

ÓRGANO INTERNO DE CONTROL

MANUAL DE QUEJAS, DENUNCIAS E INVESTIGACIÓN

Elaboró	Revisó y Autorizó
Febrero 2026	
	
Lic. María de los Ángeles Villa Carrillo	Lic. Gladys Elisa Gutiérrez Ramírez Comisaria del OIC

1. Presentación y propósito

Este Manual establece, de forma clara y operativa, los procesos para la recepción, análisis, investigación y, en su caso, turno o substanciación de quejas y denuncias relacionadas con presuntas faltas administrativas y demás irregularidades dentro del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Puerto Vallarta, Jalisco.

Tiene como finalidad estandarizar criterios, asegurar la trazabilidad de las actuaciones, proteger a las personas denunciantes y garantizar un servicio oportuno, imparcial y confidencial, conforme a la normatividad aplicable.

2. Fundamento jurídico (marco normativo) (ajustes finos de técnica jurídica)

Las funciones, procedimientos y controles previstos en este Manual se sustentan, entre otros, en los siguientes ordenamientos vigentes:

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
2. Constitución Política del Estado de Jalisco.
3. Ley General de Responsabilidades Administrativas (LGRA).
4. Ley del Sistema Anticorrupción del Estado de Jalisco.
5. Ley de Responsabilidades Políticas y Administrativas del Estado de Jalisco.
6. Reglamento Interno del Órgano Interno de Control del Sistema DIF Municipal de Puerto Vallarta.
7. Reglamento Orgánico del Sistema DIF Municipal de Puerto Vallarta, en lo conducente al Órgano Interno de Control.
8. Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados (LGPDPPO).
9. Ley de Archivos del Estado de Jalisco y sus Municipios.
10. Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios.
11. Demás disposiciones estatales y municipales aplicables, así como lineamientos emitidos por las autoridades competentes.

Nota: El presente Manual se interpreta de forma armónica con el Reglamento Interno del Órgano Interno de Control del Sistema DIF Municipal y no lo suplanta; en caso de conflicto, prevalecerá lo dispuesto en la normatividad aplicable.

3. Ámbito de aplicación (ajuste de claridad)

El presente Manual es de aplicación obligatoria para todas las áreas y personas servidoras públicas del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Puerto Vallarta, Jalisco, así como para particulares vinculados cuando proceda (proveedores, contratistas, beneficiarios), respecto de hechos que pudieran constituir faltas administrativas o incumplimientos normativos dentro del ámbito competencial del Órgano Interno de Control.

4. Definiciones operativas (corrección técnica, mismo orden)

Queja/Denuncia: Manifestación verbal, escrita o electrónica mediante la cual se hacen del conocimiento presuntas irregularidades, actos u omisiones cometidos por personas servidoras públicas o particulares vinculados. La denuncia podrá ser anónima cuando la ley lo permita.

Denunciante: Persona que presenta la queja o denuncia, quien podrá solicitar la confidencialidad de su identidad conforme a la normatividad aplicable.

Persona servidora pública: Quien desempeña un empleo, cargo o comisión en el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Puerto Vallarta, Jalisco, conforme a la legislación aplicable.

Falta administrativa: Conducta sancionable conforme a lo dispuesto en la Ley General de Responsabilidades Administrativas y su legislación correlativa estatal.

Radicación: Acto formal mediante el cual se inicia el expediente dentro del Órgano Interno de Control.

Investigación: Conjunto de actuaciones realizadas para recabar indicios, datos y elementos de convicción.

Turno/Remisión: Envío fundado y motivado del asunto a la autoridad competente, cuando el Órgano Interno de Control no lo sea.

Archivo: Conjunto de documentos, en cualquier soporte, organizado, conservado y resguardado conforme a la Ley de Archivos.



5. Principios rectores del procedimiento (solo ajuste de puntuación)

Legalidad, objetividad, imparcialidad, presunción de inocencia, debido proceso, confidencialidad, enfoque de derechos humanos, perspectiva de género y no revictimización, integridad y combate a la corrupción, máxima protección a personas denunciantes y testigos, conservación de evidencia y trazabilidad documental.

6. Organización y responsabilidades

6.1. Estructura básica (referencial) (mejor precisión funcional)

Titular (Comisario) del Órgano Interno de Control: Conduce y resuelve dentro del ámbito de su competencia; emite acuerdos y lineamientos internos; determina turnos a otras autoridades; propone medidas de mejora y sanciones cuando proceda.

Área de Quejas, Denuncias e Investigación (encargado, responsable o autoridad): Administra el sistema de recepción; califica la competencia; dirige la investigación; elabora acuerdos, dictámenes y actas; coordina entrevistas y diligencias.

