



# **LINEAMIENTOS DEL “BUZÓN CERO CORRUPCIÓN”**

**GOBIERNO MUNICIPAL DE  
HUEJOTZINGO, PUEBLA; 2024-  
2027.**



## LINEAMIENTOS DEL “BUZÓN CERO CORRUPCIÓN”

### AUTORIZACIONES

<p>Elaboró</p> <p>C. FABIOLA QUECHOL <b>DECLARTE</b> DIRECCIÓN JURÍDICA, Dirección Jurídica, MEJORA REGULATORIA HUEJOTZINGO, PUEBLA 2024 - 2027</p>	<p>Revisó</p> <p>C. ESTHER JUÁREZ <b>MEJÍA</b> SECRETARÍA TÉCNICA Secretaría Técnica de la Contraloría del Gobierno Municipal de Huejotzingo, Puebla, 2024-2027</p>	<p>Autorizó</p> <p>C. SAÚL PIÑA <b>CABALLERO</b> CONTRALORÍA MUNICIPAL Contralor del Gobierno Municipal de Huejotzingo, Puebla, 2024-2027</p>
---	---	---

Se emiten los presentes Lineamientos del “Buzón Cero Corrupción” en Huejotzingo, Puebla; a los 27 días del mes de marzo de dos mil veinticinco.



## ÍNDICE

<b>TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES.....</b>	<b>4</b>
Artículo 1 .....	4
Artículo 2 .....	4
Artículo 3 .....	4
Artículo 4.....	4
 <b>TÍTULO II. ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO.....</b>	 <b>5</b>
Artículo 5.....	5
Artículo 6.....	6
 <b>TÍTULO III. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y/O DENUNCIAS .....</b>	 <b>6</b>
Artículo 7.....	6
Artículo 8.....	7
Artículo 9.....	7
 <b>TÍTULO IV. SEGUIMIENTO Y MEJORA CONTINUA .....</b>	 <b>7</b>
Artículo 10.....	7
Artículo 11.....	7
 <b>TÍTULO V. DISPOSICIONES FINALES</b>	
Artículo 12.....	8
Artículo 13.....	8
 <b>TRANSITORIOS.....</b>	 <b>8</b>
Primero.....	8
Segundo.....	8
Tercero.....	8



## **LINEAMIENTOS DEL “BUZÓN CERO CORRUPCIÓN” DEL GOBIERNO MUNICIPAL DE HUEJOTZINGO, PUEBLA; 2024-2027**

### **TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES.**

#### **Artículo 1. Objeto**

Los presentes lineamientos establecen las bases y procedimientos para la recepción, evaluación, seguimiento y resolución de quejas, sugerencias y denuncias presentadas por la ciudadanía en relación con los servicios y personas servidoras públicas del Gobierno Municipal de Huejotzingo, Puebla.

#### **Artículo 2. Principios Rectores**

Las acciones derivadas del “Buzón Cero Corrupción” se regirán por los principios de legalidad, transparencia, imparcialidad, confidencialidad, rendición de cuentas y mejora continua.

#### **Artículo 3. Ámbito de Aplicación**

Estos lineamientos son de aplicación obligatoria para:

- I. Todas las personas servidoras públicas que laboren en el Ayuntamiento de Huejotzingo, Puebla.
- II. Toda la ciudadanía que desee presentar quejas o denuncias, sobre posibles actos u omisiones que puedan constituir faltas administrativas o hechos de corrupción cometidos por personas servidoras públicas en ejercicio de sus funciones.

