



**UNIVERSIDAD AUTONOMA DEL ESTADO DE MEXICO**  
**“FACULTAD DE DERECHO”**



TESIS PARA OBTENER EL TITULO DE LICENCIADO EN DERECHO

TITULO DE LA TESIS:

**“EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE QUEJA DENTRO DE LAS CONTRALORIAS  
INTERNAS DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE MEXICO”**

PRESENTA:

**ERICK SANTIBAÑEZ GUTIERREZ.**

ASESORADO POR:

**VALDEMAR DANIEL MERCADO GARCIA**

27/06/2016

## INDICE ESQUEMATICO.

- INTRODUCCION.
- DEDICATORIAS.
- PROLOGO.
- INTRODUCCION.
- MARCO TEORICO CONCEPTUAL.
- HISTORIA DE LA CONTRALORIA.
- PRECEPTOS LEGALES QUE REGULAN AL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO.
- DESARROLLO DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y LOS MEDIOS DE IMPUGNACION.
- FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO COMUN U ORDINARIO.
- FLUJOGRAMA DEL RECURSO DE INCONFORMIDAD.
- FLUJOGRAMA DEL JUICIO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO.
- FLUJOGRAMA DEL JUICIO SUMARIO.
- FLUJOGRAMA DEL RECURSO DE REVISION.
- FLUJOGRAMA DEL RECURSO DE INCONFORMIDAD.
- DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO EN LOS ORGANOS DE CONTROL INTERNOS DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE MEXICO.
- FLUJOGRAMA DEL SISTEMA DE ATENCION MEXIQUENSE.
- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA (LA INFORMÁTICA JURÍDICA Y LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS )
- CONCLUSIONES.
- PROPUESTAS.
- PRECEPTOS LEGALES AL RESPECTO DE LOS MEDIOS ELECTRONICOS DE COMUNICACIÓN.
- BIBLIOGRAFIA.
- INDICE GENERAL.

## **DEDICATORIAS:**

### **A mi Madre:**

Sylvia Gutiérrez Navas, porque a lo largo de la vida me ha apoyado en todos los buenos y malos momentos, porque me ha enseñado a enfrentar las adversidades siendo fuerte en todo momento sin perder nunca la dignidad y el respeto por los demás.

### **A mi Hermano:**

Juan Ignacio Santibáñez Gutiérrez, por todos los consejos, por todo el apoyo y las sonrisas en los momentos difíciles, porque es un ejemplo a seguir de fuerza, compromiso y lealtad.

### **A mis amigas y amigos:**

Tania Montaña, Ana Hermoso, Cindy Reyes, Pedro Macedo, Alfredo Gutiérrez, por siempre haber estado en los momentos más complicados, por impulsarme a continuar con mis estudios en los momentos de desesperación, por todos esos buenos y malos comentarios que motivaron mis acciones.

### **A mis formadores:**

Por inculcar a mi formación de manera ejemplar.

## **PROLOGO:**

El presente trabajo de tesis tiene como finalidad dar a conocer en su totalidad el procedimiento administrativo de queja en los Órganos de Control Interno del Gobierno del Estado de México, en el que expondremos el desarrollo de las etapas procedimentales que deben cumplirse a efecto de dar solución a las quejas e irregularidades que se originen de los actos u omisiones del actuar de los servidores públicos del Gobierno del Estado de México.

Se dará a conocer brevemente el origen de los Órganos de Control en el Estado de México como también el procedimiento que se utiliza en la actualidad por las autoridades administrativas con los que regulan el actuar de los servidores públicos, incluyendo los ordenamientos legales que regulan y formalizan al procedimiento administrativo de queja, con lo que se evidenciarán las deficiencias del procedimiento en mención, con lo que se desprenderán las conclusiones al respecto del procedimiento administrativo, dirigiendo a la presente tesis hacia algunas de las soluciones tecnológicas que se podrían implementar al procedimiento haciendo uso de los medios electrónicos de comunicación, atendiendo cabalmente a los principios procesales del derecho.

Se evidenciará la precaria necesidad de la implementación al procedimiento administrativo de queja, los medios electrónicos de comunicación como lo son la video llamada y la video conferencia, con lo que se facilitará la comparecencia de los ciudadanos ante los Órganos de Control, con lo que se atenderá cabalmente a los requerimientos jurídicos y formales establecidos por las leyes.

## INTRODUCCION.

La legislación Administrativa en el Estado de México, no contempla todos los medios existentes de comunicación electrónica, por lo que resulta indispensable advertir que derivado del constante avance de la tecnología, los procesos administrativos pueden ser simplificados, evitando retrasos y gastos innecesarios los cuales obstaculizan la tramitación de los procedimientos administrativos encargados de regular y corregir el actuar de los servidores públicos del Estado de México.

Es inevitable inadvertir que derivado de la globalización tecnológica, día a día surgen nuevos y más eficientes medios de comunicación, los cuales en muchos de los casos estos podrían ser aplicados a los procedimientos administrativos de los Órganos de Control Interno, solventando una de las principales causas por las cuales los Órganos de Control, resultan ser ineficaces e ineficientes; lo anterior en virtud que como bien exponremos en el presente trabajo los Órganos de Control Interno, no cumplen cabalmente con su finalidad, la cual es el mejoramiento de los servicios públicos mediante la regulación de los Órganos Administrativos.

Gracias a la tecnología se pueden simplificar procedimientos costosos y complicados en procedimientos sencillos y de bajo costo, sin embargo para el trámite de los procedimientos administrativos de queja en los Órganos de Control Interno del Gobierno del Estado de México, no se hace uso de las herramientas tecnológicas necesarias y existentes, por lo que como resultado se emplea un procedimiento antiguo que no cumple con los principios procesales del derecho de eficacia eficiencia de economía de celeridad.

La hipótesis planteada en esta investigación sugiere que tanto el Código Administrativo y el Código de Procedimientos Administrativos del Estado del México resultan ser anticuados en razón de que como bien exponremos en el trabajo la tecnología es una realidad, la cual está al alcance de la mayoría de los ciudadanos creando las herramientas necesarias para simplificar los procedimientos y la atención a las quejas.

Mi hipótesis quedó confirmada, pues durante la investigación, descubrí que aunque algunos de los medios electrónicos de comunicación se encuentran referidos en los ordenamientos legales que rigen al procedimiento administrativo de queja, estos no son aplicados cotidianamente y otros como lo es la video llamada y video conferencia no están contemplados; con la implementación de la comparecencia por medio de video llamadas se aumentaría exponencialmente la instauración de los procedimientos administrativos en contra de los servidores públicos,. Lo anterior en razón a que como uno de los requisitos para instaurar el procedimiento en contra de los servidores públicos o de una dependencia es la de la ratificación de la queja, requisito por el cual a la falta de esta los procedimientos resultan estancados sin la posibilidad de seguir adelante; cabe mencionar que la principal causa por la cual los expedientes de queja se concluyen antes de regular el comportamiento de los servidores públicos, es por la falta del alguno de los requisitos de formalidad del procedimiento, identificando principalmente la incomparecencia de los quejosos a las diligencias administrativas, momento procedimental en el que se ofrecen las pruebas y elementos de convicción necesarios con los cuales los Órganos de Control Interno puedan proceder formal y legalmente contra los servidores públicos o las unidades administrativas, regulando los actos u omisiones de las mismas.

El contenido capitular de este trabajo se desarrolla de la siguiente manera:

En el capítulo primero se analizan temas básicos para el desarrollo del investigación, como lo son conceptos del Derecho, Derecho Procesal, Derecho Procesal Administrativo y sus características, así como los antecedentes, lo cual nos permite delimitar la materia y época del trabajo.

En el capítulo segundo se abordan los preceptos legales que regulan y dan forma al proceso administrativo en la actualidad con lo que podemos advertir que el procedimiento administrativo se encuentra desfasado a la actualidad, en virtud de que no se cuentan con las herramientas tecnológicas necesarias para la simplificación de los trámites procedimentales.

En el capítulo tercero daremos a conocer los medios de defensa con los que cuentan los ciudadanos en contra de los actos u omisiones de los servidores públicos y sus unidades administrativas; Capítulo en el que se abundara al respecto de la tramitación de los procedimientos administrativos, como pueden ser impugnados y sus características.

En el capítulo cuarto procederemos a explicar la problemática del trabajo de investigación en donde se explicaran las repercusiones jurídicas, sociales, económicas, así como también la necesaria aplicación de la informática jurídica a los procedimientos administrativos en los Órganos de Control del Estado de México.