Personal Analista/Investigador: Integra expedientes; ejecuta diligencias; formula planes de investigación; auxilia en la substanciación.

Enlace Jurídico/Substanciación (cuando exista): Prepara informes de presunta responsabilidad administrativa, alegatos y proyectos de determinación o remisión.

Enlace de Transparencia y Protección de Datos: Asegura la emisión de avisos de privacidad y la aplicación de medidas de confidencialidad; gestiona versiones públicas.

Enlace de Archivo: Cumple con la tabla de control de gestión documental, clasificación y transferencia documental.

7. Descripción de procesos y procedimientos

El procedimiento de atención a quejas y denuncias se desarrolla conforme a las etapas que se describen a continuación, garantizando la legalidad, objetividad, confidencialidad, debido proceso, presunción de inocencia y protección de las personas denunciantes.

7.1. Recepción de quejas y denuncias

Objetivo:

Captar, registrar y canalizar toda comunicación relacionada con presuntas irregularidades, a través de canales presenciales, telefónicos, escritos o electrónicos.

Entradas:

Formulario de denuncia, escrito libre, correo electrónico institucional, llamada telefónica, comparecencia, remisiones de otras autoridades.

Pasos:

1. Recepción y acuse.

Recibir la queja o denuncia; generar folio único de identificación y emitir acuse de recibo, ya sea presencial o electrónico, cuando proceda.

2. Aviso de privacidad.

Informar a la persona denunciante sobre las bases del tratamiento de datos personales, finalidades y derechos ARCO; recabar consentimiento cuando así lo exija la normatividad aplicable.

3. Registro en sistema.

Capturar los datos mínimos necesarios: fecha y hora, canal de recepción, persona denunciante (cuando aplique), hechos narrados, área involucrada, pruebas aportadas, medidas de protección solicitadas, así como el carácter de anonimato o confidencialidad.

4. Control de documentos.

Digitalizar la documentación recibida en soporte físico y etiquetar las evidencias con sello de tiempo, garantizando su integridad y trazabilidad.

5. Prevención (si aplica).

Requerir información faltante a la persona denunciante, otorgando un plazo no mayor a cinco días hábiles, conforme a la normatividad aplicable.

Salidas:

Asiento en libro o bitácora, expediente físico y/o digital debidamente clasificado, acuse de recibo y, en su caso, acuerdo de prevención.

Tiempo objetivo:

Dentro de las primeras 24 horas hábiles posteriores a la recepción.

7.2. Calificación y radicación

Objetivo:

Determinar la competencia, procedencia y ruta de atención del asunto.

Pasos:

1. Análisis de competencia.

Verificar la materia, territorio, temporalidad y personas involucradas, a fin de determinar si el asunto corresponde al ámbito del Órgano Interno de Control.

2. Radicación.



Cuando el asunto sea competente, emitir el Acuerdo de Radicación o Inicio de Investigación y planificar la investigación correspondiente.

3. Incompetencia/turno.

En caso de no ser competente, elaborar el Acuerdo de Incompetencia y remitir de manera fundada y motivada a la autoridad competente (p. ej. Contraloría Municipal, Fiscalía Especializada en Combate a la Corrupción, Tribunal de Justicia Administrativa, Órgano Interno de Control de otra entidad), notificando a la persona denunciante cuando proceda.

4. Acumulación/Desglose.

Identificar asuntos conexos para su acumulación o, en su caso, desglosar expedientes cuando así se requiera.

Salidas:

Acuerdo de radicación o de incompetencia, notificaciones correspondientes y registro en el sistema.

Tiempo objetivo:

Máximo cinco días hábiles contados a partir de la recepción.

7.3. Planeación e investigación

Objetivo:

Obtener elementos de convicción suficientes para determinar la existencia de presuntas faltas administrativas e identificar a las personas probables responsables.

Pasos:

1. Plan de investigación.

Definir hipótesis, fuentes de información, responsables y calendario de actuaciones.

2. Requerimientos de información.

Emisión de oficios a las áreas competentes (Recursos Humanos, Presupuesto, Adquisiciones, Obra, Programas, Tecnologías de la Información), estableciendo plazos y apercibimientos.

3. Entrevistas y comparecencias.

Citar a personas denunciantes, testigos y personas servidoras públicas involucradas; levantar actas circunstanciadas.

4. Inspecciones y verificaciones.

Practicar diligencias en sitio (bodegas, oficinas, obras, almacenes), documentando mediante actas y registros fotográficos.

