



DESPACHO DEL FISCAL GENERAL.

OFICIO No.: DGJ/2309/2022.

ASUNTO: Atención a Recomendación en materia de fortalecimiento de los mecanismos para la presentación de denuncias.

«25 de noviembre, Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres».

«2022 Año del Festival Internacional Cervantino, 50 años de diálogo cultural».

«Bicentenario de la Instalación de la excelentísima Diputación Provincial de Guanajuato, 1822-1824».

MTRO. ERICK G. RAMÍREZ SERAFÍN.
SECRETARIO TÉCNICO DE LA SECRETARÍA EJECUTIVA
DEL SISTEMA ESTATAL ANTICORRUPCIÓN DE GUANAJUATO.
PRESENTE.

Distinguido Secretario Técnico,

Anteponiendo un cordial saludo, en relación con su oficio **SEA/SE/2983/2022**, recibido en fecha 4 del mes y anualidad que transcurren, por virtud del cual, de manera esencial hace extensivo a esta Institución que en la Cuarta Sesión Ordinaria del Comité Coordinador del Sistema Estatal Anticorrupción de Guanajuato, celebrada el 18 de octubre del año en curso, fue aprobado el **Acuerdo No. CCSE/005/2022**, referente a la **recomendación no vinculante dirigida**, entre otros, **a organismos autónomos [...], en materia de fortalecimiento de los mecanismos para la presentación de denuncias**; contexto en el cual peticiona a esta Fiscalía General emitir la respuesta procedente; a través de estas líneas, nos dirigimos a Usted a efecto de otorgar atención a su gestión, en los siguientes términos:

La corrupción representa una amenaza frente al propósito de construir Estados fuertes que, por un lado, logren una verdadera legitimidad social y, por el otro, cuenten con los recursos públicos suficientes para que los objetivos definidos por las sociedades (en particular, la realización del bien común), no queden en aspiraciones, sino se vuelvan proyectos con posibilidades reales de aplicación.¹

Igualmente, la corrupción no sólo denota un problema axiológico, particularmente de la ética en la función pública, sino que representa un problema de orden económico, político y social. En ese tenor, la corrupción incide negativamente sobre el desarrollo económico de un País, al elevar los costos y «gravar» la sostenibilidad de la economía; de igual manera, lacera el Estado de Derecho, pues promueve conductas ilícitas, ilegales e inmorales, que afectan desde diversas magnitudes y ópticas, generando así la pérdida de confianza de las y los ciudadanos en su gobierno y menoscaba el bienestar de la población.

Bajo dicho orden de ideas, enmarcados en el objetivo de la Recomendación No vinculante emitida por el Comité Coordinador del Sistema Estatal Anticorrupción del Estado de Guanajuato, la que en esencia «está orientada al fortalecimiento de los mecanismos que permitan la presentación y atención efectiva de denuncias por los ciudadanos que experimentan o conocen de algún acto de corrupción», en atención a la naturaleza de la misma, esta Fiscalía General del Estado, con base en el engranaje constitucional y legal que delinea nuestro quehacer, reconoce y coincide con los propósitos de la misma, contexto y visión bajo las cuales, nos sumamos y compartimos con convicción la teleología de tal recomendación.

¹ Oxfam. La Corrupción. Sus caminos, su impacto en la sociedad y una agenda para su eliminación.



DESPACHO DEL FISCAL GENERAL.

OFICIO No.: DGJ/2309/2022.

ASUNTO: Atención a Recomendación en materia de fortalecimiento de los mecanismos para la presentación de denuncias.

«25 de noviembre, Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres».

«2022 Año del Festival Internacional Cervantino, 50 años de diálogo cultural».

«Bicentenario de la Instalación de la excelentísima Diputación Provincial de Guanajuato, 1822-1824».

En ese sentido, para los efectos pretendidos, nos permitimos apuntar que, respecto a la asignatura de combate a la corrupción y responsabilidades administrativas, se actúa y se cuenta institucionalmente con diversas herramientas y procedimientos para su atención y el consecuente fomento a la cultura de la denuncia, operando y priorizando el diseño e instrumentación de esquemas vanguardistas en aprovechamiento de los avances tecnológicos, instancias especializadas, normatividad interna, entre otras estrategias, en aras de garantizar el acceso a mecanismos de presentación de quejas o denuncias de manera remota, de forma confiable, eficaz y rápida, permitiéndonos para mayor especificidad, en tarjeta anexa al presente profundizar sobre el señalado diseño y operación de las alternativas que actualmente dispone esta Representación Social para fines de sitios destinados a la recepción de denuncias, así como compartir consideraciones, posicionamiento y evidencias, para su fino conocimiento y ponderación de atención en el marco de lo recomendado.

Finalmente, atentos al compromiso que nos es propio, para el seguimiento y comunicación conducente, se informa sobre la designación del Mtro. Eduardo Maldonado Ledezma, Titular de la Unidad de Planeación y Coordinación Estratégica, como enlace y coordinador del tema, conforme a derecho y condiciones fáctico-jurídicas imperantes.

Informando lo anterior para su fino conocimiento y efectos conducentes, nos despedimos patentizando la apertura institucional de colaboración conforme a nuestra esfera de actuación, siempre en respeto al marco jurídico aplicable, así como refrendando la más distinguida de mis consideraciones.

ATENTAMENTE

Guanajuato, Guanajuato, 23 de noviembre de 2022

MTRO. CARLOS ZAMARRIPA AGUIRRE
FISCAL GENERAL DEL ESTADO DE GUANAJUATO



FGEG
FISCALÍA GENERAL DEL
ESTADO DE GUANAJUATO

C.c.p.