A través del desarrollo de la investigación se llegó a la conclusión de que para que los Órganos de Control Internos eleven su eficacia y eficiencia es necesario la simplificación de sus procedimientos, facilitando a los usuarios o quejosos atender a los requerimientos de los Órganos de Control, por lo que la implementación de los medios electrónicos como la video llamada y la video conferencia como medio de comparecencia a las diligencias administrativas y garantías de audiencia es muy importante y además es factible el cual tendría la finalidad de ser una herramienta más para garantizar que los Órganos de Control cumplan con su finalidad.

# CAPITULO I

## MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

1.1. Concepto de Derecho 1.2. Concepto de Derecho Procesal. 1.3. Concepto de Derecho Procesal Administrativo. 1.4. El Proceso y el Procedimiento. 1.5. La Contraloría. 1.6. La Informática Jurídica.

### 1.1. CONCEPTO DE DERECHO

Para poder establecer un correcto concepto de Derecho Procesal Administrativo, considero fundamental conocer en primer término el concepto de Derecho; de esta forma se podrá ubicar el tema del presente trabajo de investigación adecuadamente. Por lo que derivado de lo anterior y a efecto de tener el cabal conocimiento de lo que es el derecho citaremos el concepto de derecho de diferentes juristas:

“La palabra proviene del vocablo latino *directum*, que significa no apartarse del buen camino, seguir el sendero señalado por la ley, lo que se dirige o es bien dirigido. En general se entiende por Derecho, conjunto de normas jurídicas, creadas por el estado para regular la conducta externa de los hombres y en caso de incumplimiento esta prevista de una sanción judicial”. (Flores Gomes González, Carvajal Moreno, 1986, p. 50).

“El Derecho es el conjunto de normas que imponen deberes y normas que confieren facultades, que establecen las bases de convivencia social y cuyo fin es dotar a todos los miembros de la sociedad de los mínimos de seguridad, certeza, igualdad, libertad y justicia” (Pereznieto y Castro, Ledesma Mondragón, 2009, p. 9.).

“Derecho es un orden concreto, instituido por el hombre para la realización de valores colectivos, cuyas normas integrantes de un sistema que regula la conducta de manera bilateral, externa y coercible son normalmente cumplidas por los particulares, y en caso de inobservancia, aplicadas o impuestas por los órganos del poder público”. (García Máynez, 2002, p. 135).



Por lo que del análisis de las citas anteriores y a efecto de enunciar un concepto propio de lo que es derecho resulta procedente enunciar que “El derecho es el conjunto de estipulaciones jurídicas que imponen al ser humano los lineamientos de comportamiento con los que debe conducirse para la sana convivencia en sociedad”.

## **1.2. CONCEPTO DE DERECHO PROCESAL**

El Derecho Procesal, al igual que las distintas ramas o especialidades de la ciencia jurídica, ha sido estudiado y analizado por una gran cantidad de autores, cada uno de los cuales ha intentado esbozar un concepto del mismo, sobre la base de sus elementos y características fundamentales.

Para el jurista argentino Hugo Alsina el Derecho Procesal es:

“El conjunto de normas que regulan la actividad jurisdiccional del Estado para la aplicación de las leyes de fondo”. (Alsina, 1957, p. 35)

Así como lo cita el jurista Tarigo

“El derecho procesal es aquel conjunto de normas del Derecho Subjetivo que regula el proceso, es decir, que regula los requisitos, el desarrollo y los efectos del proceso”. (Tarigo, 2010, pp. 37 y 38)

Es así que Ovalle Favela en su libro Teoría General del Proceso denomina al Derecho Procesal como el

“Conjunto de normas y principios jurídicos que regulan tanto el proceso jurisdiccional como la integración y competencia de los órganos del Estado que intervienen en el mismo. (Ovalle, 2008, pp. 39 y 40).

En el libro Teoría General del Proceso “El derecho procesal puede ser definido como el conjunto de principios y normas jurídicas que regulan la actividad judicial del Estado y de los particulares en la realización indirecta del derecho”. (De la Rúa, De la Vega. 2003, p. 3)

Derivado del análisis de las citas anteriores resulta procedente enunciar que el Derecho Procesal resultan ser: “El conjunto de lineamientos jurídicos encargados de dar forma a la impartición de justicia del estado hacia lo particulares”.

### **1.3. CONCEPTO DE DERECHO PROCESAL ADMINISTRATIVO**

A continuación procederemos a citar algunos conceptos de Derecho Procesal Administrativo:

Para dos juristas argentinos el Derecho Procesal Administrativo es

“toda la actividad que realizan los órganos administrativos y la actividad que realizan los Órganos legislativos y jurisdiccionales, excluidos respectivamente los actos y hechos materialmente legislativos y jurisdiccionales.” (Gordillo y Perrot, 1962, p. 33)

El proceso administrativo, constituye la forma de expresión donde se prepara, forma y produce la actividad administrativa que contiene la voluntad de la administración pública. Contra esa voluntad se crearon mecanismos para que los administrados se encontraran protegidos contra las irregularidades, con el fin de dar seguridad jurídica. (Calderón, 1999, p. 5)

Para el jurista colombiano el Derecho Procesal Administrativo es la

“rama jurídica que se ocupa de la regulación de la jurisdicción contencioso administrativa y desenvolvimiento del proceso jurisdiccional administrativo, como también de los métodos alternativos de solución de conflictos en esta materia además del estudio del conocimiento de sus principios, de su evolución histórica, y del espíritu y naturaleza de su conocimiento (Galindo, 2006, p. 52)

Derivado del análisis de las citas anteriores resulta procedente enunciar que el Derecho Procesal Administrativo “es el conjunto de elementos jurídicos encargados de regular la actividad administrativa del estado”.

## **DERECHO PROCESAL ADMINISTRATIVO**

Esta rama regula el proceso destinado a solucionar los conflictos surgidos entre la administración pública y los administrados, con motivo de la interpretación y aplicación de los actos y contratos de carácter administrativo.

Resulta fundamental señalar que en materia federal no existe un código que regule sistemáticamente el proceso administrativo en general (como tampoco hay una ley que sistematice los procedimientos administrativos).

Históricamente el derecho administrativo se había concebido siempre como el derecho que se ocupa exclusivamente de la administración pública, como se advierte en los primeros tratadistas de la materia publicados a fines del siglo pasado y aun en los primeros del presente siglo. Empero, ahora no podría ignorarse que la administración pública no está sola ni aislada, sino frente a los particulares, y que estos cotidianamente están en relación con aquella.

Necesitan los particulares, por ejemplo, de permisos, autorizaciones licencias o concesiones para llevar a cabo diversas actividades, y los tendrán que solicitar de la administración pública. Es un fenómeno de relación que se presenta en México y en cualquier otro país.

#### 1.4. PROCESO Y PROCEDIMIENTO

A continuación procederemos a citar algunos conceptos de Derecho Procesal Administrativo:

Para Pina el proceso es el

“Conjunto de actos regulados por la Ley y realizados con la finalidad de alcanzar la aplicación judicial del derecho objetivo y la satisfacción consiguiente del interés legalmente tutelado en el caso concreto mediante una decisión del juez competente, refiriendo al respecto, nos dice que la palabra proceso es sinónima a la de juicio”. (De Pina, 1984, p. 400)

En la siguiente cita se menciona que

“El proceso es un procedimiento apuntado a fin de cumplir la función jurisdiccional. El proceso resulta ser, en este sentido, el cumulo de actos de la conducta jurídica, un medio idóneo para dirimir imparcialmente, por un acto de juicio de la autoridad, un conflicto de intereses con relevancia jurídica”. (Couture, 1998, p. 91).

El siguiente jurista consideraba que el proceso es

“el conjunto de actos jurídicos realizados con el fin de conseguir la administración efectiva de justicia mediante la aplicación del derecho objetivo al caso concreto, a través de la sentencia. Se le concibe también, como la concatenación de actos jurídicos proyecticiamente encaminados a la obtención de una sentencia” (Santos Azuela, 2000, p. 115.)

En su concepto amplio este jurista consideraba al proceso

“como una secuencia o serie de actos que se desenvuelven progresivamente, con el objeto de llegar a un acto estatal determinado”. (Couture, 1958, pp. 121 y 122).

En virtud al conocimiento de los anteriores conceptos de procedimiento es viable enunciar que en lo personal el procedimiento “es el conjunto de procedimientos encaminados a la solución de conflictos de naturaleza jurídica”.

