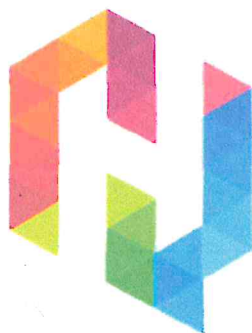




**Juárez Hidalgo**  
Gobierno Municipal  
*Honestidad, trabajo y progreso*

  
**HIDALGO**  
PRIMERO EL PUEBLO  
— 2022-2028 —

# LINEAMIENTO PARA LA OPERACIÓN DE LOS BUZONES DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DEL MUNICIPIO DE JUÁREZ HIDALGO, HGO.



X

Kendrick

Ver

X

ABR

X

X

X

UFR



## LINEAMIENTO PARA LA OPERACIÓN DE LOS BUZONES DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DEL MUNICIPIO DE JUÁREZ HIDALGO, HIDALGO.

### I. OBJETIVO

Establecer las disposiciones que regulen la instalación, funcionamiento, administración y seguimiento de los buzones de quejas y sugerencias del Municipio de **Juárez Hidalgo, Hidalgo**, con el fin de garantizar la integridad institucional, promover la participación ciudadana y prevenir actos de corrupción mediante mecanismos seguros, confidenciales y transparentes.

### II. FUNDAMENTO LEGAL

Este Lineamiento se sustenta en la debida aplicación de:

- La Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- La Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Hidalgo.
- El Código de Ética de los Servidores Públicos del Municipio de Juárez Hidalgo, Hidalgo.
- El marco integrado de control interno para el sector público del Estado de Hidalgo.
- Normatividad interna vigente en materia de control y participación ciudadana.

### III. ALCANCE

El presente Lineamiento es aplicable a todas las áreas administrativas del Ayuntamiento, así como al personal responsable del resguardo, apertura y tratamiento de la información derivada de los buzones de quejas y sugerencias.

### IV. DEFINICIONES

**Buzón de Quejas y Sugerencias:**  
Medio físico o electrónico destinado para recibir quejas, denuncias, reconocimientos o sugerencias sobre la actuación de los servidores públicos y la prestación de los servicios municipales.

**Queja:**

Manifestación ciudadana respecto a una inconformidad por la prestación de servicios o la conducta del personal municipal.





**Denuncia:**

Reporte sobre posibles actos de corrupción o violaciones a la integridad institucional.

**Sugerencia:**

Propuesta ciudadana para mejorar trámites, servicios o procesos internos.

**V. DISPOSICIONES GENERALES**

1. El Municipio instalará buzones en lugares visibles, accesibles y seguros dentro de las oficinas o espacios públicos municipales.
2. Los buzones deberán estar sellados, identificados y fabricados con materiales que garanticen su inviolabilidad.
3. Los buzones electrónicos deberán contar con mecanismos de seguridad, protección de datos personales y evidencias de recepción.
4. El uso de los buzones deberá promoverse mediante carteles, redes oficiales y otros medios institucionales.
5. Toda información recibida será tratada con confidencialidad, imparcialidad y respeto a los derechos del ciudadano.

**VI. ADMINISTRACIÓN Y APERTURA DEL BUZÓN**

1. La administración de los buzones estará a cargo del **Órgano Interno de Control (OIC)**, de este ayuntamiento de Juárez Hidalgo.
2. La apertura de los buzones físicos se realizará:
  - o **Una vez por mes.**
  - o En presencia de **por lo menos dos servidores públicos**:
    - Un representante del OIC (quien presidirá).
    - Un servidor del área en la que esté instalado el buzón, sólo como testigo.
3. La apertura deberá documentarse en un **Acta de Apertura de Buzón** indicando:
  - o Fecha y hora
  - o Área del buzón
  - o Número de escritos recibidos
  - o Observaciones
  - o Firmas de los participantes





4. En caso de detectarse manipulación, violación del buzón o intento de ocultamiento de información, el OIC deberá iniciar de inmediato el procedimiento correspondiente.

## VII. RECEPCIÓN Y CLASIFICACIÓN DE LAS COMUNICACIONES

Todo escrito será clasificado como:

- **Queja**
- **Denuncia**
- **Sugerencia**
- **Reconocimiento**

El OIC deberá asignar **folio** y registrar cada comunicación.

