

## Manual Para El Sistema De Quejas Contra Servidores Públicos Por Parte De Los Ciudadanos

### CAPITULO 1: NOCIONES PRELIMINARES

**Artículo 1.-** El presente manual tiene su fundamento en lo establecido en la Ley de Gobierno de los Municipios del Estado de Yucatán, en su Sección Quinta, artículo 59, en su último párrafo, que a la letra dice: "*a falta de órgano de control interno municipal, corresponde al síndico ejercer sus competencias*".

**Artículo 2.-** La persona responsable de la aplicación del presente manual será el Síndico Municipal, en colaboración con el Departamento Jurídico del H. Ayuntamiento de Izamal.

El Departamento Jurídico del Ayuntamiento de Izamal únicamente fungirá como asesor e investigador en el procedimiento instaurado en contra de algún servidor público por quejas de los ciudadanos.

El responsable de la aplicación y ejecución de las sanciones será el Síndico Municipal, pudiendo para ello solicitar el apoyo o la colaboración del director responsable del área en la que labora el servidor público sometido al procedimiento.

### CAPITULO 2: SUJETOS SUSCEPTIBLES DEL PROCEDIMIENTO

**Artículo 3.-** Son susceptibles de procedimiento todos los servidores públicos que formen parte del H. Ayuntamiento del Municipio de Izamal y sus comisarias.

**Artículo 4.-** Será aplicable el procedimiento contra servidores públicos municipales cuando:

a) Como consecuencia de los actos u omisiones de algún servidor público, se causen perjuicios o lesiones a los derechos de los ciudadanos y/o vecinos del municipio de Izamal y sus comisarias.

b) Cuando el servidor público, por cualquier acto u omisión cause la suspensión o deficiencia del servicio que deba prestar o sus actos u omisiones impliquen abuso o un ejercicio indebido de su empleo, cargo u comisión.

c) Cuando el servidor público, en ejercicio de sus funciones, y en horario de labores, solicite alguna contribución indebida, en numerario o en especie, para la prestación del servicio que le corresponde brindar.

**Artículo 5.-** Se entenderán como actos que causan perjuicios a los ciudadanos o sus derechos aquellos en los que el servidor público:

- I. Atienda a los ciudadanos de manera irrespetuosa, con gritos o malos tratos.

- II. Aquellos casos en los que, por la tramitación de algún apoyo, el servidor público trate de obtener un beneficio personal o económico de la persona que solicita dicho apoyo.
- III. Cuando el servidor público le pida dinero al ciudadano por trámites gratuitos.

**Artículo 6.-** Son omisiones que causan perjuicio al ciudadano:

- I. En caso de que servidor público, durante su horario de trabajo se negara a atender a alguna persona por cuestiones personales, por razón de sexo, edad, o condición económica.
- II. Por razón de su cargo no le diera importancia ni seguimiento a los trámites que alguna persona le hubiera confiado.

### **CAPITULO 3: PROCEDIMIENTO DE QUEJAS**

**Artículo 7.-** El procedimiento sólo podrá iniciarse durante el tiempo en que el servidor público se encuentre en funciones.

La resolución deberá ser dictada en el transcurso de la gestión del servidor público, y la sanción respectiva se aplicará en un plazo no mayor de dos meses a partir de iniciado el procedimiento.

**Artículo 8.-** Las quejas serán por escrito y se recibirán en la oficina de la Presidencia Municipal y/o mediante del Síndico Municipal del H. Ayuntamiento de Izamal.

Una vez recibida la queja, se le notificara por escrito al superior jerárquico, si lo tuviere, del servidor municipal en contra de quien se iniciare el procedimiento, tratándose de un Director, se le notificará al Presidente Municipal.

Así mismo, se hará del conocimiento del servidor público municipal responsable del acto u omisión que se le impute, la existencia de un procedimiento iniciado en su contra.

**Artículo 9.-** El Síndico, una vez recibida la queja por escrito, se encargara de asignar un número de expediente a dicha denuncia para llevar un control del procedimiento, anotando lugar y fecha, el nombre de la persona o personas que interpongan la queja, el nombre del servidor público municipal que incurrió en el acto u omisión, así del acto u omisión que se le imputa.

**Artículo 10.-** Para la tramitación e inicio del procedimiento en contra de los servidores públicos municipales:

- I.- El Síndico citará al presunto responsable a una audiencia conciliatoria, en la cual intervendrán el síndico, el denunciante y el servidor público municipal, haciéndole saber la responsabilidad o responsabilidades que se le imputen y se pretenderá llegar a una solución amistosa. Entre la fecha de la citación y la de la audiencia deberá mediar un plazo no menor de cinco ni mayor de quince días hábiles.