#### **Artículo 4. Definiciones**

Para una mejor interpretación y aplicación de los presentes lineamientos, se entenderá por:

- I. Ayuntamiento: Al Gobierno Municipal de Huejotzingo, Puebla; integrado en la forma que lo establece el Artículo 46 de la Ley Orgánica Municipal;
- II. “Buzón Cero Corrupción”: Mecanismo físico y/o digital destinado a la recepción de quejas, sugerencias o denuncias sobre posibles actos u omisiones que puedan constituir faltas administrativas o hechos de corrupción cometidas por personas servidoras públicas en ejercicio de sus funciones;
- III. Contraloría Municipal: Órgano encargado de recibir, analizar y dar seguimiento a las quejas y denuncias;
- IV. Denuncia: Manifestación de una persona sobre presuntas conductas irregulares de personas servidoras públicas;



V. Dirección Jurídica, Procedimientos y Mejora Regulatoria: Área jurídica adscrita a la Contraloría Municipal, que evalúa la procedencia de una denuncia y su posible sanción;

VI. Jefatura de Investigación y Quejas: Unidad administrativa adscrita a la Dirección Jurídica, Procedimientos y Mejora Regulatoria, responsable de realizar las investigaciones y practicar las diligencias que sean necesarias para el esclarecimiento de los hechos denunciados por la ciudadanía;

VII. Jefatura de Substanciación y Mejora Regulatoria: Unidad administrativa adscrita a la Dirección Jurídica, Procedimientos y Mejora Regulatoria, responsable de substanciar el procedimiento administrativo por la probable comisión de faltas administrativas o hechos de corrupción, a partir de la recepción del Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa, hasta el desahogo de todas las pruebas, conforme lo establece la Ley General;

VIII. Jefatura de Entrega-Recepción, Evolución Patrimonial y Resolución: Unidad administrativa adscrita a la Dirección Jurídica, Procedimientos y Mejora Regulatoria, responsable de sancionar las faltas administrativas previstas en la Ley General y que no sean facultad de otra autoridad;

IX. Ley General: Ley General de Responsabilidades Administrativas;

X. Ley Orgánica: La Ley Orgánica Municipal;

XI. Lineamientos: Los presentes Lineamientos del “Buzón Cero Corrupción” del Gobierno Municipal de Huejotzingo, Puebla;

XII. Promovente: Persona que interpone una queja o denuncia a través del “Buzón Cero Corrupción”;

XIII. Queja: Inconformidad expresada por una persona respecto a un servicio público deficiente, y

XIV. Servidor(es) público(s): Las personas servidoras públicas adscritas al Ayuntamiento de Huejotzingo, Puebla.

## **TÍTULO II. ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO.**

### **Artículo 5. Responsables del Buzón de Quejas**

El seguimiento y resolución de las quejas y/o denuncias será responsabilidad de:

I. Contraloría Municipal, será la encargada de administrar el “Buzón Cero Corrupción”, recibir, analizar y dar seguimiento a las quejas y denuncias, así como de resolver lo no previsto en los presentes lineamientos;

II. Dirección Jurídica, Procedimientos y Mejora Regulatoria, evalúa la procedencia de una denuncia y su posible sanción, así mismo coordina la apertura de los



buzones turnando las mismas a la Jefatura de Investigación y Quejas, para su trámite correspondiente.

III. Jefatura de Investigación y Quejas, realizará las investigaciones y practicará las diligencias que sean necesarias para el esclarecimiento de los hechos denunciados por la ciudadanía;

IV. Jefatura de Substanciación y Mejora Regulatoria: substanciará el procedimiento administrativo por la probable comisión de faltas administrativas o hechos de corrupción, en los términos que establezca la Ley General, y

V. Jefatura de Entrega-Recepción, Evolución Patrimonial y Resolución: sancionará las faltas administrativas previstas en la Ley General y que no sean facultad de otra autoridad.

#### **Artículo 6. Ubicación y Accesibilidad de los Buzones.**

I. Se instalarán en puntos estratégicos de los edificios municipales, ajustándose a la disponibilidad presupuestal del Ayuntamiento.

II. En su caso, se habilitarán medios digitales, que serán alternativos para la recepción de quejas y/o denuncias, las cuales pueden ser correo electrónico, página web, aplicación móvil, entre otras, de acuerdo a la disponibilidad presupuestal.

III. Se garantizará el acceso libre y seguro a los buzones, durante el horario de atención al público establecido por el Ayuntamiento.