## VIII. TRAMITACIÓN Y SEGUIMIENTO

### 1. **Quejas y sugerencias:**

- Serán remitidas al titular del área competente para su atención, adjuntando oficio de turno.

### 2. **Denuncias o reportes de presuntos actos de corrupción:**

- Serán tratadas directamente por el OIC.
- Se iniciará el análisis preliminar, y de ser procedente, el procedimiento administrativo correspondiente o su canalización ante la autoridad competente.

### 3. El OIC deberá monitorear el debido seguimiento.

### 4. En los casos en que el ciudadano proporcione datos de contacto, se le informara sobre el avance o conclusión de su reporte.

## IX. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

1. Ningún servidor público podrá divulgar información que revele la identidad del ciudadano que presente una queja, denuncia o sugerencia.
2. Los escritos deberán resguardarse de acuerdo con la Ley de Protección de Datos Personales y las políticas internas del Municipio.
3. El anonimato del denunciante será respetado en todo momento.





## X. TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

El OIC elaborará un **informe trimestral** con:

- Número de comunicaciones recibidas
  - Clasificación
  - Áreas con mayor incidencia
  - Acciones preventivas implementadas
  - Estatus de las denuncias
- El informe podrá ser publicado en el portal oficial, en cumplimiento a las disposiciones de transparencia.

## XI. RESPONSABILIDADES DEL PERSONAL

1. Queda estrictamente prohibido:
  - Manipular o retirar documentos sin autorización.
  - Destruir, alterar u ocultar comunicaciones ciudadanas.
  - Revelar información confidencial.
2. El incumplimiento de este Lineamiento será causa de responsabilidad administrativa.

## XII. VIGENCIA

El presente **LINEAMIENTO PARA LA OPERACIÓN DE LOS BUZONES DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DEL MUNICIPIO DE JUÁREZ HIDALGO, HIDALGO** entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial del Estado o página de internet del municipio, este fue diseñado a los 04 días del mes de agosto de 2025.



2024 - 2027

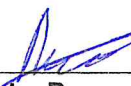



**Juárez Hidalgo**  
Gobierno Municipal  
*Honestidad, trabajo y progreso*

Aprobó  
Ayuntamiento Municipal Constitucional  
Administración 2024 - 2027


  
Prof. Luis Enrique Tapia Zapata  
Presidente Municipal Constitucional  
2024 - 2027