- **Mtro. Eduardo Maldonado Ledezma.- Titular de la Unidad de la Unidad de Planeación y Coordinación Estratégica de la Fiscalía General del Estado de Guanajuato.- Para su conocimiento y seguimiento respectivo.- Presente.**
- **Acuse.**

TARJETA INFORMATIVA

OBJETO: Atención a Recomendación en materia de fortalecimiento de los mecanismos para la presentación de denuncias.

REFERENCIA CONTEXTUAL.

En el marco de la Cuarta Sesión Ordinaria del Comité Coordinador del Sistema Estatal Anticorrupción de Guanajuato, celebrada el 18 de octubre del año en curso, fue aprobado el **Acuerdo No. CCSE/005/2022**, referente a la **recomendación no vinculante dirigida**, entre otros, **a organismos autónomos [...], en materia de fortalecimiento de los mecanismos para la presentación de denuncias**; contexto en el cual se petitionó a esta Fiscalía General emitir la respuesta procedente.

Bajo dicha tesis, a través de estas líneas se patentiza la coincidencia y acogimiento de la teleología y substancia de la recomendación de mérito, permitiéndonos en tal marco, realizar una exposición referencial de las Acciones, mecanismos, instancias y prospectiva en esta Fiscalía General del Estado, con las cuales se confluye con lo recomendado, cuestión que se desglosa en los siguientes apartados.

A. COINCIDENCIA EN SENTIDO GENERAL RESPECTO DE LA RECOMENDACIÓN.

Derivado de la Reforma a la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM) en materia de combate a la corrupción, publicada en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 27 de mayo de 2015, se sentaron las bases para establecer en todo el País el Sistema Nacional Anticorrupción (SNA), mismo que de conformidad con lo dispuesto en la Carta Magna, tiene como función fundamental la coordinación entre las autoridades de todos los órdenes de gobierno competentes en la prevención, detección y sanción de responsabilidades administrativas y hechos de corrupción, así como la fiscalización y control de los recursos públicos, enmienda constitucional que al mismo tiempo dispuso que las Entidades Federativas establecerían sistemas locales anticorrupción (artículo 113).

En este contexto, el 18 de julio de 2016 fueron publicadas en dicho DOF las leyes secundarias, que regulan el **Sistema Nacional Anticorrupción** (SNA)¹.

Bajo tales precedentes, y en consonancia con los mismos, en el ámbito local se llevó a cabo la armonización de las disposiciones constitucionales y legales respectivas, publicándose el 6 de septiembre de 2016, en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Guanajuato, la reforma al artículo 132 de la Constitución Política para el Estado de Guanajuato, por virtud de la cual posteriormente fueron expedidas la Ley del Sistema Estatal Anticorrupción de Guanajuato² y la Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Guanajuato³, y modificados entre otros cuerpos legales, la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Guanajuato, la Ley Orgánica del Tribunal de Justicia Administrativa y el Código Penal para el Estado de Guanajuato.

De esta manera, el anterior engranaje constitucional y legal representa el núcleo y base jurídica en la materia, el cual, respecto a la asignatura de combate a la corrupción y responsabilidades administrativas, corresponde atender y observar al ser dicha legislación la previsor de los diversos esquemas, instancias y procedimientos para la atención del combate a la corrupción y, el consecuente fomento a la cultura de la denuncia de faltas administrativas y actos de corrupción.

Así pues, de manera particular al contenido de la recomendación emitida por el Comité Coordinador del Sistema Estatal Anticorrupción del Estado de Guanajuato, en la que se señala que la misma *«está orientada al fortalecimiento de los mecanismos que permitan la presentación y atención efectiva de denuncias por los ciudadanos que experimentan o conocen de algún acto de corrupción»*, así como, en razón de lo descrito en el primer párrafo del punto que corresponde atender a los organismos autónomos, específicamente a la acción de *«...crear o mejorar en su caso, en sus páginas institucionales de internet un sitio destinado a la recepción de denuncias por hechos de corrupción...»*, es de señalar que, con independencia de que se pudiera vislumbrar en estricto falta de coincidencia entre lo referido en el objeto y las acciones específicas que se disponen en su contenido, puesto que, los actos y hechos de corrupción presentan conceptualización específica, con procedimientos e instancias determinadas cada uno, en los que la autoridad competente determinará la acreditación o no de responsabilidad administrativa o, en su caso, la comisión de algún ilícito penal, en concordancia con los Sistemas Nacional y Estatal Anticorrupción, el deber de atender las necesidades de accesibilidad de las personas usuarias, así como en observancia de los principios de legalidad, objetividad, profesionalismo, honradez, lealtad, imparcialidad, eficiencia, eficacia, equidad, transparencia, integridad y respeto a los derechos humanos, no sólo se rechaza rotundamente el fenómeno de la corrupción, sino que se actúa en consecuencia, en aras de cooperar con la prevención y combate al mismo; por lo que, a través de las presentes líneas, se manifiesta **la adhesión y admisión en lo general de la Recomendación emitida.**

¹ Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción, Ley General de Responsabilidades Administrativas.

² Publicada en el POGEG, número 78, Segunda Parte, el 16 de mayo de 2017.

³ Publicada en el POGEG, número 98, Cuarta Parte, el 20 de junio de 2017.

B. ACCIONES, MECANISMOS E INSTANCIAS MATERIA DE LO RECOMENDADO.

B1. Acciones y mecanismos de presentación de denuncia o queja.

Primeramente, nos permitimos señalar que la Fiscalía General del Estado, cuya atribución primordial es la investigación y persecución de los delitos del fuero común, cuenta con cobertura en los 46 Municipios del Estado a través de instancias especializadas y mecanismos de atención multidisciplinaria, a fin de brindar accesibilidad a la justicia a la ciudadanía, garantizando a la población esquemas y plataformas de atención para tal efecto, contexto en el cual, a la par, hace uso de los avances tecnológicos como aliados para optimizar dicha función, trayendo aparejada la interacción en tiempo real acotando distancias y optimizando recursos, facilitación de comunicación y acceso rápido a la información y, consecuentemente, el mejoramiento de los procesos de servicios de atención.

