenir en la atención, tramitación o resolución de asuntos en los que tenga interés personal, familiar o de negocios, incluyendo aquellos de los que pueda resultar algún beneficio para él, su cónyuge o parientes consanguíneos hasta el cuarto grado, por afinidad o civiles, o para terceros con los que tenga relaciones profesionales, laborales o de negocios o para socios o sociedades de las que el Servidor Público o las personas antes referidas formen o hayan formado parte.

XIX.- Informar por escrito al Jefe inmediato y en su caso, al Superior Jerárquico, sobre la atención, trámite o resolución de los asuntos a que hace referencia la fracción anterior y que sean de su conocimiento; y observar las instrucciones por escrito sobre su atención, tramitación y resolución, cuando a juicio del mismo Jefe inmediato o del Superior Jerárquico el servidor público no pueda abstenerse de intervenir en ellos.

XX.- Abstenerse, durante el ejercicio de sus funciones, de solicitar, aceptar o recibir por sí o por interpósita persona, dinero u objetos mediante enajenación a su favor, en precio notoriamente inferior al que el bien de que se trate tenga en el mercado ordinario, o cualquier donación, empleo, cargo o comisión para sí, o para las personas a que se refiere la fracción XVIII de este Artículo, y que procedan de cualquier persona física o moral, cuyas actividades profesionales, comerciales o industriales se encuentren directamente vinculadas, reguladas o supervisadas por el Servidor Público de que se trate, en el desempeño de su empleo, cargo o comisión y que implique intereses en conflicto.

XXI.- Desempeñar su empleo, cargo o comisión sin obtener o pretender obtener beneficios adicionales a las contraprestaciones comprobables que reciba legalmente por el desempeño de sus funciones, sean para él o para las personas a las que se refiere la fracción XVIII de este precepto.

XXII.- Abstenerse de intervenir o participar indebidamente en la selección, nombramiento, designación, contratación, promoción, suspensión, remoción, destitución o sanción de cualquier Servidor Público, cuando tenga interés personal, familiar o de negocios en el caso, o pueda derivar alguna ventaja o beneficio para él o para las personas a las que se refiere la fracción XVIII de este Artículo.

XXIII.- Atender con diligencia las instrucciones, requerimientos y resoluciones que reciba de la dependencia encargada de organizar, coordinar y aplicar el sistema de control, conforme a la competencia de ésta.

XXIV.- Presentar con toda oportunidad y veracidad la declaración inicial y final de su situación patrimonial y las actualizaciones de la misma en los términos que establece la presente Ley, para 11 efecto de su registro ante la Secretaría de la Contraloría General del Estado y su inscripción y registro ante el Instituto Catastral y Registral del Estado, para conocimiento público.

XXV.- Supervisar que los Servidores Públicos sujetos a su Dirección, cumplan con las disposiciones de este artículo; y denunciar por escrito a la Contraloría o a la Contraloría Municipal, según corresponda, los actos u omisiones que en ejercicio de sus funciones llegaren a advertir, respecto de cualquier Servidor Público que pueda ser causa de responsabilidad administrativa en los términos de esta Ley, y de las normas que al efecto se expidan.

XXVI.- Abstenerse de cualquier acto u omisión que implique incumplimiento de cualquier disposición jurídica relacionada con el servicio público.

XXVII.- Abstenerse de llevar a cabo, con motivo del cumplimiento del ejercicio del servicio público, cualquier acto u omisión que, dolosa o culposamente, propicie daño a bienes ajenos, a las instalaciones que se encuentren bajo su cuidado o a cualquier persona; y

XXVIII.- Las demás que le impongan las leyes y reglamentos.

### **FUNDAMENTO DE RECEPCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS**

Para interponer alguna queja o denuncia contra Servidores Públicos, en el ámbito de su competencia, la Constitución Política del Estado de Sonora, en el segundo párrafo del artículo 148, menciona lo siguiente:

“Cualquier ciudadano, bajo su más estricta responsabilidad, y con apoyo en pruebas suficientes, podrá formular denuncias ante el Congreso del Estado o las Autoridades competentes, por cualquiera de las conductas y contra los Servidores Públicos a que se refiere este Título”.