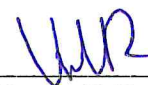
  
C. Aría Karen Tovar Muñoz  
Síndico Propietaria

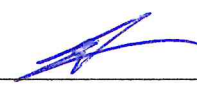
  
C. Elvira Ramos Bautista  
Regidora


  
C. Karina Simón Ramos  
Regidora

  
C. Sandra De La Cruz Lugo  
Regidora

  
C. Víctor Iván Contreras Santiago  
Regidor

  
C. Vianey Velázquez Ramos  
Regidora

  
C. Prof. Edgar Ernesto Salcedo López  
Regidor

  
Prof. Javier Salcedo Hernández  
Regidor

  
C. Reyna Bautista Gómez  
Regidora

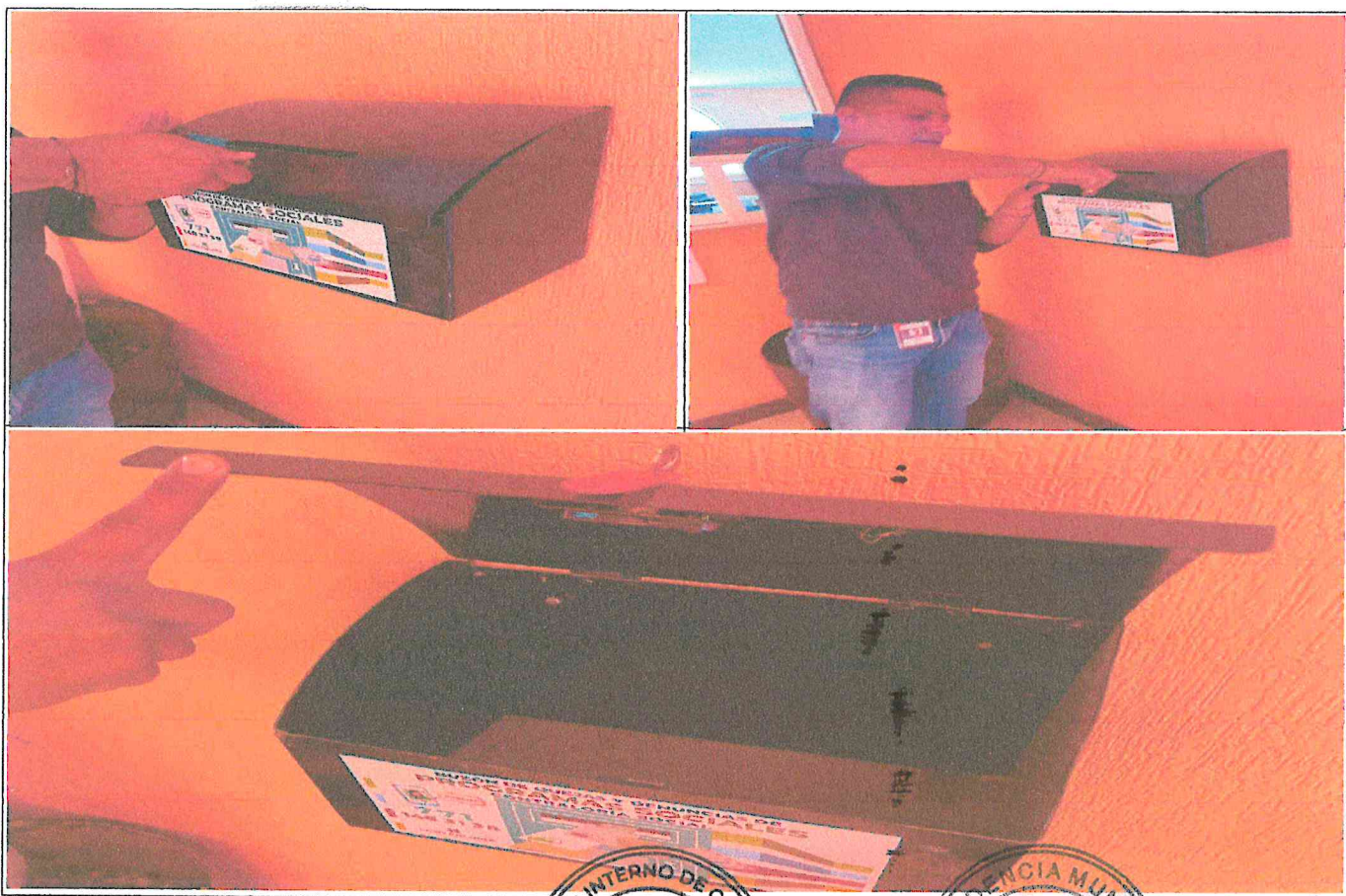
  
Prof. Ezequiel Perusquia Muñoz  
Regidor

Revisado y autorizado en sesión ordinaria de cabildo con fecha 03 de Diciembre del año 2025.