Al respecto, se hace extensivo que esta Representación Social ha diseñado y ejecutado acciones en materia de presentación de quejas y denuncias administrativas y penales, respectivamente, poniendo al alcance de la ciudadanía una serie de servicios a través de mecanismos y modelos de interacción dentro de su portal de internet oficial, por ejemplo, al acceder a la pestaña de «servicios», se despliega una serie de rubros entre los que destaca, en el caso que nos ocupa, el de **«Denuncia en línea»**, en el que se le pide a la o el usuario proporcionar el tema sobre el que quiere presentar la denuncia, sus generales y describa los hechos objeto de la denuncia, además de brindarle la opción de cargar los archivos que considere pertinentes para la acreditación de los hechos descritos. El mecanismo dispuesto a través del portal o dirección en internet de nuestra Representación Social, puede ser consultable en:
https://portal.fgeguanajuato.gob.mx/PortalWebEstatat/Dnuncia/Formularios/dnuncia_linea.aspx.

De igual forma, se cuenta en la página oficial, con la opción de **«buzón de sugerencias»**, en el que al ingresar se despliega la alternativa de realizar queja, denuncia u otros, así como el área ante la cual se desea presentar la misma, dependiendo de la temática de que se trate.

En esa misma línea de acción y atención digital, se pone a disposición la **Aplicación «Procúrate y Asegúrate»**, descargable para dispositivos móviles, integrada por cuatro herramientas (*ProcuraWeb, ProcuraTel, ProcuraCel y ProcuraApp*), disponible de forma gratuita para los sistemas Android e iOS, con la que se pueden reportar situaciones de riesgo o probablemente constitutivas de delito. Dentro de las ventajas con que cuenta dicha aplicación, resalta la posibilidad de ubicar la Agencia del Ministerio Público más cercana, realizar denuncias fotográficas, así como conocer el estatus de investigaciones iniciadas, entre otros servicios que facilitan el acceso a la procuración de justicia desde la palma de la mano. Al respecto, se le asigna un número de folio –y un código QR– por medio del cual puede darle seguimiento a través de cualquier dispositivo electrónico.

Se cuenta con el **Centro de Atención y Servicio** (CAS), que ofrece servicio de recepción y atención de denuncias telefónicas. La línea telefónica gratuita operada por el CAS es: **800 DNUNCIA (368-62-42)**.

Igualmente, se operan el programa **«Agenda tu cita»**, desde la cual se puede agendar una cita en el Ministerio Público, esto con el fin de que los ciudadanos planifiquen con anticipación su visita al tener un lugar y hora reservados para ser atendidos, disponible a través de la siguiente liga electrónica: <https://portal.fgeguanajuato.gob.mx/PortalWebEstatat/Citas/index.aspx>.

A la par, con el objetivo de hacer del conocimiento a la totalidad de las personas usuarias de la Fiscalía General del Estado, la posibilidad de reportar cualquier inconformidad con el actuar de servidores públicos de la Institución, así como de brindarles medios asequibles para la presentación de inconformidades, se implementó la campaña permanente denominada **«Integridad 360°»**, en la que uno de sus objetivos primordiales es potenciar el conocimiento de las y los servidores públicos y de la ciudadanía en general, de los esquemas a su alcance (no limitativos) para la presentación de quejas y denuncias, para lo cual, a efectos de difusión, se instalaron carteles en todas nuestras Agencias del Ministerio Público, además que dicho esquema fue compartido a las cuentas electrónicas institucionales del personal de la Institución para mayor difusión.

En ese tenor, en el marco del esquema «Integridad 360°», se pone a disposición de los usuarios diversos medios de contacto, como líneas telefónicas, de WhatsApp, página web y correo electrónico para el envío de sus inconformidades, en virtud de lo cual, cualquier persona tiene a su alcance diversidad de opciones para la presentación de diversos tipos de inconformidades relacionadas con el actuar de las y los servidores públicos de la Institución.



Ahora bien, con el ánimo de colaboración interinstitucional y en aras de impulsar acciones para la mejora en los procesos de presentación de quejas y denuncias, en noviembre del año 2021, esta Fiscalía General del Estado de Guanajuato firmó un **convenio de colaboración con el Observatorio Ciudadano de Seguridad, Justicia y Legalidad A.C. denominado: «Cambiando al sistema: Un mejor procedimiento para la presentación de denuncias»**, cuyo objetivo es aumentar la transparencia y rendición de cuentas en la Institución, a través de la interacción directa con la ciudadanía y el monitoreo desde la sociedad civil, en particular, del proceso de presentación de denuncias y/o querellas, así como de quejas por hechos u omisiones que puedan constituir responsabilidad administrativa, y hechos de corrupción, el cual actualmente se encuentra en proceso de ejecución.

El desarrollo de dicho proyecto, incluye, entre otras cuestiones, investigación de gabinete, en la que la instancia evaluadora recabará información relacionada con la presentación de quejas y denuncias ante la Fiscalía General del Estado para su análisis, el desarrollo de una plataforma digital para la presentación de quejas y denuncias, así como de un «Chatbot» para efecto de generar y procesar conversaciones entre los usuarios y un dispositivo digital, a fin de proporcionar información y orientación a los usuarios.