En el caso de la Ley de responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y de los Municipios de Sonora, respalda esa atribución otorgada por la constitución en su artículo 5º, como ya se ha mencionado, la autoridad competente señalada por esta ley para elaborar procesos de investigación, es la Contraloría del Estado, y esta a su vez, otorga esta atribución a la Contraloría Social en del Departamento de quejas, denuncias y atención ciudadana. Por ello, se evoca entonces, al procedimiento de recepción de quejas y denuncias contra



Servidores Públicos, en atención a la facultad otorgada al ciudadano para interponerla ante esta autoridad competente.

### **ETAPAS DEL PROCESO DE INVESTIGACIÓN**

Para poder realizar un estudio del proceso administrativo que lleva la Contraloría contra Servidores Públicos, se analizan a detalle, cada una de las etapas correspondientes dentro del procedimiento. La primera de ella es la recepción de las peticiones ciudadanas (quejas, denuncias, sugerencias, reconocimientos, evaluaciones).

#### **➤ PRIMER ETAPA: RECEPCIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS**

Ley de responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y de los Municipios de Sonora, no menciona las características de la integración de la denuncia ni la forma de recepción de las peticiones ciudadanas; es por ello que la Contraloría, está obligada a recibir cualquier petición a través de los diferentes medios que tiene establecidos, para la atención y recepción de éstas. La Contraloría a su vez, busca crear la cultura de la queja y la denuncia para poder tener indicadores favorables para una mejor administración pública y servidores públicos responsables; mientras que la Dirección de Quejas y Denuncias de la Contraloría del Estado, maneja varios criterios referentes a la forma de recepción de las peticiones ciudadanas; algunas de las diferentes maneras establecidas para ello son las siguientes:

- **BUZONES TRANSPARENTES**

Este programa, es uno de los más importantes por el impacto que ha tenido en el Estado y en cada una de las dependencias de Gobierno. Su labor primordial es permitirle al ciudadano manifestar de una manera sencilla y breve su petición, así como evaluar los indicadores en el servicio otorgado por la dependencia. Para el ciudadano tiene como ventaja, que de una manera libre, pueda manifestar lo que a su derecho convenga y su cédula tiene la misma validez ante la Contraloría, como la de ir de manera presencial a Contraloría a interponer su queja. La cédula que se utiliza actualmente por el Gobierno del Estado para recibir alguna petición derivada de los buzones transparentes, es la siguiente:



**AYÚDANOS A MEJORAR EL SERVICIO**

**Dependencia:** \_\_\_\_\_

---

**ENCUESTA DE SERVICIO**

¿CÓMO FUE LA ATENCIÓN RECIBIDA?

A) BUENA      B) REGULAR      C) MALA

¿DISPONIBILIDAD DEL SERVIDOR PÚBLICO?

A) BUENA      B) REGULAR      C) MALA

¿CÓMO CONSIDERAS EL TIEMPO DE ESPERA?

A) BUENO      B) REGULAR      C) MALO

¿DESEAS PRESENTAR ALGUNA QUEJA O SUGERENCIA?

A) SI      B) NO

Nombre del Servidor Público que lo atendió: \_\_\_\_\_

Cargo que desempeña: \_\_\_\_\_

**Por favor incluya la información que considere pueda ser de utilidad para atender su queja o sugerencia.**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Para informarle del seguimiento que se le ha dado a su queja o sugerencia es necesario que proporcione los siguientes datos:**

Nombre: \_\_\_\_\_

Domicilio: \_\_\_\_\_

Municipio: \_\_\_\_\_

La información es estrictamente confidencial y solamente se utiliza con el propósito de atenderle mejor.



UN NUEVO SONORA

Esta cédula es sencilla, por lo que permite al ciudadano manifestar su queja o sugerencia, solicitándole datos esenciales para que Contraloría pueda iniciar un proceso de investigación, si así es el caso.