**Juárez Hidalgo**  
Gobierno Municipal  
*Honestidad trabajo y progreso*

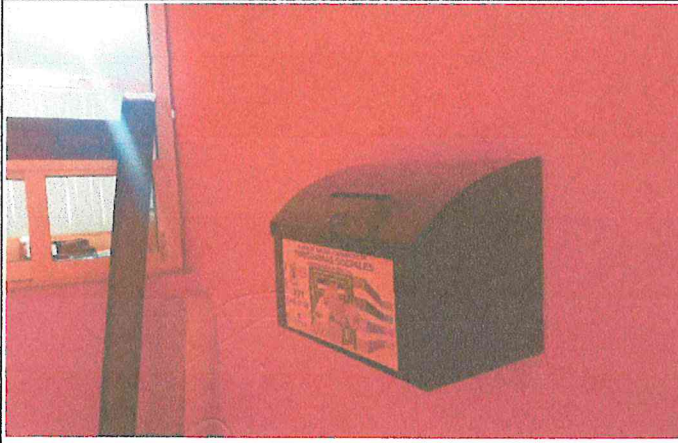
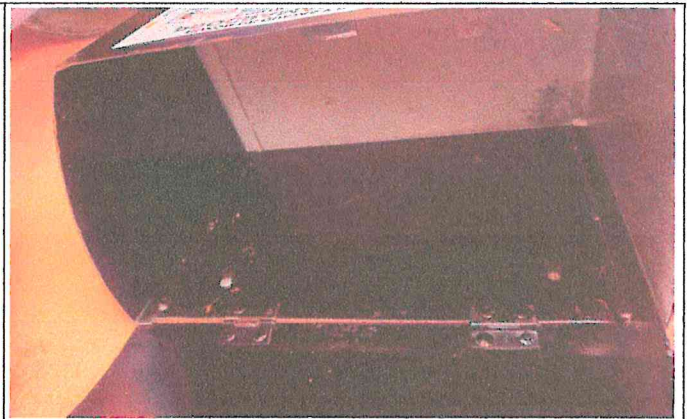
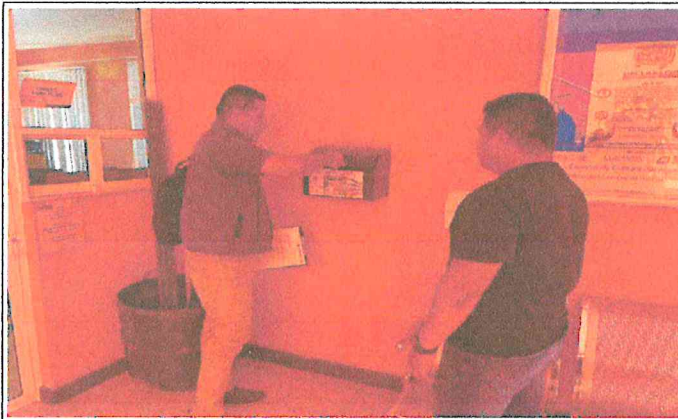
NOMBRE DEL PROGRAMA	OBJETIVO DEL PROGRAMA	UNIDAD DE MEDIDA
Apertura de buzón de quejas y sugerencias del Municipio de Juárez Hidalgo, Hgo.	Garantizar la recepción, registro y tratamiento transparente, íntegro y confidencial de las quejas, denuncias, sugerencias o reconocimientos presentados por la ciudadanía, mediante la revisión periódica del buzón para asegurar que la información sea atendida conforme a los lineamientos establecidos y contribuir a la mejora continua de los servicios públicos y a la prevención de actos de corrupción.	Agosto 2025.  <b>NOTA:</b> No se presenta acta de apertura ya que la apertura fue realizada por personal de la secretaria de Contraloría del Estado de Hidalgo.



ELABORO		VO. BO.
LIC. JAVIER BARRERA RÍOS AUXILIAR DEL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL.	LIC. ERICK ZAPATA BADILLO TITULAR DEL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL.	PROF. LUIS ENRIQUE TAPIA ZAPATA PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL.



NOMBRE DEL PROGRAMA	OBJETIVO DEL PROGRAMA	UNIDAD DE MEDIDA
Apertura de buzón de quejas y sugerencias del Municipio de Juárez Hidalgo, Hgo.	Garantizar la recepción, registro y tratamiento transparente, íntegro y confidencial de las quejas, denuncias, sugerencias o reconocimientos presentados por la ciudadanía, mediante la revisión periódica del buzón para asegurar que la información sea atendida conforme a los lineamientos establecidos y contribuir a la mejora continua de los servicios públicos y a la prevención de actos de corrupción.	Septiembre 2025  <b>NOTA:</b> No se presenta acta de apertura ya que la apertura fue realizada por personal de la secretaria de Contraloría del Estado de Hidalgo.