5. Evidencia digital.



Realizar preservación forense básica (bitácoras, correos electrónicos, metadatos), con apoyo del área de Tecnologías de la Información; resguardar en repositorio seguro.

6. Medidas de protección.

Valorar y, en su caso, proponer acciones internas razonables para prevenir represalias contra personas denunciantes y testigos.

7. Informe de investigación.

Integrar hallazgos, análisis normativo, identificación de riesgos y conclusiones, determinando:

- i) inexistencia de elementos,
- ii) medidas de mejora,
- iii) presunta falta administrativa no grave, o
- iv) presunta falta grave o posible delito.

Controles:

Cadena de custodia documental, matriz de evidencias, checklist de integridad del expediente y respaldos digitales.

Tiempo objetivo:

De treinta a sesenta días hábiles, prorrogables mediante acuerdo debidamente fundado.

7.4. Determinación y salidas del proceso

Rutas posibles:

- 1. Archivo por improcedencia o falta de elementos.

Emisión de acuerdo fundado, notificación correspondiente y cierre en el sistema.

- 2. Medidas de mejora o prevención.

Emisión de recomendaciones administrativas a las personas titulares de las áreas involucradas y establecimiento de plan de acción con seguimiento.

- 3. Proceso de responsabilidades administrativas no graves.

Elaboración del Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa (IPRA) y substanciación conforme a la LGRA y legislación estatal aplicable.

- 4. Turno por faltas graves o posibles delitos.

Remisión a la autoridad competente (Fiscalía Especializada en Combate a la Corrupción, Tribunal de Justicia Administrativa), preservando la evidencia y notificando a la persona denunciante conforme a derecho.

Salidas:

Resolución o acuerdo, IPRA o turno, notificaciones, registro estadístico e indicadores.

7.5. Notificaciones y comunicación

- Notificación personal, mediante oficio o a través de medios electrónicos institucionales.
- Uso de lenguaje claro y respeto irrestricto a la confidencialidad de los datos personales.
- Comunicación a la persona denunciante sobre la recepción y, cuando la ley lo permita, sobre el estado del trámite y su conclusión.

7.6. Gestión documental y archivo

Clasificación:

Expedientes codificados por año, folio y naturaleza del asunto.

Conservación:

Plazos de conservación conforme a la Ley de Archivos del Estado de Jalisco y sus Municipios, el Cuadro General de Clasificación Archivística y el Catálogo de Disposición Documental institucional.

Versiones públicas:

Testado de datos personales y de información clasificada o reservada.

Transferencias:

Primaria, secundaria y, en su caso, histórica, mediante actas de entrega-recepción.

9. Indicadores de desempeño

- Tasa de radicación oportuna: Porcentaje de denuncias radicadas en un plazo menor o igual a cinco días hábiles.
- Tiempo medio de investigación: Días hábiles por expediente.
- Cumplimiento de requerimientos: Porcentaje de requerimientos atendidos en plazo.
- Satisfacción de la persona denunciante: Escala de 1 a 5, cuando proceda y sin comprometer la identidad.
- Implementación de medidas de mejora: Porcentaje de acciones ejecutadas en el plazo comprometido.



10. Riesgos y controles clave

Riesgo: Filtración de identidad de personas denunciantes.

Control: Resguardo con niveles de acceso, versiones públicas, capacitación en LGPDPPSO.

Riesgo: Pérdida o alteración de evidencia.

Control: Cadena de custodia, respaldos y hash para evidencia digital.

Riesgo: Conflictos de interés en la investigación.

Control: Declaraciones de inexistencia de conflicto, excusas, oposiciones y reasignación de casos.

Riesgo: Retrasos por falta de información.

Control: Requerimientos con apercibimiento y escalamiento al Comisario Titular del OIC.

11. Transparencia, datos personales y protección al denunciante

Aviso de privacidad integral y simplificado en todos los canales de denuncia.

Atención a solicitudes de información bajo el principio de máxima publicidad, garantizando el testado de datos personales.

Mecanismos para recepción anónima y confidencial; prohibición expresa de represalias y habilitación de canal de reporte.

12. Coordinación interinstitucional

Contraloría u Órgano Interno de Control Municipal, cuando el hecho exceda el ámbito del DIF o así lo disponga la normatividad.

Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de Jalisco, para la substanciación y resolución de responsabilidades administrativas.

Fiscalía Especializada en Combate a la Corrupción, en casos de posibles delitos.

Órganos fiscalizadores y auditorías estatales o municipales, según corresponda.

13. Estrategia de comunicación y canales

Ventanilla presencial del Órgano Interno de Control, en horario hábil.

Buzón físico seguro, con retiro programado.