En seguimiento a las acciones del citado proyecto, en septiembre del presente año, la Fiscalía General del Estado y el Observatorio Ciudadano de Seguridad, Justicia y Legalidad A.C. realizaron la presentación de «Norma», la asistente virtual que brinda orientación a los usuarios en relación a la presentación de denuncias y querellas (penales) y quejas y denuncias por actos que pudieran configurar responsabilidad administrativa.

De manera adicional, es de informar que esta Fiscalía General del Estado, como integrante de la Conferencia Nacional de Procuración de Justicia, colaboró con dicho ente colegiado en la integración del contenido de la denominada **«Cartilla Anticorrupción»**, misma que orienta respecto a los delitos por hechos de corrupción en los cuales podría incurrir personal ministerial, de investigación criminal y de investigación científica de las diversas Fiscalías del País, documento del cual se le ha dado difusión al interior de esta Institución para su conocimiento. Para mayor referencia, la citada Cartilla puede consultarse en el siguiente link: <http://www.cnpj.gob.mx/sala-de-prensa/Paginas/FichasEjecutivas.aspx?ID=360>.

Conforme a lo expuesto, en materia de presentación de quejas y denuncias por acciones u omisiones que pudiesen actualizar responsabilidad administrativa de las y los servidores públicos de la Institución, se cuenta con diversidad de mecanismos asequibles a la ciudadanía, así como con campaña permanente de difusión en la que se incentiva y proporcionan datos para la presentación de inconformidades, además de la colaboración con instancias externas para efecto de mejorar y fortalecer los procesos y mecanismos con que actualmente se cuentan, con el fin de proveer una atención integral y oportuna a los usuarios de esta Institución y, por ende, una óptima prestación de los servicios públicos que facilita la Fiscalía General del Estado de Guanajuato.

A su vez, esta Representación Social ha emitido directrices regulatorias para la presentación y seguimiento de denuncias en línea, destacando el **Acuerdo 2/2022** relativo a los **«Lineamientos para la presentación de denuncias, en tiempo real, a través de medios digitales, de la Fiscalía General del Estado de Guanajuato»**, por medio del cual se diseñó un «Módulo de Atención Virtual» –MAV–, que coadyuva con la mejora del servicio e incentiva la cultura de la denuncia, utilizando como medios los mencionados «ProcuraApp», el «Portal Web», «WhatsApp» y a través de la línea telefónica «800-DENUNCIA». Al respecto, dichos lineamientos regulan el procedimiento de recepción y atención de denuncias, que inicia al recabar los generales del denunciante –con la posibilidad de que se haga de manera anónima– y la descripción de los hechos, con el propósito de aperturar la carpeta de investigación y canalizarla a la Unidad de Investigación que corresponda, quien dará trámite y consecución a la investigación bajo el número de registro dado en la constancia de inicio de investigación.

En ese sentido, se patentiza que esta Fiscalía General del Estado ha priorizado el diseño e instrumentación de esquemas de atención vanguardistas en aprovechamiento de los avances tecnológicos, instancias especializadas, normatividad institucional en la materia, entre otras estrategias, en aras de garantizar el acceso a un mecanismo de presentación de quejas o denuncias de manera remota, de una manera confiable, eficaz y rápida.

B2. Instancias para seguimiento a denuncia o queja.

Ahora bien, para la atención y seguimiento de las respectivas denuncias o quejas, de diversa naturaleza, según corresponda, se reitera que se cuenta con instancias especializadas para tal efecto, siendo en particular nuestra **Fiscalía Especializada en Combate a la Corrupción, la Visitaduría General, el Órgano Interno de Control, las Comisiones del Servicio de Carrera y el Consejo Interno de Ética.**

Respecto a **Fiscalía Especializada** en cita, la cual es el órgano con autonomía técnica y operativa, cuyo objeto es investigar y perseguir los delitos en materia de corrupción, concretamente los descritos en el Código Penal del Estado.

Por otro lado, a efecto de debido contexto, es de precisar que por disposición del artículo 123, apartado B, fracción XIII⁴ de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, esta Fiscalía General del Estado de Guanajuato, cuenta con una dualidad de regímenes de servidoras(es) públicas(os), específicamente, distingue del esquema general (contemplado en el referido apartado B, del artículo 123 constitucional) uno especial, integrado, entre otros, por las y los Agentes del Ministerio Público, Peritos y Agentes de Investigación Criminal, los cuales, por disposición de la norma constitucional en cita, se regulan por sus propias leyes.

En virtud de lo anterior, atendiendo a la específica función que desarrolla el personal sustantivo⁵ de la Fiscalía General del Estado de Guanajuato, y en cumplimiento al mandato constitucional respecto a que deberán regirse por sus propias leyes, esta Representación Social cuenta con la **Visitaduría General**, área con atribuciones para conocer y substanciar los procedimientos para determinar las responsabilidades administrativas y sanciones del personal sustantivo, por la realización de acciones u omisiones que pudiesen configurar incumplimiento a obligaciones o comisión de faltas administrativas, sujetándose para ello en lo dispuesto por la Ley Orgánica de la Fiscalía General del Estado de Guanajuato, el Reglamento Interior de la Fiscalía General del Estado de Guanajuato, Reglamento del Servicio de Carrera del Personal Sustantivo de la Fiscalía General del Estado de Guanajuato y demás disposiciones aplicables.

En ese marco, de conformidad con el artículo 91 de la Ley Orgánica de la Fiscalía General del Estado de Guanajuato, el **procedimiento de responsabilidad administrativa**, competencia de la **Visitaduría General**, inicia por alguno de los siguientes supuestos: queja presentada por cualquier persona, denuncia formulada por servidor público de la Fiscalía General o de oficio por orden del Titular de esta Institución o del (de la) Titular de la Visitaduría General, cuando tengan conocimiento de hechos u omisiones que puedan constituir responsabilidad de índole administrativa.