## **PROCEDIMIENTO**

Algunos tratadistas del derecho definen al procedimiento como:

El siguiente autor consideraba al procedimiento como la

“Sumatoria de los actos componentes de un proceso tomados en su individualidad y correlación. Es decir, el contenido estructural del proceso en desarrollo.” (Rivas, 2005, p. 340).

Este jurista consideraba que el procedimiento es

“El Conjunto de formalidades o trámites a que está sujeta la realización de los actos jurídicos civiles, procesales, administrativos y legislativos”. (Pina Vara, 2000, p. 420).

Este jurista calificaba al procedimiento como

“La secuencia o serie de actos que se desenvuelven progresivamente, con el objeto de resolver, mediante un juicio de autoridad, el conflicto sometido a su decisión”. (Gordillo, 2007, p. 28).

En razón al análisis de los anteriores conceptos resulta viable referir al procedimiento como “el conjunto de acciones ordenadas sistemáticamente a efecto de guiar y regular la forma en la que se desenvuelve el proceso.”

### **1.5. HISTORIA DE LA CONTRALORÍA EN EL ESTADO DE MÉXICO**

Se dice que la función de control y evaluación gubernamental es inherente al nacimiento del Estado de México como entidad federativa, esto se puede observar en lo dispuesto en la “Ley Orgánica Provisional para el Arreglo Interior del Estado” publicada el 6 de agosto de 1824 en la que establecía que la administración gubernamental contaba con una Tesorería General del Estado y también con una Contaduría.

En octubre de 1827 se expide el primer reglamento Interior para la Secretaría de Gobierno, que especifica la estructura orgánica que tendrá el Poder Ejecutivo y su administración pública.

En noviembre de 1846, se expidió el Reglamento Orgánico de las Oficinas Generales de Hacienda, que disponía la creación de una Administración General con nivel de Dirección. En 1917 se estableció la Procuraduría General de Hacienda, creada con el objeto de defender los intereses de la Hacienda Pública del Estado y sus Municipios. Algunas de sus funciones eran representar a la Hacienda Pública en los asuntos de su competencia legal, promover el pago de los contribuyentes de acuerdo a las leyes y cuidar que la administración de los bienes.

Durante el periodo de Isidro Fabela Alfaro de 1942 a 1945 el Gobierno del Estado, uno de sus principales fines era la moralización de la Administración Pública, con la finalidad de dar respuesta a una sociedad que solicitaba terminar con la corrupción, pistolero y nepotismo. Enfocándose en promover tres premisas fundamentales: la honestidad de los servidores públicos, la fiscalización y austeridad del gasto y el control interno de la administración.

Durante el periodo a cargo de Alfredo del Mazo Vélez, de 1945 a 1951, se caracterizó por reafirmar el compromiso moral hacia la sociedad, exponiendo como principales preocupaciones, el velar por la buena marcha del quehacer político, evitando las corrupciones administrativas y financieras y fomentando la eficiencia y moralidad en el desempeño de la función pública. Fomentaba la honestidad de los servidores públicos buscando respetar los principios elementales de ética.

Durante el periodo de Salvador Sánchez Colín en 1951 a 1957 se promovió la primera “Ley Orgánica de las Dependencias del Poder Ejecutivo” publicada en la Gaceta del Gobierno el 13 de julio de 1955, en la cual se establecía la forma de funcionamiento que debería adoptar el gobierno. Se creó la Dirección General de Hacienda, cuyas funciones se relacionaban con la política fiscal, la recaudación y vigilancia de las contribuciones, así como con aquellas inherentes a la glosa preventiva de las cuentas y al control de bienes muebles e inmuebles.

La gestión del ingeniero Sánchez Colín, se destacó por haber promovido la expedición de la primera “Ley de Responsabilidades de los Funcionarios y Empleados Públicos del Estado y Municipios y Organismos Públicos Descentralizados. Para este gobernante, esta ley constituía una premisa fundamental de su gobierno para regular la conducta de los funcionarios públicos y reprimir los actos y omisiones y negligentes, que desvirtúan y degeneren la función encomendada. Tipificándose los delitos oficiales por deshonestidad administrativa y financiera.

Para evitar el enriquecimiento ilícito de funcionarios y empleados, fue el establecimiento de la investigación patrimonial, que sería causa suficiente para presumir la falta de probidad y honradez. Asimismo, reafirmo la denuncia popular y faculto al ministerio público para intervenir en actos de esta naturaleza y fincar responsabilidades.

En el periodo del Gobernador Gustavo Baz Prada en 1957 a 1963 se continuó promoviendo la honestidad y la ética política, y se reconoció la importancia de la participación ciudadana en la solución de problemas.

Durante el gobierno de Juan Fernández Albarrán de 1963 a 1969 se destaca por continuar con el proceso de moralización administrativa, así se infiere del impulso a la honestidad, a la verdad y la decencia de los funcionarios, para erradicar los vicios y corruptelas como el amiguismo y el caciquismo, también fomento la aplicación de la Ley de Responsabilidades y el civismo para formar buenos funcionarios y lograr una administración justa y transparente.

En el Gobierno de Carlos Hank González de 1969 a 1975, se promovió el fortalecimiento del control interno con la creación de la Contraloría General de Gobierno, así como con la implantación de acciones para moralizar la función pública y de medidas de control y austeridad para contrarrestar el crecimiento de la administración pública. Se reformó la estructura orgánica y funcional del gobierno para ejercer las funciones de control, evaluación y de los organismos descentralizados, para supervisar su funcionamiento los recursos financieros, materiales y humanos.

Durante la administración de Jorge Jiménez Cantú de 1975 a 1981, se expidió una nueva Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, en la que se estipulaban funciones a la Contraloría General, en las que vigilaría el presupuesto; supervisar y evaluar la organización hacendaria, vigilar y supervisar los programas por objetivos.

En la administración de Alfredo Baranda García de 1986 a 1987, se proyecta una administración más eficaz y moralista; se impulsa la productividad y eficiencia; generando la confianza de la ciudadanía en el gobierno incrementando la honestidad en la función pública. Combatir la corrupción se consideraba como una actitud permanente que debían tener los funcionarios. Promovió la expedición del “Reglamento para la Entrega y Recepción de las Dependencias, Organismos Auxiliares y Fideicomisos de la Administración Pública Estatal”.



En la administración de Mario Ramón Beteta Monsalve de 1987 a 1989, promovió la moralización administrativa, la evaluación y control del aparato estatal, impulsando la simplificación administrativa del servicio público. La su prioridad fue el combate a la corrupción en todas sus formas.

En el Gobierno de Ignacio Pichardo Pagaza de 1989 a 1993, se introdujeron nuevas reformas a la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México, entre las que se destacan las relativas a erradicar la corrupción. Es así que el 11 de octubre de 1989 se crea la Secretaría de la Contraloría Mediante el Decreto No. 88 de la "L" Legislatura. Sus funciones son la de la implementación de mecanismos de seguimiento y evaluación de la gestión pública, así como el diseño y aplicación de medidas de control para regular la actuación de los servidores públicos.

En septiembre de 1990 se expidió una nueva Ley de Responsabilidades, en la que se renuevan los mecanismos de control interno, en congruencia con el crecimiento del aparato estatal, facilitando la fiscalización del gasto público.

En 1993 se inicia formalmente el proceso de desconcentración funcional de la dependencia, al establecer por Acuerdo del Secretario de la Contraloría siete Delegaciones Regionales; Oriente, Noroestes, Valle de México, Sur, Sureste, Norte y Valle de Toluca. Al mismo tiempo, por acuerdo del C. Gobernador se establecieron las contralorías Internas en las Dependencias y en la Procuraduría General de Justicia de la Administración Pública Estatal, para realizar las funciones de control y evaluación gubernamental.

Durante el gobierno de Cesar Octavio Camacho Quiroz de 1995 a 1999, se consolidó el esquema de evaluación y control, en donde se establecieron mecanismos de coordinación entre el estado, federación y municipios de la entidad, lo que permitió ayudar al fortalecimiento del Programa Anticorrupción impulsando las relaciones

intergubernamentales creándose la Comisión Permanente de Controladores Municipales.

En el año de 1995, se incorpora en la Constitución Política de México, se estableció que las organizaciones civiles podrán participar en acciones de planeación y ejercicio de obra, por lo que se institucionalizó la figura de la Contraloría Social. Se impulsó el programa de la Contraloría Social creando Comités Ciudadanos de Control y Vigilancia encargados de vigilar y supervisar la correcta, transparente y honesta ejecución de obras y programas sociales.

