

# GACETA OFICIAL

ÓRGANO DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE

DIRECTORA DE LA GACETA OFICIAL

JOYCE DÍAZ ORDAZ CASTRO

Calle Morelos No. 43. Col. Centro

Tel. 817-81-54

Xalapa-Enríquez, Ver.

Tomo CC	Xalapa-Enríquez, Ver., viernes 13 de diciembre de 2019	Núm. Ext. 498
---------	--	---------------

## SUMARIO

### GOBIERNO DEL ESTADO

PODER EJECUTIVO

#### Secretaría de Finanzas y Planeación

ACUERDO DE DESTINO DGPE/SBI/009/2019 DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL PATRIMONIO DEL ESTADO, QUE ASIGNA Y DESTINA A LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE VERACRUZ, EL INMUEBLE DESCRITO EN RESULTANDO II, PARA LA ADMINISTRACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA ESCUELA PRIMARIA "JOSÉ VASCONCELOS" CON CLAVE EN TRÁMITE.

folio 1412

#### FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO

LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN DEL PROGRAMA GENERAL DE TRABAJO DE LA CONTRALORÍA GENERAL.

folio 1482

LINEAMIENTOS PARA EL PROCEDIMIENTO QUE DEBERÁN OBSERVAR LAS Y LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA

**NÚMERO EXTRAORDINARIO  
TOMO I**

FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO PARA REALIZAR EL PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LAS DECLARACIONES DE SITUACIÓN PATRIMONIAL.

folio 1483

---

---

LINEAMIENTOS PARA LA EXPEDICIÓN DE CONSTANCIAS DE NO INHABILITACIÓN.

folio 1484

---

---

LINEAMIENTOS QUE DEBERÁN OBSERVAR LAS Y LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO AL SEPARARSE DE SU EMPLEO, CARGO O COMISIÓN, PARA REALIZAR LA ENTREGA-RECEPCIÓN DE LOS RECURSOS QUE TENGAN ASIGNADOS Y DEL INFORME DE ASUNTOS BAJO SU RESPONSABILIDAD.

folio 1485

---

---

LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS.

folio 1486

---

---

LINEAMIENTOS GENERALES QUE ESTABLECEN LAS BASES PARA LA INTEGRACIÓN, ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL COMITÉ DE ÉTICA.

folio 1481

---

---

ACUERDO ESPECÍFICO 19/2019, POR EL QUE SE OFRECE RECOMPENSA A QUIÉN O QUIÉNES PROPORCIONEN INFORMACIÓN VERAZ Y ÚTIL, QUE COADYUVE EFICAZ, EFICIENTE, EFECTIVA Y OPORTUNAMENTE PARA LA LOCALIZACIÓN DE LOS CIUDADANOS JESÚS ALBERTO ROSALES GARCÍA, MARÍA DEL ROSARIO CRUZ OLARTE Y BRENDA GUADALUPE SALAZAR BASTÍAN.

folio 1490

## GOBIERNO DEL ESTADO

### FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO

#### LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS

Lic. Rafael Ambrosio Caballero Verdejo, Contralor General de la Fiscalía General del Estado, en ejercicio de la facultad que me confieren los artículos 108 fracción II, incisos a), f) y s), 108 bis, de la Ley Orgánica de la Fiscalía General del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave; 396. 397 y 398 fracciones XIV, XX, XXXVI y XXXVII de su Reglamento; y