Correo electrónico institucional del OIC.



Sistema o portal de denuncias, en caso de existir.

Línea telefónica institucional.

Cada canal deberá contar con aviso de privacidad visible y formato de denuncia claro.

14. Capacitación y ética

Inducción anual al personal del Órgano Interno de Control en LGRA, LGPDPPSO, Ley de Archivos y Reglamento Interno del OIC del Sistema DIF Municipal de Puerto Vallarta, Jalisco.

Capacitación específica en técnicas de entrevista, análisis de evidencia y redacción de acuerdos.

15. Revisión, actualización y mejora continua

Revisión anual del Manual o cuando existan reformas legales relevantes o cambios orgánicos.

Registro, análisis y atención de hallazgos recurrentes para prevención y fortalecimiento de los controles internos.

16. Anexos operativos (formatos modelo)

Los formatos son orientativos y deberán adecuarse a la imagen institucional y a los sellos digitales vigentes.

Anexo 1. Formato de Queja/Denuncia

Datos de la persona denunciante (opcional/anónimo): nombre y medio de contacto.

Hechos: ¿Qué ocurrió?, ¿Cuándo?, ¿Dónde?, ¿Quiénes participaron?

Área o programa involucrado.

Personas servidoras públicas señaladas.

Pruebas o indicios adjuntos.

Solicitud de confidencialidad de identidad (Sí/No).

Firma (cuando proceda) y fecha.

Anexo 2. Acuse de Recepción

Contenido mínimo:

- Folio.
- Fecha y hora de recepción.



- Canal de ingreso.
- Síntesis de los hechos denunciados.
- Derechos de la persona denunciante.
- Aviso de privacidad.
- Datos de contacto del Órgano Interno de Control.

Finalidad: Dejar constancia formal de la recepción de la queja o denuncia y garantizar el derecho de información de la persona denunciante.

Anexo 3. Acuerdo de Radicación

Elementos:

- Vistos y considerandos (competencia, fundamento legal y motivación).
- Radicación de la denuncia bajo folio X/AAAA.
- Instrucción para la elaboración y ejecución del plan de investigación.
- Determinación de actuaciones iniciales.
- Notifíquese.

Anexo 4. Acuerdo de Incompetencia y Turno

Contenido:

- Fundamentación y motivación de la incompetencia (materia, territorio o jerarquía).
- Autoridad competente a la que se turna el asunto.
- Medidas de preservación de evidencia, en su caso.
- Notificación a la persona denunciante, cuando proceda.

Anexo 5. Plan de Investigación

Elementos mínimos:

- Hipótesis y objetivos de la investigación.
- Fuentes de información y responsables.
- Cronograma con hitos y plazos.
- Matriz de riesgos y controles.

Anexo 6. Acta de Entrevista / Comparecencia

Contenido:

- Identificación de la persona entrevistada o compareciente.



- Advertencias legales, derechos y deberes, así como confidencialidad.
- Registro de preguntas y respuestas.
- Firma autógrafa o constancia de firma digital, según corresponda.

Anexo 7. Acta de Inspección / Verificación

Contenido:

- Lugar, fecha, objetivo y personal actuante.
- Descripción de los hechos constatados.
- Anexos fotográficos y medidas de resguardo.
- Cierre del acta y firmas correspondientes.

****Anexo 8. Informe de Investigación**

(Acuerdo de Calificación de Falta) **

Contenido:

- Antecedentes y metodología empleada.
- Relación de hechos y análisis normativo.
- Valoración de pruebas y elementos de convicción.
- Conclusión y recomendación: archivo, medidas de mejora, IPRA o turno.
- Anexos y evidencia debidamente indexada.

Anexo 9. Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa (IPRA)

Contenido:

- Datos de las personas probables responsables.
- Relación circunstanciada de los hechos imputados.
- Normatividad aplicable.
- Medios de prueba.
- Petición y trámite subsecuente conforme a la LGRA.



Anexo 10. Cuadro de Control de Plazos e Indicadores

Campos mínimos:

- Folio.
- Fecha de recepción.
- Fecha de radicación.
- Estado del expediente.
- Próximo hito.
- Días hábiles transcurridos.
- Responsable.
- Observaciones.

17. Disposiciones finales

Todo el personal del Órgano Interno de Control deberá observar estrictamente lo dispuesto en el presente Manual.

Los casos no previstos serán resueltos por la persona Titular (Comisaria) del Órgano Interno de Control, conforme a la Ley General de Responsabilidades Administrativas, la normatividad estatal y municipal aplicable, así como el Reglamento Interno del Órgano Interno de Control del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Puerto Vallarta, Jalisco.



