

## AUDITORIA INTERNA

**Dra. Laura Aída Durán Hernández, Auditora Interna de la Universidad Autónoma del Estado de Quintana Roo**, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 1, 3, fracciones IX, X, XX y XXI, 91, 92 y 93 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas; 160, fracción IV de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo; 60, 61, 62, fracciones I, IX y X del Reglamento General; funciones MO-AI-5 y MO-AI-7 del Manual de Organización vigente, estos últimos dispositivos de la Universidad Autónoma del Estado de Quintana Roo, y,

### CONSIDERANDO

Que de conformidad con lo establecido en el artículo 91 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, la investigación por presunta responsabilidad de Faltas administrativas, iniciará de oficio, por denuncia o derivado de las auditorías practicadas por parte de las autoridades competentes o en su caso, de auditores externos; que las denuncias podrán ser anónimas y en su caso, las Autoridades Investigadoras mantendrán con carácter de confidencial la identidad de las personas que denuncien las presuntas infracciones.

Que atendiendo a la obligación que emana del artículo 92 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, establece que las Autoridades Investigadoras establecerán áreas de fácil acceso, para que cualquier interesado pueda presentar denuncias por presuntas faltas administrativas, de conformidad con los criterios establecidos en dicha Ley.

Que de conformidad con lo establecido en el artículo 93 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, la denuncia deberá contener los datos o indicios que permitan advertir la presunta responsabilidad administrativa por la comisión de faltas administrativas, y podrán ser presentadas de manera electrónica a través a través de los buzones que establezca la Auditoría Interna, lo anterior sin menoscabo de la plataforma digital que determine, el Sistema Nacional Anticorrupción, por lo que en tanto se implementan los medios tecnológicos correspondientes, debe preverse las formas idóneas para la presentación de las denuncias.

Que el Reglamento General de la Universidad Autónoma del Estado de Quintana Roo establece que la Auditoría Interna es su Órgano Interno de Control, con autonomía técnica y de gestión para el desarrollo de sus facultades y funciones, entre las cuales se encuentra la facultad de recibir y dar seguimiento a las quejas y/o denuncias de

estudiantes y/o la ciudadanía, con respecto a la actuación de las autoridades en materia de rendición de cuentas y fiscalización.

Que el Manual de Organización Vigente de la Universidad, establece que la Auditoría Interna tiene la función de verificar la atención de quejas y/o denuncias que se interpongan en contra de los servidores públicos universitarios, presidiendo la investigación por los actos, omisiones o conductas de servidores públicos y particulares que puedan constituir responsabilidad administrativa en los términos de la normatividad aplicable.

Toda vez que se tienen instauradas diversas formas e instancias para recibir manifestaciones de hechos realizadas por los integrantes de la comunidad universitaria y de la ciudadanía en general, con contenido diverso; aunado que de conformidad a la autonomía reconocida a la Universidad y su facultad de autogobierno, su normatividad establecida otorga diversas facultades a las autoridades para conocer y sancionar causas de responsabilidad universitaria; por lo que resulta necesario establecer el procedimiento para la atención de quejas y/o denuncias de la Auditoría Interna, y eficientar los procesos mediante una oportuna atención de las mismas a través de procesos eficaces, sencillos y eficientes en su manejo que permitan una adecuada comunicación con la comunidad universitaria y la ciudadanía en general, por lo que se tiene a bien expedir el siguiente:

## **PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN, TRÁMITE Y CONCLUSIÓN DE QUEJAS Y/O DENUNCIAS DE LA AUDITORÍA INTERNA DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE QUINTANA ROO**

### **OBJETO Y CONCEPTOS**

1. El presente procedimiento tiene por objeto establecer las directrices para la recepción, trámite y atención de las manifestaciones de los integrantes de la comunidad universitaria y ciudadanía en general que se formulen ante la Auditoría Interna de la Universidad Autónoma del Estado de Quintana Roo, conforme lo establecido en los artículos 91, 92 y 93 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas; 62 fracción IX del Reglamento General; y funciones MO-AI-5 y MO-AI-



7 del Manual de Organización vigente de la Universidad Autónoma del Estado de Quintana Roo.

Este procedimiento de aplicación obligatoria para el personal de la Auditoría Interna de la Universidad Autónoma del Estado de Quintana Roo.

2. La Auditoría Interna, tendrá a su cargo la interpretación para efectos administrativos del presente procedimiento y resolverá los casos no previstos en los mismos.