### **TÍTULO III. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y/O DENUNCIAS.**

#### **Artículo 7. Requisitos para Presentar una Queja y/o Denuncia**

El formato para presentar la queja y/o denuncia, será el autorizado por la Contraloría Municipal, el cual deberá contener al menos los siguiente:

- I. Fecha en que se emite la queja;
- II. Nombre de quien emite la queja;
- III. Teléfono y correo electrónico;
- IV. Seleccionar con una X el icono que se aproxime al hecho o falta que se quiere denunciar;
- V. Fecha y hora de los hechos;
- VI. Lugar en donde sucedieron los hechos;
- VII. Nombre del trámite o servicio que se quería realizar;
- VIII. Descripción breve de los hechos;
- IX. El nombre de la persona servidora pública acreedor de la queja, si se cuenta con ello.



#### **Artículo 8. De la Recepción y Registro de Quejas y/o Denuncias.**

- I. Frecuencia de revisión: La Contraloría Municipal, a través de la Unidad administrativa que se establezca, abrirá y revisará los buzones mensualmente;
- II. Registro: Todas las quejas y/o denuncias serán registradas asignándoles un expediente con un número de folio de manera consecutiva;
- III. Evaluación: Se analizará si la queja y/o denuncia es procedente y se turnará al área correspondiente para su debido trámite, y
- IV. Tiempo de respuesta: La resolución de admisión o desechamiento, no deberá exceder de 15 días hábiles desde su recepción ante la Jefatura de Investigación y Quejas.

#### **Artículo 9. Confidencialidad y Protección de Datos.**

La identidad de la persona promovente será confidencial y protegida conforme a la Ley de Protección de Datos Personales del Estado de Puebla.

El anonimato estará garantizado si la persona promovente así lo solicita.

### **TITULO IV. SEGUIMIENTO Y MEJORA CONTINUA**

#### **Artículo 10. Evaluación y Medidas Correctivas**

La Contraloría Municipal deberá emitir informes trimestrales sobre las quejas y/o denuncias recibidas y las medidas tomadas. Así mismo se implementarán acciones de mejora en las áreas que presenten mayor número de quejas.

En coordinación con las dependencias y entidades que conforman la administración pública municipal, se realizarán campañas de concienciación para fomentar la transparencia y participación ciudadana.

#### **Artículo 11. Capacitación del Personal**

- I. Se capacitará a las personas servidoras públicas en atención ciudadana, ética, combate a la corrupción y cualquier otra actividad que promueva la integridad en el servicio público.
- II. Se promoverá una cultura de vocación de servicio y respeto a los derechos de la ciudadanía.



## TÍTULO V. DISPOSICIONES FINALES

### Artículo 12. Cumplimiento y Sanciones

La Contraloría Municipal, es la encargada de vigilar y determinar lo conducente al incumplimiento de estos lineamientos por parte de las personas servidoras públicas, aplicando la sanción administrativa o legal, según la gravedad del caso.

Las quejas y/o denuncias que resulten fraudulentas o con información falsa, o aquellas que solo tengan por objeto perjudicar o atentar contra la buena imagen del Ayuntamiento y de los servidores públicos, podrán ser desestimadas por la Contraloría Municipal, sin perjuicio de esta última, de emitir las recomendaciones que estime pertinentes.

### Artículo 13. Lenguaje Inclusivo, No Discriminatorio y con Perspectiva de Género.

Para efectos de estos lineamientos, el uso del género masculino o femenino en la redacción de los artículos se emplea de manera genérica y no implica discriminación alguna por razón de género, orientación sexual, identidad o expresión. Todas las disposiciones son aplicables por igual a mujeres, hombres y personas no binarias.

## TRANSITORIOS.

**PRIMERO.** Los presentes Lineamientos entrarán en vigor a partir del día siguiente de su aprobación.

**SEGUNDO.** Los Lineamientos quedan expuestos a reformas de acuerdo con las necesidades del propio Ayuntamiento.

**TERCERO.** En lo no previsto en estos Lineamientos, se aplicarán supletoriamente la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción, la Ley General de Responsabilidades Administrativas, así como las demás disposiciones relativas en la materia y los principios generales del derecho.

**CUARTO.** Cualquier disposición contenida en estos Lineamientos que contravenga lo establecido en normas de mayor jerarquía será inaplicable y se estará a lo dispuesto por la norma superior correspondiente.