



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





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 informará 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.



2024 - 2027



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.





Aprobó
Ayuntamiento Municipal Constitucional
Administración 2024 - 2027



Prof. Luis Enrique Tapia Zapata
Presidente Municipal Constitucional

2024 - 2027


C. Ana Karen Tovar Muñoz
Síndico Propietaria


C. Elvira Ramos Bautista
Regidora

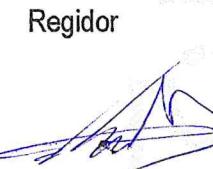

C. Karina Simón Ramos
Regidora


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.

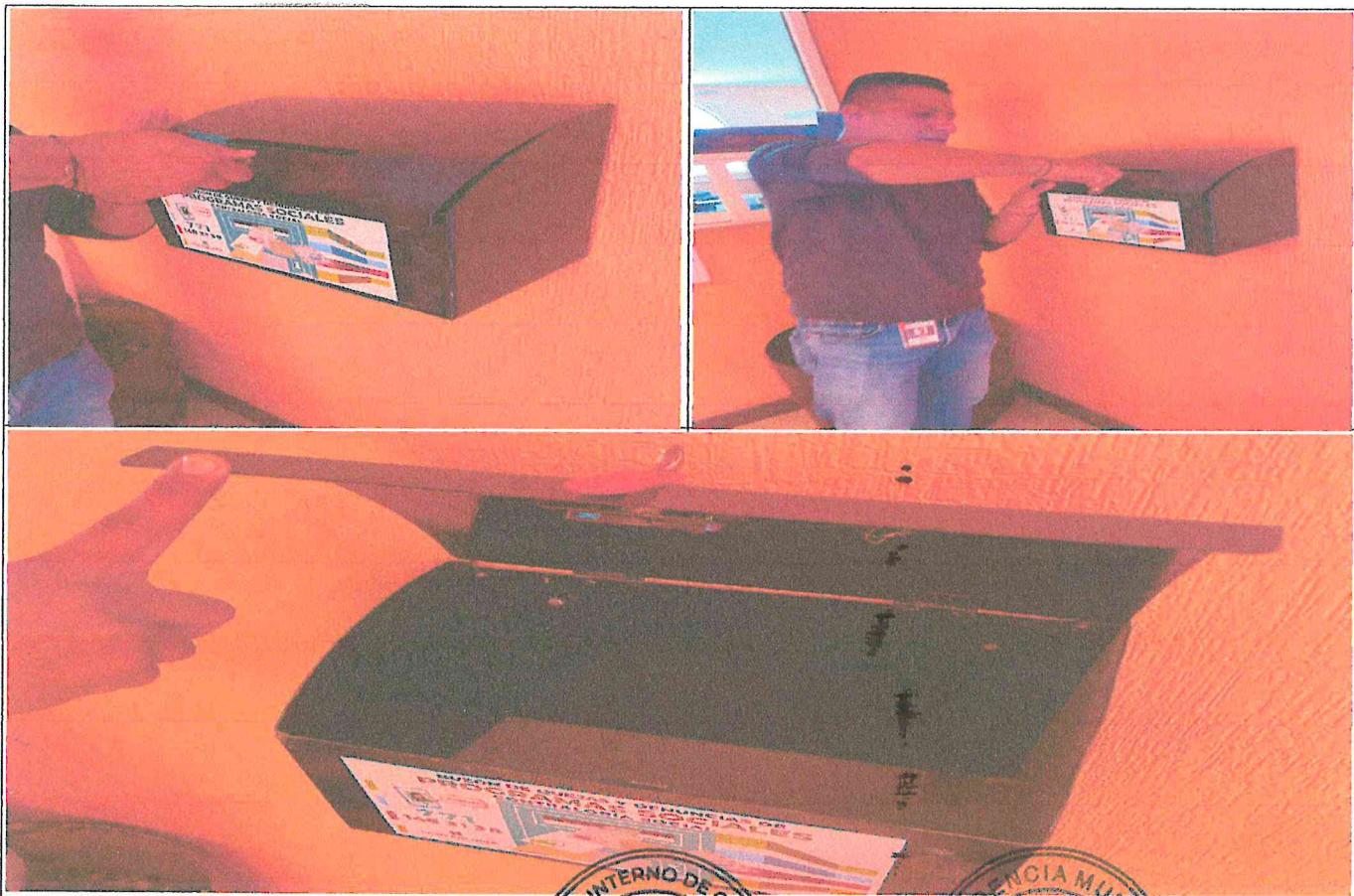


Juárez Hidalgo

Gobierno Municipal

Honestidad trabajo y progreso

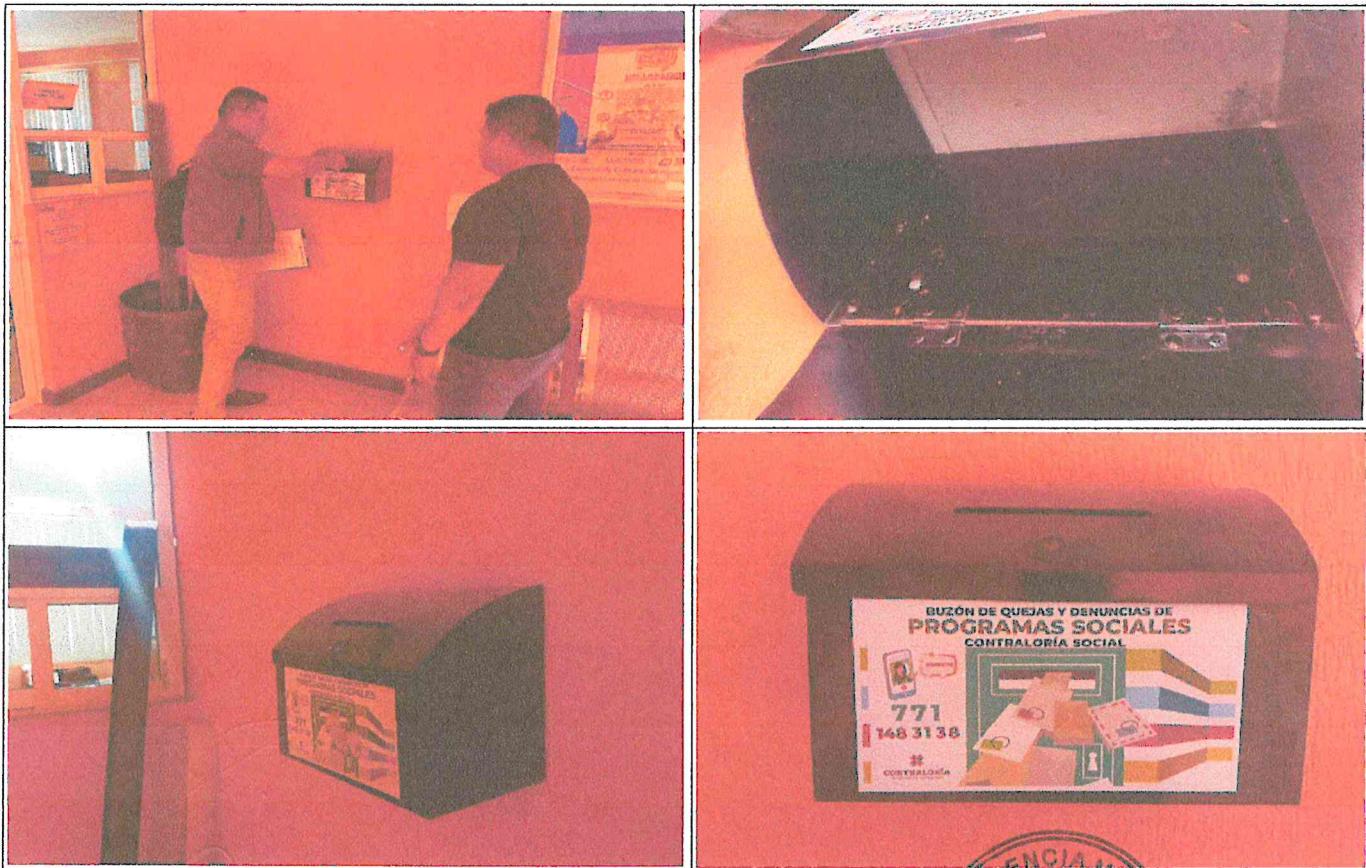
NOMBRE DEL PROGRAMA	OBJETIVO DEL PROGRAMA	UNIDAD DE MEDIDA
Apertura de buzón de quejas y sugerencias del Municipio de Juárez Hidalgo, Hgo.	Garantizar la recepción, registro y tratamiento transparente, íntegro y confidencial de las quejas, denuncias, sugerencias o reconocimientos presentados por la ciudadanía, 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. NOTA: No se presenta acta de apertura ya que la apertura fue realizada por personal de la secretaría de Contraloría del Estado de Hidalgo.