II.- En la primera audiencia, en caso de no poder llegar a una solución amistosa, se establecerá el lugar, día y hora en que tendrá verificativo una nueva audiencia en la cual cada parte tendrá derecho a ofrecer pruebas y alegar en la misma lo que a su derecho convenga, por sí o por medio de un defensor. Se aceptarán todo tipo de pruebas, en tanto no contravengan las leyes.

III.- También asistirá a la audiencia el representante de la dependencia, que para tal efecto se designe.

IV.- Si en la audiencia la autoridad competente encontrara que no cuenta con elementos suficientes para resolver o advierta elementos que impliquen nueva responsabilidad a cargo del presunto responsable o de otras personas, podrá disponer la práctica de investigaciones y citar para otra u otras audiencias.

V.- En cualquier momento, previa o posteriormente al citatorio a que se refiere la fracción I del presente artículo, el síndico podrá determinar la suspensión temporal de los presuntos responsables de sus cargos, empleos o comisiones, si a su juicio así conviene para la conducción o continuación de las investigaciones. La suspensión temporal no prejuzga sobre la responsabilidad que se impute

VI.- Al concluir la audiencia segunda audiencia, o dentro de los tres días hábiles siguientes, el Síndico, resolverá sobre la existencia o inexistencia de responsabilidad, e impondrá, en su caso, al infractor las sanciones correspondientes.

VII.- El síndico notificará por escrito la resolución dentro de las veinticuatro horas siguientes al interesado, al representante designado por la dependencia y al superior jerárquico.

#### **CAPITULO 4: DE LAS ACTUACIONES Y DILIGENCIAS**

**Artículo 11.-** Las diligencias, en materia de quejas contra servidores públicos, se practicarán en días y horas hábiles. La autoridad podrá, de oficio o a petición de parte interesada, habilitar días inhábiles, cuando así lo requiera el asunto.

En los plazos fijados por días no se contarán los inhábiles, salvo disposición en contrario. No se consideran días hábiles los sábados, los domingos, y los marcados por la ley federal del trabajo o cuando así lo determine la autoridad municipal.

Si el último día del plazo o la fecha determinada son inhábiles o las oficinas ante las que se vaya hacer el trámite permanecen cerradas durante el horario normal de labores, se entenderá prorrogado el plazo hasta el siguiente día hábil.

**Artículo 12.-** Para efecto de las notificaciones, citaciones, emplazamientos, requerimientos, visitas e informes, a falta de términos o plazos establecidos en el presente manual, se entenderán como concedidos ocho días. El órgano administrativo deberá hacer del conocimiento del interesado dicho plazo. Las notificaciones podrán ser:

I. Personales.

II. Por cédula.

III. Por lista fijada en estrados.

Se dará vista de todas las actuaciones a la dependencia o dirección correspondiente en la que el presunto responsable presta sus servicios.

Se levantará acta circunstanciada de todas las diligencias que se practiquen, que suscribirán quienes intervengan en ellas, apercibidos de las sanciones en que incurran quienes falten a la verdad.

## CAPITULO 5: DE LAS SANCIONES

**Artículo 13.-** La suspensión de que habla el artículo 8 del presente manual, cesará cuando así lo resuelva el síndico o la autoridad competente, independientemente de la iniciación, continuación o conclusión del procedimiento a que se refiere el presente artículo en relación con la presunta responsabilidad de los servidores públicos.

Si los servidores suspendidos temporalmente no resultaren responsables de la falta que se les imputa, serán restituidos en el goce de sus derechos.

**Artículo 14.-** La resolución de responsabilidad del servidor público suspenderá los derechos derivados del nombramiento que dio origen a la ocupación del empleo, cargo o comisión, y regirá desde el momento en que sea notificada al interesado o éste quede enterado de la resolución por cualquier medio.

**Artículo 15.-** Para la calificación de las faltas e infracciones, y la correspondiente imposición de la sanción, así como el monto o alcance de la misma, el Síndico deberá tomar en cuenta la gravedad de dichas faltas e infracciones, las condiciones económicas del infractor, su grado de cultura e instrucción y la actividad a la que se dedica, a fin de individualizar la sanción con apego a la equidad y la justicia.

**Artículo 16.-** Las sanciones se impondrán tomando en cuenta los siguientes elementos:

I.-La gravedad de la responsabilidad en que se incurra.

II.- Las circunstancias socioeconómicas del servidor público.