Durante 2003 y 2004, se reestructuró la secretaría, rediseñando sus procesos de trabajo, el desarrollo de sistemas informáticos y la instrumentación de diversas acciones para el fortalecimiento y mejora de su desempeño.

Durante el año de 2008, la Secretaría de la Contraloría, estableció esquemas y estructuras acordes con la modernización de la Administración Pública Estatal, creando el sistema de Atención Mexiquense, sistema a través del cual la ciudadanía denunciar puede denunciar a los servidores públicos que infrinjan las disposiciones y tareas encomendadas o, en su caso, hacerles llegar algún reconocimiento por la atención prestada.

A efecto de contar con mayor capacidad de respuesta en el estudio, planeación y despacho de la vigilancia, fiscalización y control, la SECOGEM (Secretaría de la Contraloría del Estado de México) reforzó su estructura, por lo que creó la Subsecretaría de Control y Evaluación, a efecto de verificar la calidad de la obra pública, incluyendo un laboratorio de Análisis y Verificación de calidad de materiales de construcción, controles que ayudaron a mejorar el control preventivo de la obra pública, con la finalidad de apoyar a las dependencias y organismos auxiliares del Poder Ejecutivo Estatal, en el cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios, así como apoyar en la homologación y actualización en las páginas de transparencia y la armonización de los

criterios para su clasificación se crea la (UVIY) Unidad de Vinculación Interinstitucional de Transparencia.

De lo anterior se consolida el Sistema Estatal de Control y Evaluación Gubernamental, entendiéndose a estas acciones como el conjunto de políticas, normas, lineamientos y acciones articuladas en materia de vigilancia, fiscalización y control de los ingresos, gastos, recursos y obligaciones de la administración pública estatal, aunado a lo relativo de la manifestación patrimonial y responsabilidad de los servidores públicos, normadas y coordinadas por la Secretaria de la Contraloría.

## **1.6. INFORMÁTICA JURÍDICA**

Respecto al encuentro del derecho con la informática, es menester señalar que el primer punto de relación entre los medios de comunicación electrónicos y el derecho es, sin lugar a dudas, la regulación de su función.

Por lo que en virtud del tema a desarrollar resulta procedente citar algunos conceptos de Informática Jurídica a efecto de tener el cabal conocimiento del tema del que se trata.

La palabra “informática”, es una palabra construida por dos palabras: “información” y “automática”. Término creado en Francia en 1965, con objeto de designar las ciencias y técnicas de la comunicación que intervienen en la recopilación y utilización de datos a fin de elaborar decisiones. (Falcón, Perrot, 1992, p. 23).

En el campo del derecho, fue el profesor Lozano quien propuso el término luzcibernética, para los fenómenos de interrelación jurídico-social, la lógica y las técnicas de formalización del derecho y el conocimiento del funcionamiento del ordenador. (Falcón, 2000 p. 90).

El término fue ampliamente aceptado y sobre los conceptos de lógica-formalización-funcionamiento y aplicación del ordenador, se concibió por otros autores la idea de informática jurídica.

**Informática jurídica.-** “es la aplicación de medios informáticos para el procesamiento de información jurídica”. (Correa, 1994 p. 287).

**Informática Jurídica.-** “La informática es un instrumento al servicio del Derecho. Contribuye a acelerar y a hacer más eficiente algunas labores tradicionales del jurista. Pero es más que un instrumento en la medida que ofrece resultados que no sería posible de otro modo” (Fix Fierro, Muños de Alba, 1996. Cit, p. 41).

La informática jurídica está destinada a trabajar con información, y no meramente con datos, y tal información surge cuando se ha logrado establecer una estructura para los datos; entonces, la diferencia entre un dato y una información es la estructura de los datos, y la cantidad de referencias que podríamos realizar con esos datos, y así obtener información.

Resulta de premura señalar que el uso de las computadoras y de programas computacionales como auxiliares en la impartición de justicia presenta la oportunidad de “adoptar en casos diferentes numerosas decisiones, de manera previsible, confiable y extremadamente rápida aun cuando implica la solución del gran problema de determinar el tipo de problema a resolver, establecer los límites a la diversidad de los casos, explicitar todos los criterios a emplear en las decisiones y, al menos en principio, atenerse a los resultados.

Ahora bien a efecto de tener el cabal conocimiento acerca de lo que es la Informática Jurídica considero viable referir las siguientes citas:

“Es la técnica interdisciplinaria que tiene por objeto el estudio e investigación de los conocimientos de la informática general, aplicables a la recuperación de informática jurídica, así como la elaboración y aprovechamiento de los instrumentos de análisis y tratamiento de información jurídica necesarios para lograr dicha recuperación.”(Téllez, 1991, p.14)

Se entiende por informática jurídica “la aplicación de los ordenadores electrónicos orientada a la resolución de problemas jurídicos.” (SUÑE, 1986 p. 65).

“Es la interrelación entre las materias informática y derecho que tiene como fin el análisis, la estructuración lógica y ordenada, la deducción e interpretación de la informática jurídica a través de la utilización de la maquina computadora para su efectivo y eficaz tratamiento, administración, recuperación, acceso y control, y cuyos alcances están predeterminados al auxilio en la toma de decisiones jurídicas.” (Riestra, 1995, p. 118).

Debe entenderse

“como el conjunto de estudios e instrumentos derivados de la aplicación de la informática al derecho, o más precisamente, a los procesos de creación, aplicación y conocimiento del derecho.” (Fix Fierro, 1996, p. 56).

## **CAPÍTULO II MARCO JURÍDICO DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO EN MÉXICO**

2.1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. 2.2. Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. 2.3. Ley Federal de Procedimientos Administrativos. 2.4. Código de procedimientos Administrativos del Estado de México. 2.5. Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado Y Municipios.

Derivado del presente trabajo de investigación documental, resulta indispensable identificarlos preceptos jurídicos que fundamental al derecho procesal administrativo esto a efecto de poder mencionar con claridad, la forma que se llevará a cabo el trámite de queja en las contralorías internas del Gobierno del Estado de México, así como tener el cabal conocimiento de la naturaleza del procedimiento de queja generando un amplio panorama del tema a investigar, por lo que se procederá a mencionar los preceptos legales jerárquica y ordenadamente, con el que se rige al mismo:

### **2.1 CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADO UNIDOS MEXICANOS:**

Ahora bien, los artículos 14 y 16 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, hacen referencia a los requisitos en los procedimientos, los cuales deberán estar fundados y motivados. Siendo que nadie puede ser molestado en su persona familia, domicilio, papeles o posesiones, sino en virtud de mandamiento escrito de la autoridad competente. Por tanto, es evidente señalar que de los mismos se desprende que todo procedimiento deberá contar con los requisitos legales y formales necesarios a efecto de dar cabal y formal cumplimiento a todo procedimiento que se lleve a cabo por los órganos jurisdiccionales.

Por tanto la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, contiene los medios jurídicos administrativos necesarios, para tutelar el actuar de las autoridades, en los que se contienen, los derechos e intereses que pueden resultar afectados por actos u omisiones de las autoridades. En virtud de lo anterior es inevitable e indispensable, que dentro de la Constitución se encuentren plasmados los medios

de defensa y derechos de los que gozan los administrados ante los actos u omisiones de las autoridades correspondientes; por lo que del análisis referido, se advierte que todo acto que emane de una autoridad debe de estar legal y formalmente indicado en el precepto constitucional.

## **2.2 CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE MÉXICO**

Del artículo **3** de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México se desprende en su segundo párrafo que el ejercicio de todo acto de autoridad deberá estar sujeto a lo establecido a las leyes y ordenamientos.

Así como en artículo **87 y 130** nos menciona que el Tribunal de lo Contencioso y Administrativo es el encargado de conocer de las controversias entre las administraciones que funge como autoridad entre los particulares, así como en el artículo **130** refiere lo que es un servidor público a que a la letra dice:

**Artículo 130.-** Para los efectos de las responsabilidades a que alude este título, se considera como servidor público a toda persona que desempeñe un empleo, cargo o comisión en alguno de los poderes del Estado, en los ayuntamientos de los municipios y organismos auxiliares, así como los titulares o quienes hagan sus veces en empresas de participación estatal o municipal, sociedades o asociaciones asimiladas a éstas y en los fideicomisos públicos. Por lo que toca a los demás trabajadores del sector auxiliar, su calidad de servidores públicos estará determinada por los ordenamientos legales respectivos. La Ley de Responsabilidades regulará sujetos, procedimientos y sanciones en la materia.