#### CONSIDERANDO

- I. Que la Contraloría General es un Órgano Interno de Control y tendrá autonomía técnica, de gestión y presupuestal, dotada de los recursos suficientes y necesarios que deberán estar etiquetados dentro del presupuesto de la Fiscalía para el cumplimiento de sus funciones de prevención, detención, combate y sanción de la corrupción, la cual estará a cargo de un contralor general, que tendrá el nivel jerárquico como mínimo de director general o su equivalente, quien será nombrado y removido por el Congreso del Estado, a quien le corresponde el ejercicio de las funciones que le otorga la Constitución Federal, la Constitución local, así como las leyes generales y estatales aplicables.
- II. Que el Reglamento de la Ley Orgánica de la Fiscalía General del Estado de Veracruz, en ejercicio de la autonomía concede a la Contraloría General, la facultad de evaluar El grado de honestidad, economía, austeridad y transparencia con respecto al manejo de los recursos públicos; así como la eficiencia, eficacia y calidad para lograr las metas y objetivos institucionales, e igualmente para impulsar el desarrollo administrativo. Asimismo, prevenir, detectar y corregir la comisión de conductas irregulares en el desempeño de las funciones de las servidoras y servidores públicos que laboran en la Fiscalía General, con excepción de aquéllas que correspondan expresamente a la Visitaduría General.
- III. Que el Reglamento de la Ley Orgánica de la Fiscalía General del Estado de Veracruz, en ejercicio de la autonomía concede a la Contraloría General, la facultad de emitir la normatividad que se requiera para hacer efectiva su autonomía técnica y de gestión, establecida constitucional y legalmente.
- IV. Que la misión de la Contraloría General es controlar, evaluar y verificar el cumplimiento de la normatividad, disposiciones legales y políticas aplicables en el ejercicio del gasto y reportar, en su caso, al Órgano de Gobierno la falta de aplicación de alguna de ellas, para que se tomen las medidas correctivas necesarias.
- V. Que la Contraloría General de la Fiscalía General del Estado de Veracruz, como Órgano de Control Interno tiene entre sus facultades, recibir, turnar, determinar, declinar, las quejas y denuncias que se presenten en contra de los servidores públicos de la Fiscalía General del Estado de Veracruz.

En consecuencia, he tenido a bien expedir los siguientes:

## **LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS**

### **TÍTULO PRIMERO**

De la Recepción y Registro de Quejas y Denuncias

#### **CAPÍTULO I**

##### **Aspectos Generales**

**Primero.** Los presentes Lineamientos tienen por objeto establecer los procedimientos que se deberán observar en la Contraloría General de la Fiscalía General del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, para la atención, recepción y registro de las quejas y denuncias así como en la administración, procesamiento y trámite de las mismas.

A falta de disposición expresa en los presentes Lineamientos se aplicará supletoriamente el Código de Procedimientos Administrativos para el Estado de Veracruz.

**Segundo.** El trámite de las quejas y denuncias que cualquier persona formule en contra de las y los servidores públicos adscritos a la Fiscalía General del Estado, se llevará a cabo mediante un mecanismo de registro, captación, administración y atención, constituyéndose como un instrumento eficaz de almacenamiento, custodia, consulta, transparencia y verificación de esta información.

**Tercero.** La Contraloría General de la Fiscalía General del Estado, recibirá y turnará las quejas y denuncias ciudadanas para su atención a la Subdirección de Quejas y Denuncias, quien a su vez previo análisis y determinación turnará las mismas al Departamento de quejas y denuncias para el inicio del procedimiento administrativo a que haya lugar.

**Cuarto.** El Departamento de quejas y denuncias y los enlaces regionales, deberán registrar las quejas y denuncias ciudadanas que reciban de forma personal, por correspondencia, medios electrónicos u otra forma de captación, realizando al momento de su recepción un registro de atención, el cual se hará del conocimiento diario al Subdirector (a) de Quejas y Denuncias. Una vez verificadas las formalidades esenciales del procedimiento, el Jefe (a) de Departamento y los enlaces regionales, deberán elaborar un acuerdo inicial dentro de un plazo de tres días hábiles, en caso de que falte algún requisito de procedencia, se prevendrá por una sola vez al quejoso (a) o denunciante, para que en el término de tres días siguientes en que surta efectos la notificación de dicha prevención, subsane la falta, debiendo el Jefe (a) del Departamento de quejas y denuncias elaborar un acuerdo de cada una de las actuaciones que recaigan en el expediente correspondiente, integrando conforme a los presentes Lineamientos el expediente de queja.