Ahora bien, como parte de las áreas de esta Representación Social que les corresponde la atención del tema requerido, a la par se cuenta con el **Órgano Interno de Control (OIC)**, quien otorga atención a las denuncia para los casos en los que personas servidoras de esta Fiscalía General, distintas al personal sustantivo, incurran en actos u omisiones que pudieran constituir faltas administrativas.

Es importante señalar que el marco normativo aplicable a la recepción de quejas o denuncias, entre otros preceptos constitucionales, legales y normativa institucional⁶, lo es la Ley General de Responsabilidades Administrativas y Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Guanajuato, de la que se destaca que la recepción de las quejas o denuncias pueden ser anónimas y mantenerse la identidad de las personas que denuncien con carácter de confidencial (segundo párrafo del artículo 91 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas y su correlativo de la Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Guanajuato).

De igual manera, en el tema en comento, operan institucionalmente **las Comisiones del Servicio de Carrera de Investigación Criminal y Pericial, y la Ministerial**; y, adicionalmente, se cuenta con el **Consejo Interno de Ética**, mismo que, respecto a la denuncia que cualquier persona ciudadana o servidora pública realice por considerar que existen casos que pueden constituir presuntos incumplimientos a nuestro Código de Ética, otorgará el seguimiento respectivo.

⁴ **Artículo 123.** Toda persona tiene derecho al trabajo digno y socialmente útil; al efecto, se promoverán la creación de empleos y la organización social de trabajo, conforme a la ley.

El Congreso de la Unión, sin contravenir a las bases siguientes deberá expedir leyes sobre el trabajo, las cuales regirán:...

B. Entre los Poderes de la Unión, el Gobierno del Distrito Federal y sus trabajadores:...

XIII. Los militares, marinos, personal del servicio exterior, agentes del Ministerio Público, peritos y los miembros de las instituciones policiales, se regirán por sus propias leyes.

Los agentes del Ministerio Público, los peritos y los miembros de las instituciones policiales de la Federación, el Distrito Federal, los Estados y los Municipios, podrán ser separados de sus cargos si no cumplen con los requisitos que las leyes vigentes en el momento del acto señalen para permanecer en dichas instituciones, o removidos por incurrir en responsabilidad en el desempeño de sus funciones. Si la autoridad jurisdiccional resolviere que la separación, remoción, baja, cese o cualquier otra forma de terminación del servicio fue injustificada, el Estado sólo estará obligado a pagar la indemnización y demás prestaciones a que tenga derecho, sin que en ningún caso proceda su reincorporación al servicio, cualquiera que sea el resultado del juicio o medio de defensa que se hubiere promovido..."

⁵ Acorde al artículo 3, fracción IX de la Ley Orgánica de la Fiscalía General del Estado de Guanajuato, por personal sustantivo se entiende al personal contemplado en la referida excepción de rango constitucional adscrito a esta Institución (ministerial, pericial y de investigación criminal).

⁶ Artículos 109, fracción III, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 124, fracción II, de la Constitución Política para el Estado de Guanajuato; 1, 3, fracción II, 9 fracción II, 10 párrafo primero, y demás aplicables de la Ley General de Responsabilidades Administrativas y sus preceptos correlativos de la Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Guanajuato; 35 y 36 fracción IV de la Ley Orgánica de la Fiscalía General del Estado de Guanajuato; y, 280 fracciones I, VI y 281 del Reglamento Interior de la Fiscalía General del Estado de Guanajuato.

Con lo expuesto, esta Representación Social patentiza su labor en relación a la promoción del derecho de acceso a la justicia de la ciudadanía, y procura la atención a las bases que la Recomendación de mérito formula, atendiendo desde nuestra esfera competencial lo procedente.

C. CONSIDERACIÓN PARTICULAR SOBRE DETERMINADA SUGERENCIA.

Ratificando la coincidencia con la visión y puntos torales integrantes de la Recomendación de referencia, puesto que la misma impulsa la mejora de los mecanismos de denuncia y el acercamiento con la ciudadanía, existe primordialmente una cuestión respecto de la cual en particular esta Representación Social presentaría reserva en los términos y alcances pretendidos, de conformidad con la siguiente argumentación:

- Nos referimos a la establecida en el punto cuatro «Protección de denunciante», concretamente la relativa a la «habilitación de un apartado para solicitar medidas de protección a denunciantes con atención inmediata», puesto que, por lo que toca a la responsabilidad de naturaleza administrativa, de una interpretación sistemática del segundo párrafo del artículo 92, en relación con la fracción III del artículo 64 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas y la Ley local en la materia, que prevén el derecho de realizar una denuncia anónima para las o los denunciantes y la obligación de protección de su identidad por parte de las autoridades investigadoras, es de puntualizar que el último de los numerales citados, que es el que se refiere a las «medidas de protección» señala que las y los servidores públicos responsables de la investigación administrativa incurrirán en obstrucción de la justicia cuando se revele la identidad de un denunciante que pidió la protección de su identidad a través del anonimato de su denuncia; y en el segundo párrafo de dicha fracción, se especifica que cuando el denunciante sea un servidor público que denuncia faltas graves o faltas de particulares, o bien, tales servidores públicos sean testigos, podrán solicitar las medidas de protección que resulten razonables, mencionándose también en dicho artículo que la solicitud de medidas de protección, será evaluada y atendida por el ente público donde presta sus servicios este tipo de denunciante o testigo.

Por lo tanto, el supuesto jurídico de «medida de protección razonable» establece legalmente hipótesis de actualización concretas, sujetos de la misma y mecanismos específicos, lo cual pareciera no acoge y/o se pudiera generar descontextualización y falta de certeza y de apego a la ley bajo los parámetros que derivan del texto de la recomendación que se aborda.

FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO DE GUANAJUATO
23 DE NOVIEMBRE DE 2022

SESEA
Secretaría Ejecutiva del
Sistema Estatal Anticorrupción
GUANAJUATO

FECHA: 24 abril 2023
HORA: 10:50 am
RECIBIÓ: Elsa Barrón



Oficio: 594/2022
ASUNTO: Atención a recomendación
no vinculante.
Guanajuato, Gto., 15 de diciembre de 2022.

"2022 Año del Festival Internacional Cervantino,
50 años de diálogo cultural"

«10 de diciembre, Día Internacional de los Derechos Humanos»

Recibí Formato 4 suscrito
por el Mtro Eduardo Maldonado

MTRO ERICK G. RAMÍREZ SERAFÍN.
SECRETARIO TÉCNICO DE LA SECRETARÍA EJECUTIVA
DEL SISTEMA ESTATAL ANTICORRUPCIÓN DE GUANAJUATO
PRESENTE

SESEA
Secretaría Ejecutiva del
Sistema Estatal Anticorrupción
GUANAJUATO

FECHA: 19 Dic 2022
HORA: 11:30 a.m.
RECIBIÓ: Elsa Barrón

Distinguido Secretario Técnico

En alcance al oficio DGJ/2309/2022 suscrito por el Fiscal General del Estado de Guanajuato, se le hace llegar el "Formato 4" a que obligan los lineamientos atinentes sobre aceptación de recomendaciones, así como consideraciones generales, ello, respecto a la **recomendación no vinculante dirigida**, entre otros, **a organismos autónomos [...], en materia de fortalecimiento de los mecanismos para la presentación de denuncias.**

En merito a lo expuesto, se pide tener por colmado lo referido por parte de esta Fiscalía General del Estado.

Se reitera disposición para lo que se trata.

Atentamente.

Mtro. Eduardo Maldonado Ledezma

Titular de la Unidad de Planeación y Coordinación Estratégica

Enlace designado para el seguimiento de la recomendación de que se habla según oficio
DGJ/2309/2022, signado por el Fiscal General del Estado.



FGEG
FISCALÍA GENERAL DEL
ESTADO DE GUANAJUATO

UNIDAD DE PLANEACIÓN Y
COORDINACIÓN ESTRATÉGICA
GUANAJUATO, GTO.

C.c.p.

- - Mtro. Carlos Zamarripa Aguirre.- Fiscal General del Estado de Guanajuato.- Para su conocimiento.
.- Acuse.

SESEA
Secretaría Ejecutiva del
Sistema Estatal Anticorrupción
GUANAJUATO

FECHA: 19 enero 2023
HORA: 10:43 am
RECIBIÓ: Elsa Barrón

Recibí Formato 4
firmado y anexo

Formato 4

Aceptación de la Recomendación No Vinculante y Calendario de Acciones Concretas

Objetivo: Registrar la aceptación de la recomendación no vinculante y establecer el calendario de acciones concretas para su seguimiento.

Fecha de registro: 23 de noviembre de 2022	Clave de la recomendación: ACUERDO No. CCSE/005/2022
Ente Público: Fiscalía General del Estado de Guanajuato.	
Plan de trabajo	
Nombres y cargos de las personas responsables de atender la Recomendación No vinculante	
1. Como ente coordinador en lo relativo, se dispone el Mtro. Eduardo Maldonado Ledezma , Titular de la Unidad de Planeación y Coordinación Estratégica, quien obrará lo concerniente con el apoyo de áreas diversas, según menester resultante de los análisis respectivos sobre el contenido de la recomendación que ocupa.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	

Acciones a implementar	Periodo de ejecución
1. Análisis y, en su caso, redimensionamiento de acciones descritas en documento anexo, con el objetivo de su mejoramiento y actualización, con particular énfasis en: el link https://portal.fgeguanajuato.gob.mx/PortalWebEstatal/Dnuncia/Formularios/dnuncia_linea.aspx y el "Chatbot Norma"	2023
2. Continuidad y fortalecimiento a campañas de difusión en la materia.	2023 - 2024
Nota: Las acciones a implementar se establecen como complementarias a las descritas en el documento anexo, las cuales, en aprovechamiento de los avances tecnológicos, esta Fiscalía General del Estado ha diseñado y dispuesto a la ciudadanía en aras de garantizar el acceso de manera remota, confiable, eficaz y rápido al proceso de presentación de quejas y denuncias.	

Vo. Bo. del titular del Ente Público: Mtro. Eduardo Maldonado Ledezma, Titular de la Unidad de Planeación y Coordinación Estratégica de la Fiscalía General del Estado, Enlace designado para el seguimiento de la recomendación no vinculante aquí referida, según oficio DGJ/2309/2022, suscrito por el Mtro. Carlos Zamarripa Aguirre, Fiscal General del Estado, dirigido al Mtro. Erick G. Ramírez Serafín, Secretario Técnico de la Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción de Guanajuato.

Entregó: Mtro. Eduardo Maldonado Ledezma, Titular de la Unidad de Planeación y Coordinación Estratégica y Enlace designado para el seguimiento.	Recibió: Mtro. Erick Gerardo Ramírez Serafín, Secretario Técnico de la Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción de Guanajuato.
Firma: 	Firma: 

[illegible][illegible]

Consideraciones generales

1. Acceso directo.

Recomendación SEA: Habilitar un sitio especializado y con acceso directo en la página institucional de internet de cada ente público.

Estado actual:

- A. Actualmente, en el Portal Web de la FGEG, desde la página principal (<https://portal.fgeguanajuato.gob.mx>), en la sección “servicios”, permite acceder a la opción de “**denuncia en línea**”, disponible las 24 horas, los 365 días del año; dicho mecanismo habilita un formulario accesible a cualquier persona usuaria para que presente su denuncia sobre cualquier tipo de hecho ilícito.