- **01 800 HONESTO (4663786)**

Otra manera que tiene el ciudadano para hacer del conocimiento a la Contraloría de alguna queja o denuncia, es a través de la línea 01 800 HONESTO (4663786). Esta línea es atendida por la Coordinación Técnica de la Dirección de Quejas y denuncias, donde se le toman al ciudadano los datos necesarios de su queja. Posteriormente se elabora una cédula para iniciar el proceso de investigación correspondiente. Este medio es el que se utiliza para la recepción de quejas y denuncias contra Servidores Públicos que hacen uso indebido de los vehículos oficiales.

- **CORREO ELECTRONICO: [atencionciudadana@sonora.gob.mx](mailto:atencionciudadana@sonora.gob.mx)**

El correo electrónico es otra de las formas con las que el ciudadano cuenta para hacer llegar su queja o denuncia ante la dirección competente.

- **A TRAVÉS DE LOS INSPECTORES CIUDADANOS**

Otra de las alternativas que existen, es a través de las cédulas de atención a quejas proporcionadas por los “inspectores ciudadanos”. Este programa tiene como finalidad, hacer visita a las dependencias del Gobierno y analizar a través de algunas encuestas, los indicadores de servicios correspondientes. Si derivado de la encuesta, el ciudadano manifiesta alguna inconformidad, o considere que

se realizó alguna omisión en su contra, el “inspector” le hace saber de ésta cédula, y de manera voluntaria la llena correctamente y éstos tienen la obligación y responsabilidad de hacerla llegar a la brevedad a la Dirección de Quejas y Denuncias, donde una vez presentada, se inicia el procedimiento de investigación.

- **QUEJAS Y DENUNCIAS DIRECTAS**

Como su nombre lo dice, las quejas ó denuncias de manera directa, son aquellas donde el ciudadano acude personalmente a Contraloría para interponer la queja o denuncia contra el Servidor Público que haya incurrido en la supuesta falta administrativa. En este caso, la coordinación jurídica atiende al ciudadano con todos los detalles, llenando también una cédula de atención ciudadana.

- **QUEJAS Y DENUNCIAS POR ESCRITO**

Son las que llegan por medio de otras dependencias o bien, aquellas que el ciudadano desea interponer de una manera más estructurada con todos los elementos que forman una denuncia. Estas se reciben y pasan directamente al Director General de Contraloría Social, quien después de revisar su contenido, da indicaciones a la Dirección de Quejas y Denuncias, para iniciar el proceso de investigación.

▪ **SEGUNDA ETAPA: REGISTRO DE LAS PETICIONES CIUDADANAS.**

Una vez recibidas las peticiones ciudadanas por cualquiera de los rubros, la Coordinación Jurídica de Quejas y Denuncias de la Dirección General de Contraloría Social, se encarga de leer y estudiar cada una de ellas para determinar si es queja, denuncia, sugerencia, reconocimiento, petición o una simple evaluación. Al determinar el contenido de la petición, según sea el caso, pasa a un registro donde se captura en una base de datos. Cuando la denuncia sea hacia un Servidor Público por el mal uso de los vehículos oficiales, será necesario que la Coordinación encargada de vehículos lleve el procedimiento adecuado, mismo que está normado a través de el Reglamento para uso Indebido de Vehículos oficiales.

En la etapa del Registro, el Coordinador Jurídico, deberá tomar en cuenta todos los datos relevantes de la petición, como el nombre del ciudadano, dirección, teléfono, correo electrónico, celular, etcétera; ya que de no hacerlo, en el segundo párrafo del artículo 5º de la Ley de Responsabilidades, estipula de manera clara, que las quejas anónimas no producen ningún efecto. Sin embargo, dado que la Contraloría tiene la misión de crear la cultura de la denuncia, como uno de sus objetivos base en la estructura, todas las quejas se reciben, atendiendo la inquietud del ciudadano y aunque aparentemente no produce ningún efecto, queda la petición como un antecedente.

Por otra parte, otro de los elementos que se deben considerar al momento del registro, son los datos del Servidor Público denunciado, su puesto,

dependencia, secretaría, ubicación física y cualquier seña o dato particular que pueda ayudar a identificar al sujeto en pre-proceso de investigación y desde luego, el asunto que originó la queja. En el caso de la queja directa, es más fácil para el Coordinador Jurídico, obtener elementos para enriquecer el proceso de investigación que está pronto a efectuarse, dado que tiene frente a él, al mismo ciudadano quejoso, y puede obtener detalles que por otro medio se omitirían o tal vez no se considerarían importantes, ya que el ciudadano capta lo que a su interés corresponda y muchas veces no se observan las cosas de una manera objetiva sino todo lo contrario.