#### **CAPÍTULO II**

##### **De la Atención**

**Quinto.** La Subdirección de Quejas y Denuncias recibirá las quejas o denuncias debiendo iniciar su registro el mismo día de su recepción, razón por la cual se deberán analizar atendándose bajo los siguientes supuestos:

- a) **TURNO:** Consiste en la atención de las quejas o denuncias, que sean competencia de la Fiscalía General del Estado;
- b) **ALCANCE:** Consiste en remitir, para su integración al mismo expediente, aquellas quejas, denuncias y peticiones que por duplicidad ya se hubieren atendido o se encuentren relacionadas con el mismo denunciado y asunto planteado;
- c) **INCOMPETENCIA:** Consiste en remitir mediante oficio con los documentos anexos, a la autoridad competente para su conocimiento y, en su caso, la atención proporcionada;
- d) **INFORMACIÓN AL CIUDADANO:** La Subdirección de Quejas y Denuncias, deberá registrar e integrar, todas las actuaciones realizadas, a fin de dar un óptimo seguimiento al trámite de las quejas y denuncias, y en su caso turnar al área competente, permitiendo así al ciudadano la consulta inmediata y el seguimiento del estado que guarda su asunto;
- e) Previo a la radicación de la queja o denuncia, la Subdirección de Quejas y Denuncias, podrá determinar aquellos asuntos de los que deba conocer por la naturaleza de los hechos denunciados, incluso determinando con el servidor público, el motivo de las quejas y las soluciones para resolver la inconformidad presentada en su contra;
- f) En aquellos asuntos que no corresponda su atención, se podrá brindar asesoría, a efecto de que la queja o denuncia se interponga ante la autoridad correspondiente;
- g) El Subdirector (a) de Quejas y Denuncias, revisará cada semana el seguimiento del trámite de las quejas y denuncias e informará a la Contralora o Contralor General de los resultados de la atención y en su caso, le propondrá las medidas de mejora o correctivas en caso de dilación o falta de atención de las mismas.

**Sexto.** La Contraloría General de la Fiscalía General del Estado, interpretará los presentes Lineamientos para efectos administrativos y resolverá lo no previsto en los mismos.

### CAPÍTULO III De la Radicación de la Queja o Denuncia

**Séptimo.** Las quejas o denuncias, deberán atenderse a partir de su presentación, para lo cual el personal adscrito a la Subdirección de Quejas y Denuncias, deberá observar puntualmente lo siguiente:

- a) **ATENCIÓN:** Empleo sistemático de las capacidades tecnológicas y humanas por parte del personal de la Subdirección de Quejas y Denuncias ante la presentación de una queja o denuncia por parte de la o las personas que se vean afectadas con las actuaciones de las y los servidores públicos de la Fiscalía General del Estado de Veracruz, en el ejercicio de sus atribuciones.
- b) **QUEJA:** Se entiende por queja toda inconformidad en contra de la actuación de las y los Servidores Públicos de la Fiscalía General, que formulen los interesados o cualquier persona que sea afectada por esa actuación en su integridad, en sus bienes o en sus derechos.

- c) **DENUNCIA:** Notificación que se hace a la autoridad competente, respecto de un posible acto ilícito cometido por un servidor(a) público.
- d) **SERVIDOR PÚBLICO EN EJERCICIO DE SU ACTUAR:** Son todas y todos los servidores públicos que comprende la Fiscalía General del Estado, que en la esfera de sus atribuciones internas y externas ejerzan las mismas, en un marco de respeto a los derechos humanos de las personas con quienes se relacionan en razón de sus funciones.
- e) **RADICACIÓN:** Es el acuerdo mediante el cual se formaliza el inicio del Procedimiento Administrativo y se determina someter bajo jurisdicción administrativa al servidor público señalado, que por su actuación irregular afecte la integridad, bienes o derechos de las personas, derivado del incumplimiento de la normatividad interna o externa, asimismo en él se asume la competencia para conocer, investigar, desahogar y resolver sobre los hechos presuntamente irregulares que han sido puestos del conocimiento de la Contraloría General, registrando el asunto bajo un número de expediente, e instruyendo la práctica de las diligencias que se estimen conducentes y que permitan su esclarecimiento.

**Octavo.** La queja o denuncia debe contener, entre otros aspectos:

- a. El escrito o promoción inicial de queja deberá cubrir los requisitos mínimos siguientes:
  - I. La autoridad a la que se dirige;
  - II. El nombre, denominación o razón social del interesado y, en su caso, del representante legal, agregándose los documentos que acrediten la personería, así como la designación de la persona o personas autorizadas para oír y recibir notificaciones y documentos;
  - III. El domicilio para recibir notificaciones;
  - IV. La petición que se formula;
  - V. La descripción clara y sucinta de los hechos y razones en los que se apoye la petición;
  - VI. Las pruebas que, en su caso, se ofrezcan; y
  - VII. El lugar, fecha y firma del interesado o, en su caso, la de su representante o apoderado legal.