Aunado a lo anterior, en la misma página, en la sección intitulada “Conoce nuestros servicios”, se cuenta con un video específico denominado “Denuncia en línea”, para orientar a las personas usuarias y facilitar la ubicación en el sitio.

- ❖ Por otra parte, en la presente anualidad se impulsó el “**Programa integridad 360**”, a través del cual se ha generado una campaña de tolerancia cero a la corrupción, al mal servicio, a la pérdida de tiempo, al maltrato, etc., con material disponible en las diferentes instalaciones de la FGEG, con el objeto de poner a disposición canales de comunicación para presentar denuncia, quejas, sugerencias o comentarios, proporcionando los siguientes medios

- ❖ Teléfono: 473 73 5 21 00 Ext. 70562 y 40562

- ❖ 800 3686242 (DNUNCIA)

- ❖ WhatsApp: 4731724444

- ❖ visitaduriafge@fgeguanajuato.gob.mx

- ❖ Oficinas de la Visitaduría General: Camino a San José de Cervera No. 140. Guanajuato. Gto.

- B. Además de lo ya referido, la FGEG cuenta también con los siguientes mecanismos de denuncia:

- ❖ **ProcurApp**, aplicación móvil disponible para iOS y Android.

- ❖ **ProcuraCel**. A través de un SMS 477 399 0888.

- C. Aunado a lo anterior, en el marco del Convenio Marco de Colaboración suscrito entre el Observatorio Ciudadano de Seguridad, Justicia y Legalidad A.C. (Observatorio Nacional Ciudadano –ONC–) y la Fiscalía General del Estado (FGEG), en particular, respecto al proyecto intitulado: “Cambiando al sistema: Un mejor procedimiento para la presentación de denuncias”, cuyo objetivo es aumentar la transparencia y rendición de cuentas en las instituciones de procuración de justicia, a través de la interacción directa con la ciudadanía y el monitoreo desde la sociedad civil, en particular, del proceso de presentación de denuncias y/o querrelas penales, así como de quejas por hechos u omisiones que puedan constituir responsabilidad administrativa, así como hechos de corrupción en la Fiscalía; del cual, entre otras acciones, se han llevado esfuerzos para el desarrollo y la implementación de una plataforma digital para la presentación y captación de quejas y denuncias de posibles actos irregulares y de corrupción.

En mérito a ello, el ONC en colaboración con esta FGEG, llevó a cabo la presentación¹ del “**Chatbot Norma**” – **NORMA: La Abogada de las Víctimas**–, el cual se ha desarrollado con la finalidad de que genere y procese conversaciones entre las personas usuarias. La interacción con Norma se realizará vía WhatsApp a través del número **556 890 2319**.

Su principal propósito es que las personas cuenten con información detallada sobre lo que requieren para presentar su denuncia y, a su vez, agilizar el proceso de recepción de éstas; así como brindar acompañamiento, de requerirlo, las personas usuarias son canalizadas con el Área de Atención a Víctimas del ONC para otorgarles atención especializada, a la par de canalizarlos a esta Fiscalía para su atención y seguimiento.

Asimismo, el anexo 2 del convenio a que se hace referencia incluye el compromiso del ONC para “Donar los insumos desarrollados durante el proyecto a la Fiscalía para que pueda hacer las modificaciones necesarias y aplicar las herramientas por su cuenta una vez que el proyecto concluya”, lo que representa que a mediano plazo se proyecta que

¹ Video disponible a través de: <https://ms-my.facebook.com/FGEGuanajuato/videos/presentaci%C3%B3n-chatbot-ella-es-norma/793296018377691/>

el ONC facilite ese desarrollo tecnológico con el objeto de que se implemente un acceso dentro de la página web de esta Fiscalía, a fin de que se tenga un contacto inmediato con la autoridad.

Propuesta de atención: Se realizarán mesas de trabajo con las áreas estratégicas de la Fiscalía, para analizar los mecanismos institucionales actuales y, en su caso, detección de mejoras para ponderar:

- Fortalecer el mecanismo actual de “Denuncia en Línea” del Portal Web.
- Incluir el programa integridad 360, en los contenidos del Portal Web.

2. Homologar la denominación del sitio de internet

Recomendación: Establecer el sitio en la página institucional del ente público con el nombre: Denuncia.

Estado actual: Del contenido del Portal Web, como se ha señalado en el punto 1, inciso A), la denominación de “denuncia”, ya se contiene en el servicio: “denuncia en línea”.

Propuesta de atención: Dicho punto se encuentra atendido.

3. El contenido del sitio deberá incorporar los siguientes apartados

Recomendación:

Información general sobre:

- Descripción de los actos de corrupción
- Descripción del tipo de acciones o servidores públicos, presuntamente implicados, contra los que se puede presentar una denuncia
- Requisitos básicos para la presentación de una denuncia
- Diagrama de flujo que contenga la información sobre el proceso y los tiempos involucrados en la presentación de una denuncia

Incorporar las siguientes preguntas frecuentes y sus respuestas:

- ¿Qué diferencia hay entre queja y denuncia?
- ¿puedo denunciar cuando...?
- ¿Quiénes pueden presentar una denuncia?
- ¿En contra de quienes puedo presentar una denuncia?

Estado actual: Se cuenta con la sección de “denuncia en línea”.

Propuesta de atención: Se reitera que se generará un análisis con áreas estratégicas para ponderar fortalecer contenidos de los mecanismos existentes del punto 1, inciso A.