ELABORÓ	ORGANO INTERNO DE CONTROL JUÁREZ HIDALGO, HGO.	VO. BO.
LIC. JAVIER BARRERA RIAÑOS AUXILIAR DEL ORGANO INTERNO DE CONTROL.	LIC. ERICK ZAPATA BADILLO TITULAR DEL ORGANO INTERNO DE CONTROL 2024-2027	PROF. LUIS ENRIQUE ZAPATA ZAPATA PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL 2024-2027

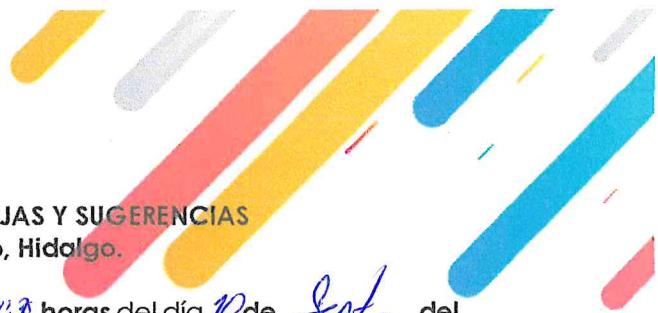


NOMBRE DEL PROGRAMA	OBJETIVO DEL PROGRAMA	UNIDAD DE MEDIDA
Apertura de buzón de quejas y sugerencias del Municipio de Juárez Hidalgo, Hgo.	Garantizar la recepción, registro y tratamiento transparente, íntegro y confidencial de las quejas, denuncias, sugerencias o reconocimientos presentados por la ciudadanía, 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 NOTA: No se presenta acta de apertura ya que la apertura fue realizada por personal de la secretaría de Contraloría del Estado de Hidalgo.



ELABORÓ	ÓRGANO INTERNO DE CONTROL	VO. BO.
LIC. JAVIER BARRERA RIAÑOS AUXILIAR DEL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL.	LIC. ENRIQUE ZAPATA PADILLO TITULAR DEL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL	PRO. LUIS ENRIQUE ZAPATA ZAPATA PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL 2024 - 2027

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 Área de espera para mpal. 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 Barreto 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 11:40 horas, firmando para constancia quienes en él participaron.