En caso de que el escrito inicial no cuente con estos elementos se procederá a prevenir al quejoso (a) o denunciante en un plazo de tres días hábiles a la presentación de la queja o denuncia, a fin de que subsane los mismos, bajo apercibimiento de que de no dar cumplimiento se tendrá por no interpuesta la queja o denuncia.

- b. La queja o denuncia debe contener las conductas que permitan establecer las probables responsabilidades Administrativas de las y los Servidores Públicos, en el cumplimiento de sus obligaciones.

- c. Narración de hechos en forma clara y sucinta en los que se precise circunstancias de modo, tiempo y lugar, o bien datos o indicios mínimos que permitan establecer una investigación, así como la manifestación de su protesta de decir verdad.
- d. Datos de identificación y localización de la o el servidor público denunciado o del presunto infractor, así como el nombre de la Fiscalía o Dirección General en la que ocurrieron los hechos.
- e. Se deben adjuntar los elementos probatorios correspondientes, en caso de tenerlos, para efectos de acreditar la responsabilidad administrativa contenida en la queja o denuncia.
- f. Cuando no se reúnan los requisitos señalados previamente, se determinará por no interpuesta la queja o denuncia, notificándose al quejoso (a) o denunciante.
- g. Se deberá informar al quejoso (a) o denunciante, que los datos personales proporcionados serán tratados de conformidad con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave o la legislación vigente.

#### CAPÍTULO IV Determinación de competencia

**Noveno.** Cuando la Subdirección de Quejas y Denuncias, previo o durante la tramitación del procedimiento de atención, advierta la incompetencia para conocer de la queja o denuncia, realizará lo siguiente:

Se emitirá un acuerdo de incompetencia dentro del término de tres días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente al de su recepción, ordenando la remisión del asunto a la autoridad competente al día hábil siguiente de su emisión, con la debida notificación al quejoso (a).

Cuando se trate de quejas o denuncias, ajenas a las responsabilidades administrativas de los servidores públicos de la Fiscalía General del Estado o que impliquen conflictos jurídicos entre particulares, que corresponda conocer a otras instancias, se informará dentro de los plazos precisados en los presentes Lineamientos mediante notificación escrita la incompetencia, dejando a salvo sus derechos para hacerlos valer en la vía legal correspondiente.

**Décimo.** Ningún expediente deberá presentar inactividad procesal por más de treinta días hábiles. No se considerarán en este supuesto, los casos en los que por la naturaleza del asunto que se trate, se haya requerido la actuación de una autoridad, o bien, se realice una diligencia que requiera una gestión distinta a las solicitudes de requerimiento de información.

#### CAPÍTULO V Tipos de Acuerdos

**Décimo Primero.** Cuando se reciba reiteradamente una queja o denuncia, se deberá agregar el suplemento documental mediante un acuerdo de integración al expediente de inicio para evitar duplicidad de expedientes.

**Décimo Segundo.** Se emitirá acuerdo de acumulación cuando existan varios expedientes de queja o denuncia que puedan ser resueltos en un solo acto, relacionados con un mismo servidor o grupo de servidores públicos y sobre los mismos hechos o conexos que originaron las quejas o denuncias presentadas.

Se deberá verificar si existen quejas o denuncias presentadas con anterioridad respecto a los mismos hechos que se encuentren en proceso de atención, a efecto de identificar y determinar, en su caso, la acumulación, misma que se deberá tomar en el acuerdo de radicación.

**Décimo Tercero.** Se consideran acuerdos de trámite, aquellos que se emiten con motivo de la recepción de una promoción para hacer constar la misma, cualquier determinación procedimental, o cualquier otro aspecto o actuación que la autoridad concedora del asunto deba tramitar.