3. Para los efectos del presente procedimiento se entenderá por:

**3.1 Integrantes de la Comunidad Universitaria:** estudiantado, personal administrativo, docente, autoridades universitarias y egresados;

**3.2 Ciudadanía:** personas físicas o morales externa a la comunidad universitaria;

**3.3 Dato:** Es la información que identifica un hecho;

**3.4 Denuncia:** La manifestación de hechos realizada por integrantes de la comunidad universitaria o de la ciudadanía en general, por actos u omisiones que pudieran constituir presunta responsabilidad administrativa por la comisión de faltas administrativas, realizada en contra de personas servidoras públicas universitarias, personas físicas o morales en los términos de los artículos 91, 92 y 93 de la Ley General;

**3.5 Denunciante:** la persona física o moral integrante de la comunidad universitaria o de la ciudadanía en general, a que se refieren el artículo 3, fracción II de la Ley General, con el fin de denunciar actos u omisiones que pudieran constituir o vincularse con Faltas administrativas, en términos de los artículos 91 y 93 de la Ley General;

**3.6 Auditoría Interna:** al Órgano Interno de Control de la Universidad Autónoma del Estado de Quintana Roo.

**3.7 Folio:** Acuse de recibo otorgado como número único en orden de prelación por año de calendario, para cada manifestación de hechos, generado por la Auditoría Interna, con el que se identificará y acreditará la recepción de la manifestación de los integrantes de la comunidad universitaria o ciudadanía en general;



**3.8 Identificable:** persona física o moral, que otorga sus datos para su identificación y domicilio personal para recibir notificaciones;

**3.9 Indicio:** material sensible, significativo que puede ser percibido a través de los sentidos que puede y que está en relación con los hechos descritos como falta administrativa a investigar;

**3.10 Lineamientos:** los presentes lineamientos para la atención, trámite y conclusión de quejas y/o denuncias;

**3.11 Ley General:** Ley General de Responsabilidades Administrativas;

**3.12 Manifestación de hechos:** las que refieran denuncias, quejas, reconocimientos y solicitudes realizadas por los integrantes de la comunidad universitaria y la ciudadanía en general;

**3.13 Manifestación Diversa:** las manifestaciones de hechos, que contienen temas ajenos al ámbito de competencia de la Auditoría Interna, distinta de las manifestaciones de hechos que refieren los presentes lineamientos;

**3.14 Prevención:** el requerimiento que se formula al integrante de la comunidad universitaria o ciudadano (a) para que dentro del plazo que se le otorgue, proporcione mayores datos, indicios o elementos para poder realizar la clasificación de la manifestación de hechos, y darle trámite que resulte procedente;

**3.15 Queja:** la manifestación de hechos por probables irregularidades de quien resiente o dice resentir una afectación en sus derechos, referida a la atención deficiente o inoportuna de trámites y servicios a cargo de la Universidad Autónoma del Estado de Quintana Roo, en el marco de la normatividad vigente;

**3.16 Turno:** la acción posterior a la clasificación de la manifestación de hechos de los integrantes de la comunidad universitaria o de la ciudadanía en general, para su remisión a la unidad responsable correspondiente, conforme al ámbito de sus facultades.



## REGISTRO DE QUEJAS Y DENUNCIAS

4. Para facilitar el registro de las manifestaciones de hechos realizadas por los integrantes de la comunidad universitaria y ciudadanía en general, se establecerá el buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones y el correo electrónico institucional.
5. Los integrantes de la comunidad universitaria y la ciudadanía en general podrán ingresar sus manifestaciones de hechos a través del buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones, correo electrónico institucional o bien presentándolas de manera directa en las oficinas de la Auditoría Interna.

## ATENCIÓN

6. El personal de la Auditoría Interna designado para tal efecto, deberá verificar todos los días hábiles laborales las manifestaciones recibidas en el buzón, correo electrónico o en la correspondencia de la Auditoría Interna, para efecto de turnarla para la atención o trámite que proceda.
7. Cuando los integrantes de la comunidad universitaria y ciudadanos (as) identificables hagan llegar su manifestación de hechos de manera directa a través de correo institucional o ante las oficinas de la Auditoría Interna en formato libre, se analizará que contenga los siguientes rubros:

**7.1.** Nombre (s) y apellido (s), domicilio, correo electrónico y/o número telefónico del manifestante.

**7.2.** Opción para indicar si la manifestación la realiza por su propio derecho, en representación de otra persona, o de forma anónima.

**7.3** Nombre(s) y apellido(s), cargo, dirección, departamento o área de adscripción de la persona servidora pública o personas servidoras públicas universitarias relacionadas con los hechos manifestados.

**7.4** Las circunstancias de tiempo y lugar de los hechos tales como: día, mes, año, campus, localidad, municipio y hora aproximada;



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL  
ESTADO DE QUINTANA ROO  
AUDITORÍA INTERNA

**7.5** Las circunstancias de modo: narración de cómo sucedieron los hechos;

**7.6** Descripción de los anexos en caso de contenerlos;

En caso de no contener los rubos enlistados, se procederá a requerir la información faltante, misma que deberá complementarse dentro de los cinco días hábiles posteriores a su notificación, siempre y cuando el manifestante haya proporcionado los datos para su notificación.