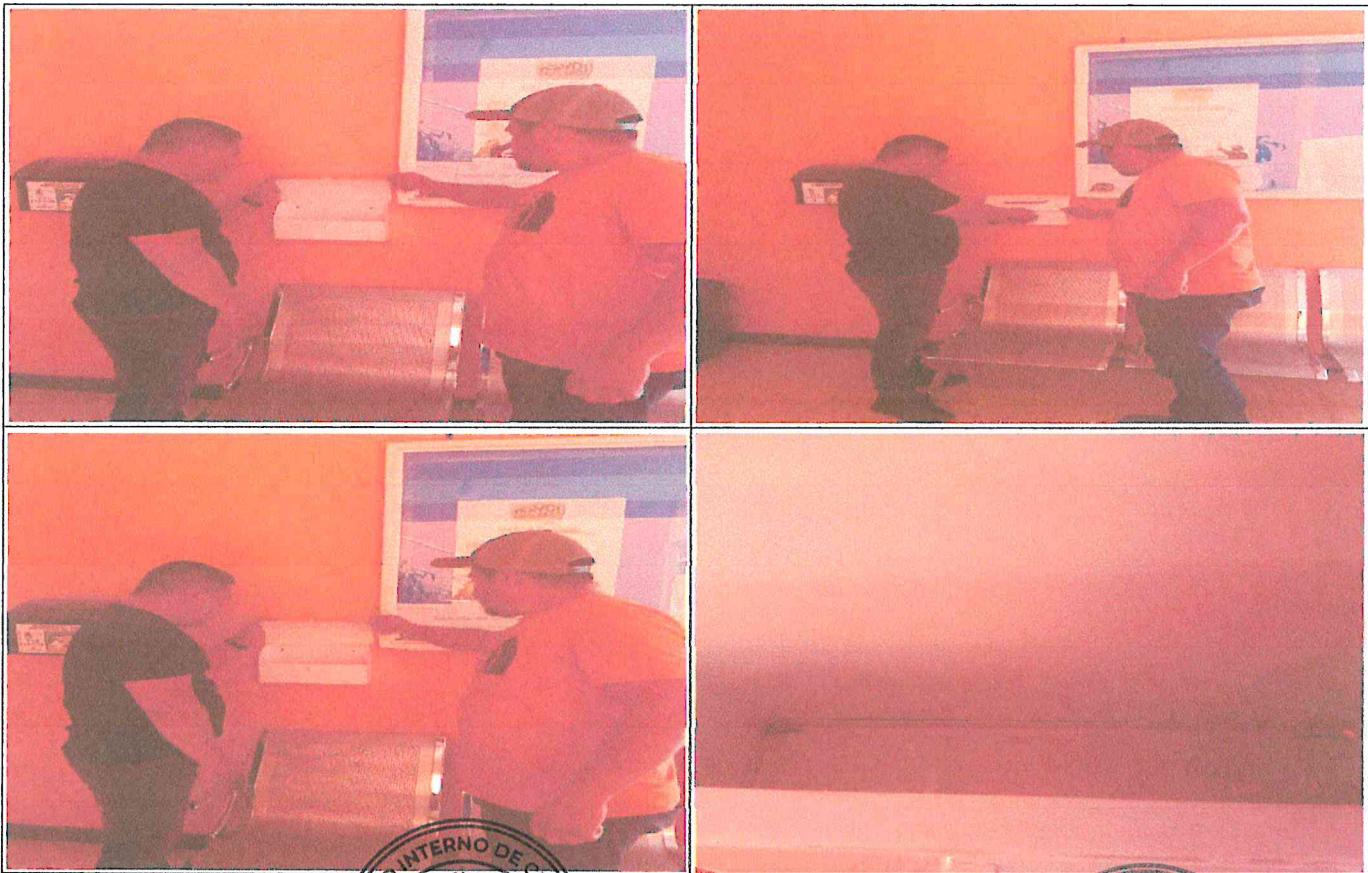


Lic. Erick Zapata Badillo.
Titular del Órgano Interno de Control.


Emanuel Barreto 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



ELABORÓ	VALIDO
LIC. JAVIER BARRERA RÍOS AUXILIAR DEL ORGÁNICO INTERNO DE CONTROL	LIC. ERICK ZAPATA BADILLO TITULAR DEL ORGÁNICO INTERNO DE CONTROL



2024 - 2027



2024 - 2027



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.	Diciembre 2025



ELABORÓ 	ÓRGANO INTERNO DE CONTROL ESTADOS UNIDOS MEXICANOS JUÁREZ HIDALGO, HGO. TITULAR DEL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL 2024 - 2027	VO. 80. PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL PROF. LUIS ENRIQUE ZAPATA BÁDILLO 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 expos de la presidente 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 Badillo, Titular del Órgano Interno de Control (OIC), quien preside el acto.
2. Juan José Hinojosa, 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 10:00 horas, firmando para constancia quienes en él participaron.



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

2024 - 2027
testigo.