**Décimo Cuarto.** Toda documentación que se genere durante la integración del expediente de queja o denuncia, deberá estar integrada en su expediente respectivo, en original con firma autógrafa o copia certificada; foliada y archivada conforme a la fecha de su recepción, de tal manera que la última actuación quede debajo de las realizadas con anterioridad, y así sucesivamente. Dicho expediente deberá estar debidamente sujetado, a efecto de evitar el fácil desprendimiento de las fojas.

## CAPÍTULO VI Notificaciones

**Décimo Quinto.** Las notificaciones, citaciones o comunicados se efectuarán a más tardar, dentro de los cinco días hábiles siguientes a su emisión.

El acuerdo en el que se ordene realizar una notificación o citación, expresará el objeto de la diligencia o acto, los nombres y datos de localización de las personas con quien deban practicarse.

**Décimo Sexto.** La Subdirección de Quejas y Denuncias, podrá realizar la notificación de forma personal, por medio de su superior inmediato, por correo certificado, con acuse de recibo, o por cualquier otro medio que haya señalado el quejoso (a) o denunciante en su escrito inicial o comparecencia.

## CAPÍTULO VII Conclusión del procedimiento

**Décimo Séptimo.** Concluidas las actuaciones o diligencias inherentes a la queja o denuncia, tendientes a comprobar los hechos denunciados, se deberá emitir el acuerdo que en derecho proceda y en su caso la remisión al área competente para su seguimiento y atención.

Para todas y todos los servidores públicos de la Fiscalía, en todo momento, se deberán privilegiar posibles soluciones para resolver la inconformidad presentada en su contra, en el caso de que no amerite el inicio de un Procedimiento de Responsabilidad Administrativa.

**Décimo Octavo.** El acuerdo de conclusión debidamente fundado y motivado, puede constituirse en cualquiera de los siguientes sentidos:

- a. **Acuerdo de archivo.** Procederá cuando del análisis de la queja o denuncia se determine que no existieron los requisitos elementales previstos en el lineamiento Octavo del presente ordenamiento administrativo, o bien, las conductas atribuidas al servidor público no constituyan responsabilidad administrativa de acuerdo con las leyes de la materia, o bien, cuando el acto que se reclama de irregular sea subsanado o reparado de manera espontánea durante este procedimiento, o bien, que la actuación del servidor público, en la atención, trámite o resolución de asuntos a su cargo, esté referida a una cuestión de criterio o arbitrio opinable o debatible, en la que válidamente puedan sustentarse diversas soluciones, siempre que la conducta o abstención no constituya una desviación a la legalidad y obren constancias de los elementos que tomó en cuenta el servidor público en la decisión que adoptó.
- b. **Acuerdo de remisión al área de responsabilidades.** Procederá cuando existan elementos suficientes para sustentar la probable responsabilidad de las y los servidores públicos involucrados.
- c. **Acuerdo de Incompetencia.** Procederá cuando se advierta que la Contraloría General, carece de facultades para conocer de la queja o denuncia, en razón de la adscripción del servidor público, del área administrativa, o de la naturaleza de su relación con esta Institución. En este caso se deberá remitir el asunto a la autoridad competente.

#### CAPÍTULO VIII

##### **Diligencias a realizar, al emitirse algún acuerdo de conclusión**

**Décimo Noveno.** El contenido de los acuerdos a que se refiere el lineamiento anterior, deberá hacerse del conocimiento del quejoso o denunciante en un plazo no mayor de diez días hábiles a partir del día siguiente en que se hubiere emitido el mismo, mediante correo electrónico o certificado, de manera personal con acuse de recibo, en los términos en que el interesado lo haya solicitado, o por cualquier otro medio legal que permita informarle.

#### TRANSITORIOS

**Primero.** Los presentes Lineamientos entrarán en vigor el día de su publicación en la *Gaceta Oficial* del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

**Segundo.** Publíquese en la *Gaceta Oficial*, Órgano del Gobierno del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

**Tercero.** Se dejan sin efectos todas las disposiciones que se opongan a los presentes Lineamientos.

Dado en la ciudad de Xalapa, Enríquez, Veracruz, a los treinta días del mes noviembre del año dos mil diecinueve.

**Lic. Rafael Ambrosio Caballero Verdejo**  
Contralor General de la Fiscalía General del Estado  
Rúbrica.