Los **Artículos 141, 142 y 143** mencionan que ninguna autoridad que no esté plenamente legislada podrá ejercer su mando o poder, no podrá suspender el efecto de las leyes, así como el alcance de sus facultades.

De los artículos señalados, se desprenden las estipulaciones por las cuales será regido

el procedimiento administrativo estableciendo que todo procedimiento deberá estar sujeto a las leyes, estipulando que el Tribunal de lo contencioso Administrativo será la instancia para conocer de las irregularidades en los procedimientos, artículos en los que se señala lo que es un servidor público para su inmediata identificación.

## **2.3 LEY FEDERAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

A mayor abundamiento y para correlacionarlo con el procedimiento administrativo en el ámbito federal, me permito indicar lo siguiente:

**Artículo 3.-** Son elementos y requisitos del acto administrativo:

- I. Ser expedido por órgano competente, a través de servidor público, y en caso de que dicho órgano fuere colegiado, reúna las formalidades de la ley o decreto para emitirlo;
- II. Tener objeto que pueda ser materia del mismo; determinado o determinable; preciso en cuanto a las circunstancias de tiempo y lugar, y previsto por la ley;
- III. Cumplir con la finalidad de interés público regulado por las normas en que se concreta, sin que puedan perseguirse otros fines distintos;
- IV. Hacer constar por escrito y con la firma autógrafa de la autoridad que lo expida, salvo en aquellos casos en que la ley autorice otra forma de expedición;
- V. Estar fundado y motivado;
- VI. (Se deroga) Fracción derogada DOF 24-12-1996
- VII. Ser expedido sujetándose a las disposiciones relativas al procedimiento administrativo previstas en esta Ley;
- VIII. Ser expedido sin que medie error sobre el objeto, causa o motivo, o sobre el fin del acto;
- IX. Ser expedido sin que medie dolo o violencia en su emisión;
- X. Mencionar el órgano del cual emana;



- XI.** XI.- (Se deroga) Fracción derogada DOF 24-12-1996
- XII.** XII. Ser expedido sin que medie error respecto a la referencia específica de identificación del expediente, documentos o nombre completo de las personas;
- XIII.** XIII. Ser expedido señalando lugar y fecha de emisión;
- XIV.** XIV. Tratándose de actos administrativos deban notificarse deberá hacerse mención de la oficina en que se encuentra y puede ser consultado el expediente respectivo;
- XV.** XV. Tratándose de actos administrativos recurribles deberá hacerse mención de los recursos que procedan, y
- XVI.** XVI. Ser expedido decidiendo expresamente todos los puntos propuestos por las partes o establecidos por la ley.

Dentro de lo establecido en el artículo 9 de este ordenamiento legal hace referencia el momento en el que el acto administrativo será eficaz y exigible desde el momento surta efectos la notificación legalmente efectuada

El artículo 11 y 13 refiere como puede extinguirse un acto administrativo y los principios del procedimiento que serán el de economía, celeridad, eficacia, legalidad, publicidad y buena fe.

En los artículos 14, 15 se menciona que el procedimiento administrativo podrá iniciarse a petición o de oficio, y los requisitos del acto administrativo,

En el artículo 16 menciona las obligaciones de la Administración Pública Federal en su actuar.

I. Solicitar la comparecencia de éstos, sólo cuando así esté previsto en la ley, previa citación en la que se hará constar expresamente el lugar, fecha, hora y objeto de la comparecencia, así como los efectos de no atenderla;

**II.** Requerir informes, documentos y otros datos durante la realización de visitas de verificación, sólo en aquellos casos previstos en ésta u otras leyes;

**III.** Hacer del conocimiento de éstos, en cualquier momento, del estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan interés jurídico, y a proporcionar copia de los documentos contenidos en ellos;

**IV.** Hacer constar en las copias de los documentos que se presenten junto con los originales, la presentación de los mismos;

**V.** Admitir las pruebas permitidas por la ley y recibir alegatos, los que deberán ser tomados en cuenta por el órgano competente al dictar resolución;

**VI.** Abstenerse de requerir documentos o solicitar información que no sean exigidos por las normas aplicables al procedimiento, o que ya se encuentren en el expediente que se está tramitando;

**VII.** Proporcionar información y orientar acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones legales vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar;

**VIII.** Permitir el acceso a sus registros y archivos en los términos previstos en ésta u otras leyes;

**IX.** Tratar con respeto a los particulares y a facilitar el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones; y

**X.** Dictar resolución expresa sobre cuantas peticiones le formulen; así como en los procedimientos iniciados de oficio, cuya instrucción y resolución afecte a terceros, debiendo dictarla dentro del plazo fijado por la ley.

A los artículos 17, 17- A, 17-B, nos indican los plazos y supuestos en los que se prevendrá que se deberá desahogar a los 5 días, y se deberá resolver en menos de 3 meses, cuando se extenderán los plazos y el momento en que iniciarán a correr los plazos así como el artículo 18 menciona que el procedimiento administrativo se hará de oficio, y si no existe interesado procederá la caducidad.

## **IMPEDIMENTOS, EXCUSAS Y RECUSACIONES**

El artículo **21** nos menciona los supuestos en los que un servidor público estará impedido para conocer del caso, tenga interés directo o indirecto, o sus familiares hasta el cuarto grado o afines dentro del segundo, parentesco de consanguinidad así como parentesco con las partes interesadas, exista amistad o enemistad, intervenga como perito o testigo, sea empleado de alguna de las partes.

Los artículo 22, 23, 24, 25, 26 y 27 mencionan sobre los supuestos en los que el servidor público se deberá excusar para conocer, que dichos actos no serán inválidos, así como el superior jerárquico podrá ordenar no conocer del asunto, y el supuesto en que no se abstuviera de conocer el servidor público, el interesado podrá recusar y su formalidad y requisitos de la misma, recusación en la cual no existe el recurso.

### **DE LOS TÉRMINOS Y PLAZOS**

En los artículos 28, 29, 31 y 32, nos mencionan que las actuaciones se desarrollarán en horas y días hábiles para poder actuar, la forma en la que se computan los plazos, cuándo los plazos pueden ampliarse, y qué procederá cuando no exista un plazo, el que será menor de 10 días.

### **DEL ACCESO A LA DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN**

El artículo 33 y 34 apuntan los derechos de los interesados en revisar el expediente y pedir copias.

### **DE LAS NOTIFICACIONES**

Los artículos 35, 36, 37, 38, 39 de este ordenamiento nos refiere las formas en las que se podrán realizar, los efectos de las notificaciones, citatorios, emplazamientos, prevenciones o todo acto a notificar los cuales se podrán realizar: personalmente, mediante oficio con acuse, telefax cuando así se haya solicitado y se pueda comprobar su recepción, por edicto, correo ordinario, , telegrama o, previa solicitud por escrito del

interesado, a través de telefax, medios de comunicación electrónica, así como no podrán pasar más de 10 días después de emitida la resolución.

### **DE LA IMPUGNACIÓN DE NOTIFICACIONES**

En los artículos 40, 41 nos refiere que las notificaciones irregulares surtirán efectos a partir del reconocimiento expreso del interesado, menciona cuando podrán ser recurridos o impugnados los actos administrativos sus requisitos, plazos y los efectos del recurso o impugnación.

### **DE LA INICIACIÓN**

Los Artículo 42, 43, 44 y 45 nos mencionan la forma y lugar donde deben presentarse los escritos contra la administración pública, lo procedente si se promueve con órgano no competente el cual deberá remitirlo a los 5 días al órgano competente, y que estos lugares no podrán rechazar los escritos cuando reúna los requisitos, el cual deberá ser enviado a la autoridad competente, así como los órganos administrativos podrán tomar medida provisionales a efecto de asegurar la eficacia de la resolución, así mismo menciona que la acumulación de procedimientos no se podrá recurrir.

### **DE LA TRAMITACIÓN**

En los artículos 49, 50, 51 señalan que se llevarán a cabo las diligencias o actos necesarios a efecto de dictar una resolución en los que se admitirán todo tipo de pruebas así como se versará al respecto sobre su admisión y desahogo estableciendo el periodo de 15 días para su desahogo, inadmitiendo las que sean improcedentes, innecesarias, o contrarias a la moral, siendo que las resoluciones serán fundadas y motivadas, ofreciendo éstas hasta que se dicte una resolución.

Los artículos 52, 53, 54 y 55 mencionan que la autoridad hará del conocimiento de las partes con 3 días de anticipación para su desahogo, es así que la autoridad podrá solicitar informes a efecto de resolver el asunto, los cuales los informes podrán ser obligatorios o facultativos, vinculantes o no en el que se tendrá un plazo de 15 días para rendirlos. Y finalmente el artículo 56, apunta sobre el plazo para rendir alegatos que será de 5 a 10 días.