En cualquier momento y bajo cualquier esquema de recepción de las quejas o denuncias, el ciudadano puede ampliar sus declaraciones o desistir del procedimiento. Toda queja que reúna con los elementos importantes:

- Los datos del ciudadano completos.
- Los datos del Servidor Público denunciado.
- El motivo que origina la queja o denuncia

Deberá capturarse inmediatamente y otorgar al ciudadano, un número que servirá para identificar el expediente durante el proceso de investigación. Una vez sucedido lo anterior, se abrirá un expediente físico que deberá estar integrado como primer elemento por la queja o denuncia en proceso de investigación, y se irán adjuntando todos los elementos necesarios que ayudarán al mismo proceso a desahogarse adecuadamente, en su cuadernillo correspondiente. Este cuadernillo deberá contar en su carátula frontal, con los

elementos esenciales: nombre del ciudadano, Servidor Público, Dependencia, competencia y número de expediente; todo esto para mantener en estricto orden y control cada uno de los expedientes.

➤ **TERCERA ETAPA: SOLICITUD DE INFORME**

Después de haber realizado la labor del registro en la base de datos de la Coordinación Jurídica, haberle otorgado un número de expediente correspondiente y tener el cuadernillo del expediente elaborado, la Coordinación deberá solicitar a la autoridad competente, un informe sobre el motivo que originó la queja o la denuncia interpuesta por el ciudadano. La solicitud de informe, siempre será dirigida al superior jerárquico del Servidor Público en proceso de investigación; por ejemplo: una queja en contra de quien atiende la ventanilla N° 5 de la Oficialía del Registro Civil del Centro de Usos Múltiples de Hermosillo; la solicitud de informe será dirigida al Director General del Registro Civil de la Secretaría de Gobierno.

En el supuesto caso, de que la queja o denuncia se refiriera a la persona que ejerce el puesto más alto dentro de la institución, la solicitud deberá ser dirigida hacia la persona que se encuentre con un nivel superior de la Secretaría de la cual fuera adscrita la Dependencia; por ejemplo, siguiendo el caso del Registro Civil, si el quejoso manifestara alguna violación por parte del mismo Director General, la solicitud de informe de la queja o denuncia será dirigida al Subsecretario, en este caso, de la Secretaría de Gobierno, ya que esta Dependencia es adscrita a esta Secretaría.

En el caso particular que a la Dirección de Quejas y Denuncias llegare por cualquier medio de recepción, una queja o denuncia donde no sea competencia

de esta Dirección llevar el proceso de investigación, la Dirección de Quejas y Denuncias, tiene la obligación de girar un oficio de turno de la queja o denuncia ante la autoridad competente. El oficio de solicitud de informe, o el oficio de turno de queja o denuncia, debe contar con algunas características importantes:

- Lugar y Fecha.
- Número de Oficio: Este es otorgado según corresponda al minutorio interno de la Dirección de Contraloría Social y servirá para llevar registro y control sobre los oficios.
- Número de Expediente: este número de expediente debe corresponder al otorgado en el sistema o base de datos en la primera etapa de registro, servirá para identificar todos los elementos de investigación en la integración del expediente correspondiente.
- Asunto: En este apartado se debe especificar claramente, cuál es el motivo del oficio, ya sea solicitud de informe, reconocimiento, sugerencias o bien, el turno de competencia.
- Autoridad competente: El nombre del Servidor Público al que se le está solicitando el informe de autoridad y que está facultado para dar respuesta o bien, el nombre del titular de la dependencia quien se encargará del proceso de investigación cuando a turno se refiera.
- Contenido: Dentro del contenido del turno de queja o denuncia, se deberá especificar el fundamento legal en cuanto a la competencia otorgada por la ley de responsabilidad administrativa de los servidores públicos y reglamento interno de la Contraloría, donde se le otorgan al Director General de Contraloría Social, las facultades para solicitar informes de



autoridad dentro de un proceso de investigación iniciado. En el caso de turno de queja o denuncia correspondiente, el fundamento correspondiente al caso específico, también derivado de las mismas leyes.