Con independencia de lo anterior, como se señaló en el punto 1, inciso D, ya se encuentra en funcionamiento la herramienta “Chatbot Norma”, vía WhatsApp a través del número 556 890 2319, la que proporciona acompañamiento en el proceso de presentación de denuncias y/o querellas penales, así como de quejas por hechos u omisiones que puedan constituir responsabilidad administrativa, así como hechos de corrupción en la Fiscalía, en la que se continúan generando esfuerzos para su mejora. En términos generales, el desarrollo cuenta con:

- 1) **Inicio.** Se recaba edad del usuario, pregunta si cuenta con denuncia y clasifica por el tipo (acto de corrupción, irregularidad, robo, otro delito).
- 2) **Datos personales.** Nombre, datos de contacto, correo electrónico, número de teléfono; con la opción de no otorgar los datos.
- 3) **Conductas de corrupción.** Conducta a reportar: Negaron servicio, pidieron a cambio algo, la autoridad obstaculizó el trámite, agresión y sus tipos.
- 4) **Conductas:** Tipo de acción que hizo sentir incomodo al usuario, pidieron algo, valor aproximado de lo solicitado, opción para derivación a atención a víctimas del ONC y brindar atención personalizada.

- 5) **Datos adicionales de corrupción.** Dónde ocurrió la conducta, en qué fecha sucedió, la hora a la que sucedió el hecho, si reportó en alguna institución señalar la autoridad, tiene evidencia, en caso de contar con testigos, éstos ¿podrían acudir en algún momento del proceso que resulte de esta queja?
- 6) **Datos estadísticos y salida.** Recaba el género, si se identifica con algún grupo indígena o si vive con alguna discapacidad, transcripción de la conversación y recomendaciones útiles sobre cómo proceder con su caso.

4. Protección a denunciantes

Recomendación: Todos los sitios virtuales creados para la presentación de denuncias deberán considerar un apartado que permita al usuario elegir su perfil de denunciante, con la opción de dar a conocer su información personal o que se realice de manera anónima.

No se deberá exigir la identificación de denunciante para que presente denuncia.

Deberá habilitarse un apartado para solicitar medidas de protección a denunciantes con atención inmediata.

Estado actual: Se cuenta con la opción de “Denuncia en línea”, en donde se indican los datos a completar al denunciante.

Propuesta de atención: Se reitera lo señalado en el punto C, de la tarjeta informativa anexa al oficio DGJ/2309/2022.

5. Formulario para la presentación de denuncias.

Recomendación:

- Se deberá poner a disposición de los denunciantes formularios de fácil comprensión que contengan espacios específicos para la incorporación de los datos requeridos en la presentación de una denuncia.
- Se deberá habilitar un buzón para la carga de información que constituya evidencia.
- Se incluirá una opción que permita al ciudadano recibir orientación sobre la institución o servidor público contra los que desea presentar una denuncia.

Estado actual: Por lo que hace a la opción de “denuncia en línea” desde el Portal Web, cuenta con formulario accesible de fácil comprensión y buzón para carga de información. Respecto a mecanismos de orientación de cuenta con:

- ❖ Programa integridad 360.
 - Teléfono: 473 73 5 21 00 Ext. 70562 y 40562
 - 800 3686242 (DNUNCIA)
 - WhatsApp: 4731724444
 - visitaduriafge@fgeguanajuato.gob.mx
 - Oficinas de la Visitaduría General: Camino a San José de Cervera No. 140, Guanajuato, Gto.
- ❖ **ProcurApp**, aplicación móvil disponible para iOS y Android.
- ❖ **ProcuraCel**. A través de un SMS 477 399 0888.
- ❖ Chatbot Norma

Propuesta de atención: Este punto se encuentra atendido según lo expuesto.

6. Interacción en línea

Recomendación: Establecer un chat en línea para asesorar al ciudadano sobre la presentación de una denuncia.

Estado actual: Como ya se ha señalado, se cuenta con el desarrollo del “Chatbot Norma”.

Propuesta de atención: Se reitera la respuesta contenida en el punto 3, por lo que se estima atendido este punto.

7. Seguimiento

Recomendación:

- El seguimiento de las denuncias presentadas deberá realizarse por medio de un número de folio por el que el ciudadano podrá consultar el estado de su denuncia.
- El diagrama de flujo de la atención de las denuncias deberá tener plena publicidad.
- Se deberá informar los tiempos de espera requeridos para cada etapa del proceso de atención de las denuncias.
- El usuario deberá contar con una opción de consulta en el sitio de internet, que le permita conocer el momento procesal de la atención de su denuncia y los tiempos esperado de respuesta.

Estado actual:

- A) Se realizará un análisis a las mejoras de la opción “denuncia en línea” del Portal Web.
- B) Cabe mencionar que en el caso del Chatbot Norma, se proporciona al particular la conversación realizada y, en caso de solicitarlo, se brinda atención personalizada por el área de atención a víctimas del ONC, además de derivarlo a la FGEG para su prosecución. Posteriormente, el ONC da seguimiento a los casos.
- C) Aunado a ello, desde la aplicación de ProcurApp también puede presentar denuncias que genera folio y dar seguimiento a éstas.

Propuesta de atención: El punto se encuentra atendido según lo expuesto.

8. Difusión

Recomendación: Generar campañas informativas en torno a la importancia de la denuncia, con orientación de cómo hacerlo, promoviendo así el mecanismo de participación ciudadana.

Estado actual: Se ha difundido lo referente a “Integridad 360” en donde se indican los diversos mecanismos para interponer una denuncia por varios supuestos de atención inadecuada.

Se estima que se cuenta con difusión de todos los mecanismos con los que cuenta la FGEG, los cuales se pueden constatar a través del Portal Web y redes sociales institucionales.

Propuesta de atención: El punto se encuentra atendido, de acuerdo a lo expuesto.