## **DE LA TERMINACIÓN**

El artículo 57 menciona las formas en que se podrá resolver un procedimiento que podrá ser por una resolución, por el desistimiento, renuncia del derecho, por caducidad, por la imposibilidad material de continuarlo y por el convenio de las partes.

Los artículos 58, 59, 60 y 61 informan y determinan los términos en los que se pondrá efectuar la conclusión al procedimiento por desistimiento, fin al procedimiento por resolución, así como cuando procederá la caducidad, la cual no causara la prescripción, en conjunto a los casos de emergencia en los cuales la autoridad competente podrá emitir el acto administrativo sin sujetarse a los requisitos y formalidades sin violar las garantías.

## **VISITAS DE VERIFICACIÓN**

### **DE LA MEJORA REGULATORIA DISPOSICIONES GENERALES**

Resulta importante mencionar que la mejora regulatoria, es una política pública que consiste en la generación de normas claras, de trámites y servicios simplificados, así como de instituciones eficaces para su creación y aplicación, que se orienten a obtener el mayor valor posible de los recursos disponibles y del óptimo funcionamiento de las actividades comerciales, industriales, productivas, de servicios y de desarrollo humano de la sociedad en su conjunto.

El artículo 69-C menciona que organismos administrativos descentralizados de la administración pública podrán establecer plazos de respuesta menores dentro de los máximos previsto por las leyes y no exigir la presentación de datos y documentos previstos, cuando se puedan obtener de otra forma, los cuales se podrán presentar de forma electrónica como la firma electrónica los cuales podrán ser optativos siendo que los documentos presentados vía electrónica producirán los mismos efectos que los firmados autógrafamente con el mismo valor probatorio.

Se podrán realizar notificaciones, citatorios o requerimientos de documentación e información a los particulares, en términos de lo dispuesto en el artículo 35 de esta Ley.

### **SOBRE EL RECURSO DE REVISIÓN**

El artículo 83 señala que los afectados por los actos y resoluciones de las autoridades administrativas que pongan fin al procedimiento administrativo podrán interponer el recurso de revisión.

Los artículos 84, 85 y 86 mencionan el momento procesal en el que se debe de impugnar que será ante la resolución definitiva. Siendo que el plazo será de quince días contado a partir del siguiente a aquél en que se notifique la resolución, debiéndose interponer ante la autoridad que conoce del acto impugnado, resolviendo el superior jerárquico a menos que el acto impugnado provenga del titular de una dependencia, en cuyo caso será resuelto por el mismo, con los siguientes requisitos:

- I. El órgano administrativo a quien se dirige;
- II. El nombre del recurrente, y del tercero perjudicado si lo hubiere, así como el lugar que señale para efectos de notificaciones;
- III. El acto que se recurre y fecha en que se le notificó o tuvo conocimiento del mismo;
- IV. Los agravios que se le causan;

- V. En su caso, copia de la resolución o acto que se impugna y de la notificación correspondiente. Tratándose de actos que por no haberse resuelto en tiempo se entiendan negados, deberá acompañarse el escrito de iniciación del procedimiento, o el documento sobre el cual no hubiere recaído resolución alguna; y
- VI. Las pruebas que ofrezca, que tengan relación inmediata y directa con la resolución o acto impugnado debiendo acompañar las documentales con que cuente, incluidas las que acrediten su personalidad cuando actúen en nombre de otro o de personas morales.

Los artículos 87, 88 y 89 apuntan sobre la interposición del recurso, el que suspenderá la ejecución del acto impugnado, sus requisitos; (lo solicite el recurrente, sea procedente, no se siga en perjuicio del interés social, no ocasione daños a terceros, se garantice el crédito fiscal) y los supuestos en los cuales será improcedente el recurso (se presente fuera del plazo, no se agreguen los documentos necesarios, no sea suscrito por quien deba hacerlo); el cual podrá ser desechado (actos que sean materia de otro recurso, este pendiente de resolución, cuando no afecte los intereses del promovente, los consumados de modo irreparable, actos consentidos expresamente, cuando exista algún otro recurso).

Artículo 90.- estipulaciones del sobreseimiento del recurso (desistimiento, el agravio fallezca durante el procedimiento, resulte improcedente, cuando hay cesado los efectos, por falta de objeto o materia.

Artículo 91.- La autoridad encargada estará facultada para desecharlo por improcedente o sobreseerlo por confirmación, inexistencia, nulidad o anulabilidad y Modificar u ordenar la modificación del acto impugnado

Artículo 92.- La resolución del recurso se fundará en derecho y examinará todos y cada uno de los agravios hechos valer por el recurrente, con uno solo de los agravios se podrá desvirtuar la validez del acto impugnado

La autoridad, podrá corregir los errores que advierta en la cita de los preceptos que se consideren violados pero sin cambiar los hechos expuestos, dejando sin efectos los actos administrativos sin embargo deberán fundar los motivos por los que considera ilegal el acto, resolución que deberá cumplirse máximo en 4 meses.

Los artículos 93, 94, 95, 96 apuntan acerca de cuándo se podrán revocar los actos administrativos, y podrá impugnar la resolución, así como y cuando perderá sus efectos, estipulando con ello, que no se alargarán los plazos. Así como hacer del conocimiento de los interesados de la existencia de nuevos documentos en un plazo de 5 a 10 días para se pronuncien como convenga a sus intereses.

## **2.4 CÓDIGO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL ESTADO DE MÉXICO**

El artículo 1º nos menciona que el Código de Procedimientos Administrativos, es la normatividad en donde se encontrarán insertadas los lineamientos, la forma en la que se conducirán los actos y los procedimientos de las que conocerán las autoridades del ejecutivo estatal; la normatividad de los procedimientos administrativos en el Tribunal de lo Contencioso y Administrativo del estado de México, señalando los preceptos del acto administrativo, autoridad, particular en funciones de autoridad, código administrativo, financiero, procedimientos administrativos, interesado Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de México y proceso administrativo.

El artículo 3 nos menciona los principios en los que se basará el procedimiento administrativo; legalidad, sencillez, celeridad, oficiosidad, eficacia, publicidad, transparencia, gratuidad y buena fe.

I. Se ajustarán estrictamente a las disposiciones de este Código y, en lo conducente, a las previsiones que establece la Ley para el Uso de Medios Electrónicos del Estado de México;



- II. sencillos y sin formulismos;
- III. deben ser pronto y expeditos;
- IV. serán de oficio y podrán participar las partes interesadas;
- V. Se cuidará que alcancen sus finalidades y efectos legales;
- VI. deben de ser públicos, en caso especial secretos.
- VII. la participación de las partes debe de ser con rectitud y honradez.
- VIII. Serán gratuitos
- IX. las partes deben conducirse, con honradez, transparencia y respeto.

## **CAPÍTULO SEGUNDO**

### **FORMALIDADES PROCEDIMENTALES Y PROCESALES**

Del artículo 6 al 18 nos mencionan los requisitos de formalidad y estructura en la que se deben de conducir las promociones y actuaciones dentro del procedimiento las cuales deben escribirse en español, que deben de ser de forma escrita, deberán de documentarse, escribir las cantidades con letra, menciona que serán por escrito y con firma autógrafa o traducidas; así como designar un representante cuando haya dos o más interesados, que deberán ser en horas hábiles, se podrán habilitar horas y días inhábiles, se dejarán constancia de la razón por las cuales no se practicó una diligencia, las partes podrán solicitar se subsanen los errores en el procedimiento, no se producirá la caducidad por inactividad, así como cuando los servidores públicos se deben de declarar incompetentes para conocer (Si son cónyuges o parientes consanguíneos, si tienen interés personal, por amistad enemistad, si han sido abogados de las partes, si fueron asesores, si son parte de un asunto similar, o riesgo de pérdida de la imparcialidad), al igual que podrá aplicar la acumulación de los expedientes,

El artículo 19 señala los medios de apremio y medidas disciplinarias: (amonestación, multa pecuniaria, expulsión temporal de donde se practique la diligencia, uso de fuerza pública, vista al ministerio público, y demás que establece el código),

Los artículos 20 y 21 indican algunas de las obligaciones y derechos que tienen las partes en el procedimiento; podrán solicitar copias y revisar los expedientes, en destrucción o extravió de expedientes coadyuvaran a la reposición del expediente.