ELABORO  LIC. JAVIER BARRERA RIAÑOS AUXILIAR DEL ORGANO INTERNO DE CONTROL.	 VIC. ERICK VARGAS RAMILLO TITULAR DEL ORGANO INTERNO DE CONTROL.	 VOBO PROF. LUIS ENRIQUE TAPIA ZAPATA PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL.
--	---	---

2024 - 2027



**ACTA DE APERTURA DEL BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS**  
Municipio de Juárez Hidalgo, Hidalgo.

En el Municipio de Juárez Hidalgo, Hidalgo, siendo las 11:30 horas del día 10 de Sept. del 2025, en las instalaciones de Área de espera, para. mpul. Juárez Hidalgo., se procede a la **apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias**, en cumplimiento de lo establecido en el *Lineamiento para la Operación de los Buzones de Quejas y Sugerencias del Municipio de Juárez Hidalgo, Hidalgo.*

**I. PARTICIPANTES**

Con la presencia de los servidores públicos designados:

1. Lic. Erick Zapata Badillo, Titular del Órgano Interno de Control (OIC), quien preside el acto.
2. Emanuel Barrera Pérez, Servidor público del área donde se encuentra instalado el buzón, actuando como **testigo**.

**II. DESARROLLO DEL ACTO**

Se procede a verificar las condiciones del buzón, constatándose que:

- ☒ Se encuentra íntegro
- ☐ Presenta señas de manipulación (en su caso describir)

Posteriormente, se realiza la apertura del buzón, obteniéndose lo siguiente:

- **Número total de escritos recibidos:** 0
- **Clasificación preliminar:**
  - Quejas: 0
  - Denuncias: 0
  - Sugerencias: 0
  - Reconocimientos: 0

**III. OBSERVACIONES**

**IV. CONCLUSIÓN**

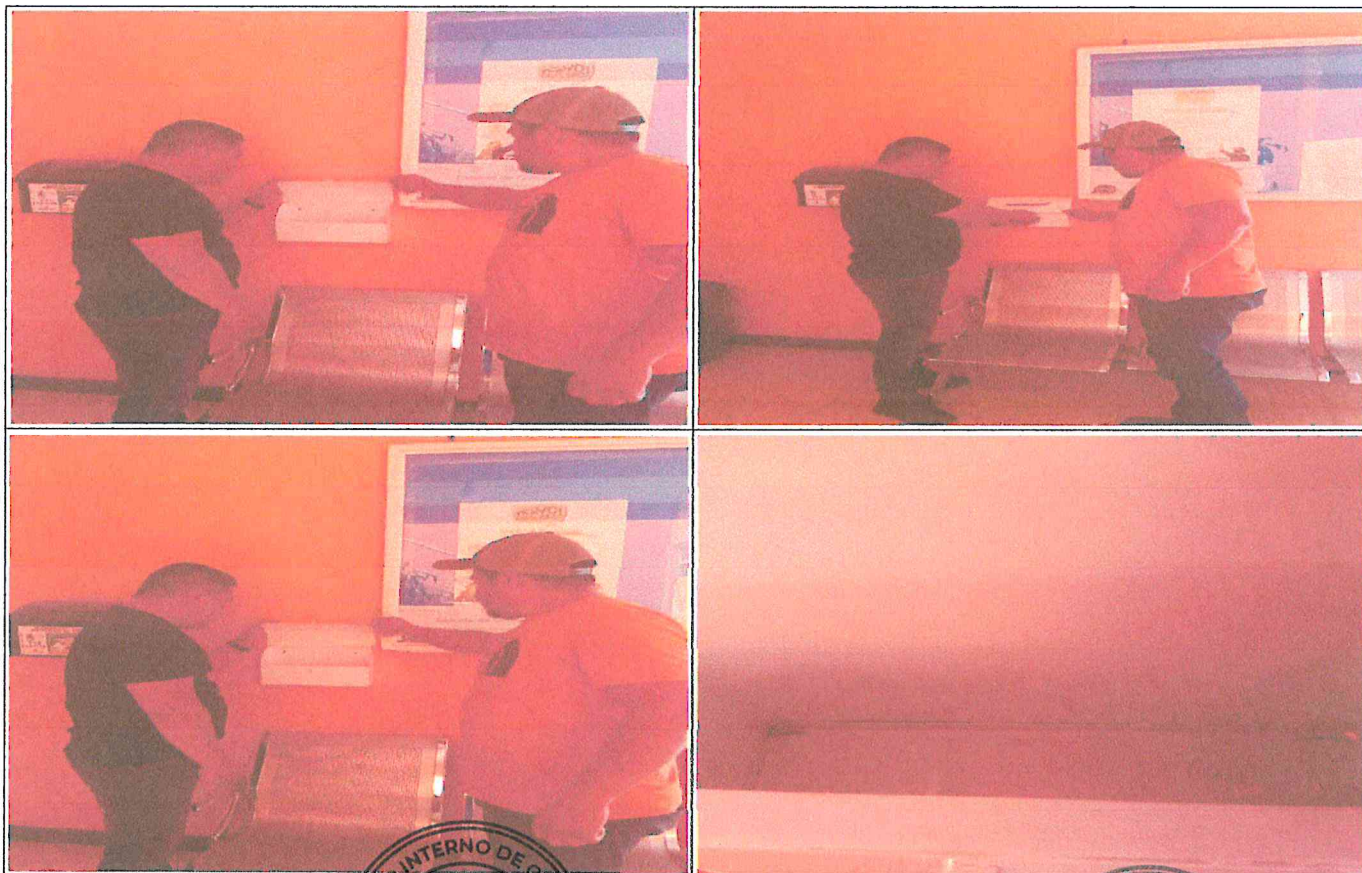
No habiendo más asuntos que tratar, se da por concluido el acto de apertura del buzón siendo las 11:30 horas, firmando para constancia quienes en él participaron.