**8.** Las manifestaciones ciudadanas de personas no identificables, de advertirse en el análisis de clasificación que corresponde a procedencia de una denuncia, se atenderá de manera oficiosa por la Auditoría Interna, dándose por concluida la manifestación remitida.

**9.** La Auditoría Interna, a más tardar dentro de los cinco días hábiles posteriores a la recepción de la manifestación, la registrará y otorgará el folio que le corresponda, para hacer del conocimiento al manifestante identificable dentro de los cinco días hábiles siguientes a dicho registro, así como de la existencia, en su caso, de las posibles prevenciones a la manifestación.

**10.** Una vez registrada la manifestación, la Auditoría Interna procederá al análisis técnico de su contenido dentro de los seis días hábiles siguientes, para su debida clasificación, para otorgarle la atención o trámite que corresponda.

## **LA COMPETENCIA**

**11.** La Auditoría Interna, con respecto a las manifestaciones de integrantes de la comunidad universitaria o ciudadanos (as), que de su contenido advierta que son ajenas al ámbito de competencia de la Auditoría Interna de la Universidad, procederá a pronunciarse incompetente, generando el turno e identificando la autoridad universitaria competente o unidad responsable de la aplicación de protocolos especiales instalados, a la que remitirá vía oficio dentro del término de cinco días hábiles, la documentación correspondiente para su atención y se dará por concluida la manifestación.





UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL  
ESTADO DE QUINTANA ROO  
AUDITORÍA INTERNA

## LAS DENUNCIAS

**12.** La Auditoría Interna, una vez realizada la clasificación correspondiente de las manifestaciones, determinando que se trata de denuncias que sean de ámbito de su competencia, mediante acuerdo dará apertura a un expedientillo, en el que previo análisis que correspondiente, determinará sobre la existencia o no de datos e indicios suficientes conforme a lo previsto en el artículo 93 de la Ley General.

Dentro del expedientillo de denuncia, se determinará en su caso, la calidad de denunciante a quien pueda ser identificable, recabando la identificación y certeza de su personalidad, concediéndole en todo momento el derecho de protección de su identidad; en estos casos, el expedientillo de denuncia sería clasificado como anónimo protegido y se dará un tratamiento especial, de tal forma que no forme parte de los procedimientos conexos y derivados de la denuncia.

La persona que tenga la calidad de denunciante, podrá coadyuvar en las investigaciones cuándo se requiera que aporte mayores datos e indicios, bajo los preceptos establecidos en las Leyes y en su caso, para lo concerniente al inicio del procedimiento de responsabilidad administrativa de ser el caso; en caso de que pese a las prevenciones realizadas, no se cuente con denunciante identificable, se tomará como una denuncia anónima y de contener datos e indicios suficientes de acuerdo a su clasificación, las investigaciones que resulten procedentes, se llevarán de manera oficiosa por la autoridad competente, dándose por concluido la atención de la denuncia.

**13.** Cuando de la denuncia se advierta que los datos e indicios aportados no son suficientes para poder advertir una presunta responsabilidad administrativa, se procederá a prevenir al denunciante para que dentro del plazo de cinco días hábiles, contados a partir del día siguiente al que surta efectos la notificación, aporte los datos e indicios que se necesiten, para establecer una investigación, apercibiéndolo que para el supuesto de incumplimiento, se procederá a dar por concluido la atención de la denuncia.

**14.** Cuando haya transcurrido el término otorgado para el cumplimiento de la prevención, sin que el denunciante hubiere aportado los datos e indicios que permitan



establecer la investigación, se dará por concluida la atención de la denuncia; y se acordará la conclusión del trámite, la cual se notificará al denunciante identificable.

**15.** La Auditoría Interna, con motivo de las denuncias que tramite, procederá a dejar constancia en el expediente de denuncia que integre, las diligencias realizadas y notificará al denunciante en caso de que sea identificable para proceder a su investigación.

### **DE LAS QUEJAS**

**16.** Las quejas que sean del ámbito de la competencia de la Auditoría Interna, procederán a darle la atención o el trámite que proceda.

**17.** En caso de ser clasificada la manifestación como queja, se procederá conforme al procedimiento de atención para ello, a través del cual se turna una vez con folio asignado, a las unidades responsables, quienes deberán brindar la atención que corresponda.

**18.** La Unidad Responsable deberá dar respuesta oportuna de la atención brindada a la queja o sugerencia, turnando oficio a la Auditoría Interna, para la conclusión de manifestación.

### **CONCLUSION DE LAS MANIFESTACIONES**

**19.** Las manifestaciones ciudadanas se concluirán de las siguientes maneras:

**19.1.** Cuando se otorgue respuesta al integrante de la comunidad universitaria o ciudadano (a), de las acciones que procedieron para atender la manifestación de conformidad como queja.

**19.2.** Cuando proceda el turno de la manifestación a otras instancias o autoridades Universitarias por ser de su competencia o a través de protocolos especiales.

**19.3.** Apertura del expediente de investigación por presunta responsabilidad administrativa