### **CAPITULO TERCERO DE LAS NOTIFICACIONES Y PLAZOS.**

Del Artículo **24 al 31** nos menciona los requisitos, plazos cuando surtirán sus efectos y forma en la que se practicaran las notificaciones así como los la formalidad que tendrá cada uno de los tipos de notificaciones: deberán de ser al día siguiente de que se dicten, podrán ser personales, por edicto, por estrados, en las oficinas de las dependencias cuando se presente el interesado, por vía electrónica previa solicitud que realice la parte interesada, y los medios que permita la ley

### **TITULO SEGUNDO DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO**

#### **CAPITULO PRIMERO DE LAS DISPOSICIONES GENERALES**

De los artículos 106 al 112 nos apunta las disposiciones generales derechos y obligaciones de los particulares, personalidad además refieren sobre el proceso administrativo, los cuales se regirá por el presente código, refiriendo que las lagunas existentes se subsanaran con los principios procesales del derecho, las leyes y disposiciones generales surtirán sus efectos al día hábil siguiente de su publicación a menos que se señale su vigencia, cuando la leyes administrativas serán abrogadas o derogadas por una posterior o incompatibilidad con la jerarquía, el procedimiento administrativo podrá ser común y especial (ejecución) y el recurso administrativo de inconformidad, así como los particulares podrán participar en el procedimiento con

carácter de peticionario, afectado o tercero, los particulares podrán autorizar para oír y recibir notificaciones a personas ajenas al igual que para representarlos.

## **CAPÍTULO SEGUNDO DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMÚN**

### **SECCIÓN PRIMERA DE LA INICIACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

Los artículos del 113 al 122 nos apunta la forma en la que se seguirá el procedimiento así como sus especificaciones en particular mencionando los requisitos para los requisitos para los actos administrativos: el cual podrá ser iniciado por petición o de oficio, de oficio será por acuerdo de la autoridad administrativa podrá tener un periodo de investigación previa, para conocer el caso concreto, el particular podrá pedir hasta que no se extingan los derechos, los requisitos de la petición ante la autoridad,( autoridad, nombre del peticionario, domicilio, solicitud o planteamiento, disposición legal, y pruebas), se podrán solicitar los daños y perjuicios causados, requisitos para la petición (acreditar personalidad, pruebas, pliego de posiciones y cuestionario para peritos), cuando no se cuente con algún requisito se apercibirá para solventar en 3 días, se promoverá en las oficinas de la autoridad y ejercerá sus efectos desde que se notifique por sello o instrumento fechador, cuando se promueva en un órgano incompetente este deberá turnarlo al competente, al igual si un servidor público está impedido para conocer lo mencionara al superior).

### **SECCIÓN SEGUNDA DE LA TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

Los artículos 123 al 131 nos señala como se llevará a cabo el procedimiento: iniciando por el expediente, se llevarán a cabo las diligencias y actos para llegar a una resolución, llevará un orden de tramitación, las autoridades podrán solicitar información por oficio en un plazo de 3 días, así como realizar visitas de investigación y verificación,

siempre y cuando cumpla con los requisitos de forma, así como las garantías de audiencia deberán cumplir con los requisitos legales (nombre, lugar y hora de la audiencia, objeto o alcance, disposiciones legales, derechos del interesado, datos de la autoridad), se desahogará en términos del citatorio por lo que: (se darán a conocer constancias y pruebas, y desahogarán las mismas, alegatos, se levantará acta administrativa, y si no comparece se tendrá por satisfecha; se podrá desahogar las pruebas hasta 10 días después, es así que cuando no haya más por desahogar se turnará a la vista de las partes por el término de tres días donde serán formulados los alegatos respectivos.

### **SECCIÓN TERCERA DE LA TERMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

En los artículos 132 al 135 se apunta como puede terminar los procedimientos y sus particularidades (Desistimiento, convenio, resolución expresa, resolución afirmativa ficta que se configure, resolución negativa). Así como indicando la forma del desistimiento; las peticiones de los particulares y como deben ser resueltas y notificadas a menos que se estipule un plazo; es así, que si transcurridos los plazos no se ha notificado al peticionario, éste podrá solicitar que se acredite el fallo a su favor, solicitando la certificación a los tres días, pasado este término se dará por hecha la resolución ficta, la cual deberá contener el sello de recibido, sin embargo no se dará resolución afirmativa ficta si se interpuso ante autoridad incompetente.

El artículo 136 y 137 señalan los requisitos de la resolución que pone fin al procedimiento (nombre de las personas, la decisión a las cuestiones, fundamentos y motivos, puntos decisorios y motivos, datos de la autoridad) y los elementos para considerar la gravedad de las sanciones (la gravedad, antecedentes del infractor, condiciones socio-económicas, reincidencia, el daño o perjuicio).

## **2.5. LEY DE RESPONSABILIDADES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL ESTADO Y MUNICIPIOS**

En los artículos 45 al 52 Bis mencionan que en las dependencias, organismos auxiliares, fideicomisos públicos y en los ayuntamientos, deberán existir módulos al público para el inicio del procedimiento disciplinario. Así como las quejas y denuncias se deberán remitir a las 48 horas para el acuerdo correspondiente; los servidores públicos deberán respetar el derecho de formulación de quejas; el Consejo de la Judicatura establece los órganos para identificar investigar y determinar las responsabilidades infringidas en el artículo 42 de esta ley, y de la ley orgánica; se menciona cuáles serán las sanciones y en qué consisten: (amonestación, suspensión del empleo, destitución del empleo, sanción económica, inhabilitación de acuerdo a su gravedad; así como el órgano competente para conocer, así como los instrumentos o diligencias, y sus requisitos de los que se podrá hacer uso la autoridad administrativa para realizar su labor (acciones encubiertas y usuario simulado, en las investigaciones, inspecciones y supervisiones)

Los artículos del 53 al 58 nos mencionan sobre las responsabilidades de los servidores públicos al conocer de una irregularidad de otro servidor público los cuales deberán de denunciar dichos actos determinando la responsabilidad el Órgano de Control Interno; siendo que la Secretaría de la Contraloría es la encargada de conocer de irregularidades de los órganos de Control Interno y cuando se dará vista al ministerio público por delito cometido; por las funciones de la Secretaria de la Contraloría resultará responsabilidad para un servidor público, el superior jerárquico y la secretaria deslindará responsabilidades, si las hubiere. Podrá ser condonado por una sola vez si así lo amerite las circunstancias y antecedentes, el cual no deberá ser grave.

Artículo 59.- el procedimiento para la acreditación y determinación de las sanciones administrativas:

I. se inicia el procedimiento con el citatorio a garantía de audiencia. Podrá ser representado por sí o por asesor legal. Se citará haciendo de su conocimiento la irregularidad la norma infringida y los datos personales. Esto será en un plazo no

menor de 5 y mayor a 15 días. En la garantía se podrá cuestionar sobre todos los hechos.

II. Al concluir la audiencia o dentro de los treinta días hábiles siguientes, se resolverá sobre la inexistencia de responsabilidad o se impondrá al infractor las sanciones administrativas correspondientes, que se notificará a las 48 horas siguientes.

Determinada la responsabilidad de los servidores públicos se podrá fincar la responsabilidad de los particulares si actuaron con servidores públicos.

III. Si la audiencia se desprende que no existen elementos suficientes para resolver, se actuará en consecuencia; si se advierten elementos que impliquen la configuración de otras causales de responsabilidad administrativa con cargo al presunto responsable, se podrán notificar en ese acto.

La autoridad podrá trabar embargo precautorio para garantizar la deuda.

IV. En cualquier momento, previo o posterior al citatorio a que se refiere la fracción I, se podrá determinar la suspensión temporal de los presuntos responsables cuando causen perjuicio a la administración pública, Esta medida cautelar no será menor a tres días ni mayor a treinta días naturales y desde que se notifica.

La suspensión temporal, interrumpe los efectos del acto que haya dado origen al empleo, y surtirá efectos desde que se haya notificado.

La suspensión cesará, cuando así lo resuelva la autoridad instructora independientemente del inicio o cierre del procedimiento.

En dado caso que los servidores públicos suspendidos no resultan responsables serán restituidos en el goce de sus derechos y percepciones.

Se requerirá autorización del Gobernador del Estado o del H. Ayuntamiento para dicha suspensión, cuando el nombramiento del servidor público de que se trate hubiese sido realizado por éstos.