Emanuel Barrera Pérez



NOMBRE DEL PROGRAMA	OBJETIVO DEL PROGRAMA	UNIDAD DE MEDIDA
Apertura de buzón de quejas y sugerencias del Municipio de Juárez Hidalgo, Hgo.	Garantizar la recepción, registro y tratamiento transparente, íntegro y confidencial de las quejas, denuncias, sugerencias o reconocimientos presentados por la ciudadanía, mediante la revisión periódica del buzón para asegurar que la información sea atendida conforme a los lineamientos establecidos y contribuir a la mejora continua de los servicios públicos y a la prevención de actos de corrupción.	Septiembre 2025



ELABORO	VALIDO	
LIC. JAVIER BARRERA RIAÑOS AUXILIAR DEL ORGANO INTERNO DE CONTROL	LIC. EDICK ZAPATA BADILLO TITULAR DEL ORGANO INTERNO DE CONTROL	PROF. LUIS ENRIQUE TAPIA ZAPATA PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL



2024 - 2027

2024 - 2027

Barraza - Juárez Hidalgo

Barraza - Juárez Hidalgo

Barraza - Juárez Hidalgo

Barraza - Juárez Hidalgo

VO. SO.

PROF. LUIS ENRIQUE TAPIA ZAPATA  
PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL

2024 - 2027



**ACTA DE APERTURA DEL BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS**  
**Municipio de Juárez Hidalgo, Hidalgo.**

En el Municipio de Juárez Hidalgo, Hidalgo, siendo las 10 horas del día 12 de diciembre del 2025, en las instalaciones de Área de espera de la presidencia municipal de Juárez Hgo., se procede a la **apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias**, en cumplimiento de lo establecido en el Lineamiento para la Operación de los Buzones de Quejas y Sugerencias del Municipio de Juárez Hidalgo, Hidalgo.

**I. PARTICIPANTES**

Con la presencia de los servidores públicos designados:

1. Lic. Erick Zapata Badilla, Titular del Órgano Interno de Control (OIC), quien preside el acto.
2. Spain Yarbina Hilerias, Servidor público del área donde se encuentra instalado el buzón, actuando como **testigo**.

**II. DESARROLLO DEL ACTO**

Se procede a verificar las condiciones del buzón, constatándose que:

- ☐ Se encuentra íntegro
- ☐ Presenta señas de manipulación (en su caso describir)

Posteriormente, se realiza la apertura del buzón, obteniéndose lo siguiente:

- Número total de escritos recibidos: 0
- Clasificación preliminar:
  - Quejas: 0
  - Denuncias: 0
  - Sugerencias: 0
  - Reconocimientos: 0

**III. OBSERVACIONES**

**IV. CONCLUSIÓN**

No habiendo más asuntos que tratar, se da por concluido el acto de apertura del buzón siendo las 10:10 horas, firmando para constancia quienes en él participaron.



Lic. Erick Zapata Badilla  
Titular del Órgano Interno de Control.

2024 - 2017  
Testigo.

*[Handwritten signature]*