III.- El nivel jerárquico, los antecedentes y las condiciones del infractor.

IV.- Las condiciones exteriores y los medios de ejecución.

V.- La antigüedad del servicio.

VI.- La reincidencia en el incumplimiento de obligaciones.

VII.- El monto del beneficio, daño o perjuicio económico derivados del incumplimiento de obligaciones.

**Artículo 17.-** Las sanciones administrativas podrán consistir en:

- I. Amonestación con apercibimiento;
- II. Reparación del daño causado al ciudadano;
- III. Suspensión del cargo o comisión;
- IV. Destitución del cargo o comisión.

**Artículo 18.-** La amonestación con apercibimiento consiste en la reconvención o reproche al infractor por su conducta, con la advertencia firme de poner máxima sanción, al infractor o posible infractor.

**Artículo 19.-** Reparación del daño causado al ciudadano consiste en que, el servidor público infractor, coloque al ciudadano en el estado en que se hubiera encontrado de no haber ocurrido el daño a sus derechos.

**Artículo 20.-** La suspensión del cargo o comisión podrá ser por uno a tres días como máximo, correspondiendo al Síndico Municipal la valoración de la sanción.

**Artículo 21.-** La destitución del cargo o comisión se impondrá sólo en los casos más graves o en caso de reincidencia del servidor público en conducta cometida.

**Artículo 22.-** En todo caso se levantará un acta administrativa al servidor público infractor, la cual se archivará en la Dirección de Recursos Humanos y Materiales para debida constancia, y con una copia para el Síndico Municipal.

## CAPITULO 6: DE LAS RESOLUCIONES

**Artículo 23.-** Las resoluciones que emita el Síndico con motivo de las quejas en contra de servidores públicos deberán contener:

- I. Lugar, fecha y autoridad que la suscribe;
- II. La fijación de los actos o resoluciones que se reclaman, el servidor público contra el cual se presentó la queja y la pretensión procesal de la parte actora;
- III. El examen de todos los puntos controvertidos;
- IV. El examen y valoración de las pruebas aportadas;
- V. Los puntos resolutivos en los que se fije la responsabilidad o no del servidor público sometido a procedimiento.

Cuando otras leyes o reglamentos contengan procedimientos o recursos para substanciar o combatir actos específicos, dichos procedimientos o recursos se substanciarán de conformidad con lo que establezcan los ordenamientos respectivos, sin perjuicio del presente.

**Artículo 24.-** Los interesados podrán solicitar se les expida a su costa copia certificada del expediente administrativo en el que se actúa, salvo que se trate de asuntos en que exista disposición legal que lo prohíba.

## **CAPITULO 7: CAUSAS DE TERMINACION DEL PROCEDIMIENTO**

**Artículo 25.-** Ponen fin al procedimiento administrativo en contra de servidores públicos por quejas de los ciudadanos:

- I. La resolución del mismo;
- II. El desistimiento por parte del ciudadano;
- III. La notoria improcedencia de la queja presentada por el ciudadano.

### **ARTÍCULOS TRANSITORIOS**

**UNICO:** El presente Manual entrará en vigor al día siguiente de su aprobación por el cabildo y tendrá observancia en el marco de la administración pública municipal.

Dado en la Sala de Cabildos del H. Ayuntamiento Constitucional de Izamal, el día 4 de junio del dos mil trece.

Y por tanto mando que se imprima, publique y circule para su conocimiento y debido cumplimiento.

**ATENTAMENTE**

(Rúbrica)  
C. Fermín Humberto Sosa Lugo  
PRESIDENTE MUNICIPAL

(Rúbrica)  
Lic. Marcos Manuel Pech Pacheco  
SECRETARIO MUNICIPAL

**ANEXO 1: TABLA DEL PROCEDIMIENTO DE QUEJAS CONTRA SERVIDORES PUBLICOS POR PARTE DE LOS CIUDADANOS**

SISTEMA DE QUEJAS	PRIMERA ETAPA	SE RECEPCIONA LA QUEJA O DENUNCIA
	SEGUNDA ETAPA	SE ASIGNA UN NÚMERO DE EXPEDIENTE
	TERCERA ETAPA	SE REALIZA EL PROCEDIMIENTO CONTRA SERVIDORES PUBLICOS
	CUARTA ETAPA	SE DETERMINA LA SANCION
	QUINTA ETAPA	SE NOTIFICA LA RESOLUCION AL SERVIDOR PUBLICO
	SEXTA ETAPA	CONCLUYE EL PROCEDIMIENTO Y SE ARCHIVA