En el contenido, se debe mencionar el nombre del ciudadano o ciudadanos quienes presentan la queja o denuncia y el nombre del supuesto Servidor Público denunciado. Además, un breve argumento en cuanto al motivo que originó la queja o denuncia correspondiente. Cabe señalar que la solicitud de informe, siempre deberá ser enviada con la copia de la queja o denuncia a la que se le hace mención, y el original en caso de que se gire un turno por competencia. La solicitud de informe, menciona un plazo de cinco días hábiles para que al Servidor Público que se le está solicitando el informe, rinda su respuesta oportunamente. El oficio siempre será firmado por el Director General de Contraloría Social, como titular de la Dependencia.

Es importante señalar cada detalle de la solicitud de informe, porque es la primer parte del proceso de investigación que se lleva a cabo contra servidores públicos, y de la respuesta a ésta solicitud, se definirá el rumbo que tomará la investigación correspondiente. Una vez entregado el oficio de solicitud de informe, se debe anexar al cuadernillo del expediente, una copia de acuse de recibo, que consiste en una copia simple con el sello de la dependencia donde se entregó dicho documento; con las características conocidas a la recepción de un oficio.

#### ➤ **CUARTA ETAPA: RESPUESTA DE LA SOLICITUD DE INFORME**

En respuesta de la solicitud de informe, la situación varía según el titular y la dependencia, durante la investigación, se observa que hay servidores públicos que señalan detalles de cómo obtuvieron la respuesta que están girando a la Dirección de Contraloría Social pero hay otros que no lo hacen así sino que de manera no muy detallada, se abocan a contestar lo que se les pidió en la solicitud de informe, también hay quienes simplemente hacen la omisión de contestar.

#### ➤ **NOTIFICACIÓN AL CIUDADANO**

De toda acción realizada dentro del proceso de investigación al ciudadano quejoso, se le debe notificar en cuanto la coordinación obtiene la respuesta por parte de la autoridad a la que se le fue solicitada; es una obligación de la Contraloría, notificar al ciudadano sobre la respuesta girada, sea cual sea la respuesta, el ciudadano debe conocer el resultado obtenido en la primer acción. Es importante que una vez recibido el documento, se archive inmediatamente en el cuadernillo del expediente. Dicha notificación se debe llevar a cabo a través de una transcripción fiel y legítima del documento original, ya que por ningún motivo se pueden dar fotocopia. En cualquier momento, de considerarlo necesario, el ciudadano después de haber recibido la notificación correspondiente, puede ir a corroborar los datos en el expediente resguardado en contraloría.

El ciudadano al igual que la autoridad competente, tiene cinco días hábiles para que manifieste lo que a su derecho corresponda de las acciones que la autoridad dio como respuesta al informe emitido por la contraloría. En esa parte

del proceso, el ciudadano puede no estar de acuerdo con la respuesta, a lo que en el plazo señalado de los cinco días, debe hacerlo saber a la Contraloría, para que ésta a su vez realice lo conducente. Por otro lado, si la respuesta fue de total agrado al ciudadano quejoso, pero no dio indicios de lo contrario ni notificó pasado el término de los cinco días a la contraloría de estar de acuerdo con la respuesta, la Coordinación Jurídica se comunicará preferentemente de manera telefónica para explicarle al quejoso que de no obtener respuesta, se dará por concluido el proceso de investigación. De esta acción, se deberá realizar una constancia telefónica, misma que deberá estar firmada por la Coordinación Jurídica y la Dirección de Quejas y Denuncias.

▪ **QUINTA ETAPA: DESAHOGO DE PRUEBAS**

La labor dentro de la Coordinación de Quejas y Denuncias, es la de realizar las comparecencias respectivas derivadas del proceso de investigación cuando se requiera. Las comparecencias se pueden realizar a los servidores públicos como medio de defensa para ellos como denunciados, ante la Contraloría. En el caso de los ciudadanos quejosos, esta etapa del proceso solo ayuda a la ampliación de la queja o cuando haya elementos probatorios que quiera aportar a la investigación.