En los artículos del 60 al 64 se apuntan los procedimientos disciplinarios y se observará la forma y causa de la prescripción; así como los titulares de las dependencias designarán a un representante que siga las diligencias, de todos los actos y se levantarán actas circunstanciadas; las resoluciones se harán por escrito, y las sanciones se registrarán, los poderes solicitarán informes de inhabilitación a la secretaría de la contraloría,

Los artículos 65 al 69 nos mencionan que ante los actos de autoridad se puede interponer el recurso y juicio contencioso así como ante qué autoridad se debe de efectuar; así como la forma en que se ejecutaran las sanciones y quien podrá hacerlas; cuando un servidor público confesare su responsabilidad se dictará la resolución, y de ser válido se impondrá 2 tercios de la sanción.

Los artículos 70 y 71 señalan los medios de apremio; (sanción económica, uso de la fuerza pública), los limitantes de las facultades del superior jerárquico (prescripción de un año y de tres años, la sanción económica establecida en el artículo 49 fracción IV y la de la manifestación de bienes, para fincar responsabilidad resarcitoria, amonestación, suspensión, destitución e inhabilitación por daños al Estado, por conflicto de intereses.), desde cuándo, inicia, se interrumpe y termina la prescripción.

### **CAPÍTULO III**

#### **EL PROCEDIMIENTO Y PROCESO ADMINISTRATIVO EN EL ESTADO DE MÉXICO**

3.1. Procedimiento Administrativo Común. 3.2. Recurso Administrativo de Inconformidad. 3.3. Juicio Contencioso Administrativo. 3.4. Juicio Sumario. 3.5. La Acción Popular. 3.6. Recurso de Revisión. 3.7. Recurso de Inconformidad. 3.8. El Procedimiento Administrativo en las Contralorías Internas.

Como preámbulo del presente capítulo considero importante señalar la siguiente cita:

El proceso administrativo, es el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales, el Estado se interrelaciona entre sí y para con el particular, formando un Estado de Derecho con una relación de supra subordinación detonante de un proceso integral. (Sepúlveda; 2012 p. 198).

### **DIFERENCIA ENTRE PROCESO Y PROCEDIMIENTO.**

El procedimiento administrativo se trata junto al acto administrativo como introducción a los medios de impugnación de la actividad del poder ejecutivo. El procedimiento administrativo y acto administrativo se operan como uno de los pasos a los sistemas de impugnación de la actividad de la administración pública; es decir que el procedimiento y acto administrativo son una de las partes del proceso administrativo, pero no son similares, sino complementarios.

### **ETAPAS PROCESALES Y PROCEDIMIENTOS.**

Por lo extenso del presente trabajo, no resulta viable realizar el total análisis de todas las disposiciones generales de cada procedimiento en su materia, sin embargo, los procedimientos suelen ser muy similares en sus procesos. Por lo que para tener un breve conocimiento de los procedimientos analizaremos por un lado, las diferentes etapas de los procesos, así como también la forma en cómo se desenvuelven las etapas procesales.

El procedimiento administrativo común se encuentra regulado por el Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México del artículo 113 al 140.

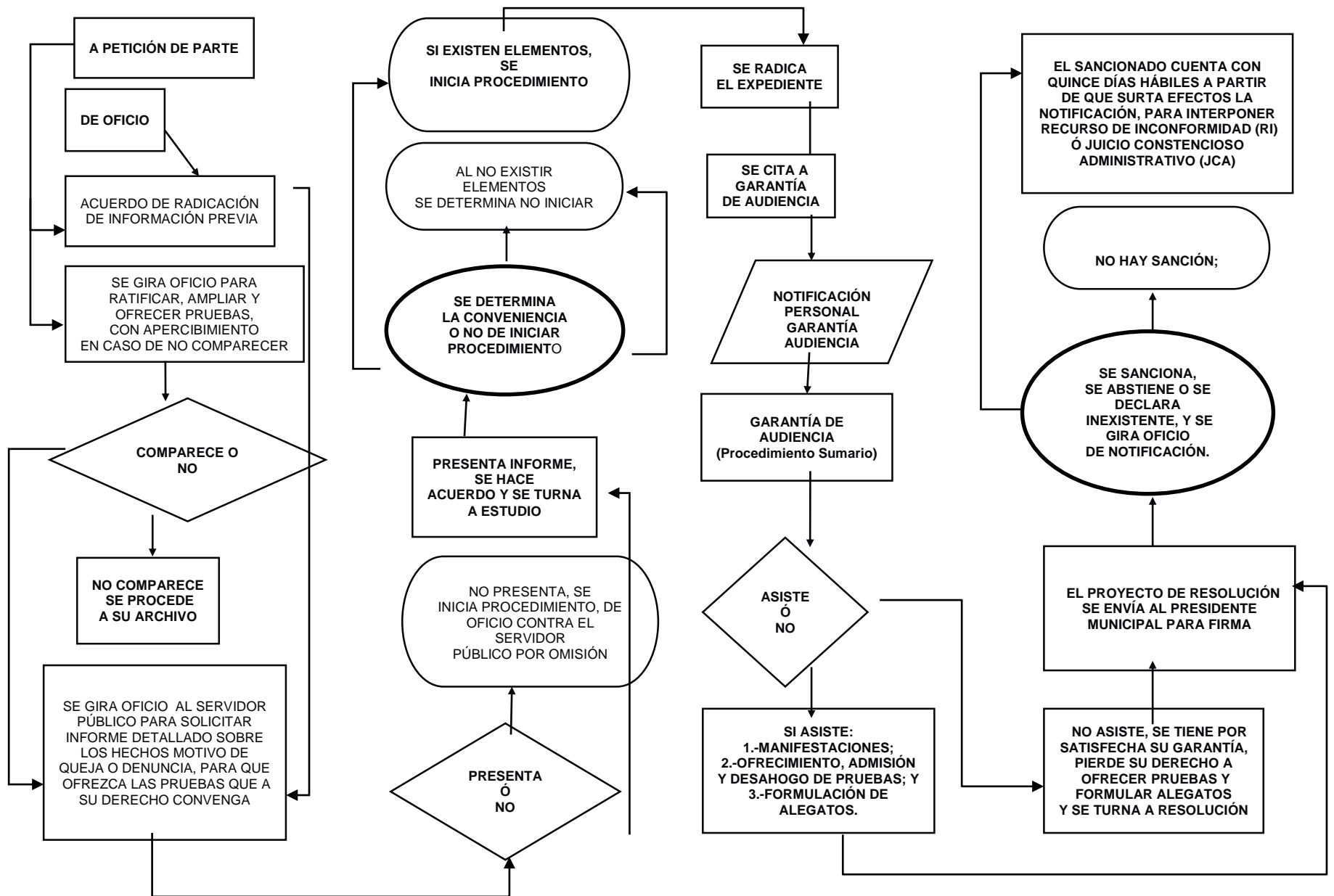
### **3.1. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMÚN**

El procedimiento administrativo común, se inicia de oficio por parte de las autoridades administrativas o a petición de los particulares. Para el inicio del procedimiento



administrativo la autoridad asignará un número progresivo al expediente durante el año; así mismo, todas las promociones por orden y control. El proceso administrativo inicia con una etapa preliminar o de investigación previa al proceso, durante el cual se pueden llevar a cabo alguno de los medios preparatorios o de las providencias precautorias necesarias a efecto de estar en posibilidad de instaurar un procedimiento administrativo en contra de algún servidor público; algunas veces puede ser necesaria para el inicio del procedimiento, sin embargo, se trata de una etapa eventual; la autoridad administrativa que conoce del procedimiento requerirá el auxilio de otras para la obtención de informes, declaraciones o documentos, las cuales serán de oficio, indicando lo que se solicita y su fundamento jurídico; desahogará la solicitud a los 3 días, con el efecto de esclarecer los hechos generadores del procedimiento administrativo, allegada la autoridad administrativa de los elementos de convicción suficiente determina la instauración del procedimiento administrativo, emitiendo un acuerdo en el da el inicio del procedimiento en contra del supuesto servidor o supuestos servidores públicos infractores; posterior a lo anterior la autoridad administrativa, tratándose de la aplicación de sanciones y de la emisión de otros actos administrativos que priven a los particulares de la libertad, propiedades, posesiones o derechos, citará vía oficio a los servidores públicos al desahogo de la garantía de audiencia, en la que el servidor público tendrá el derecho a ofrecer pruebas y alegar en la audiencia lo que a sus intereses convenga, por sí o por medio de defensor particular. Asociado a lo anterior en este periodo se abrirá una etapa probatoria, en el que las partes ofrecerán pruebas que tenga a su alcance, para su admisión y desahogo dentro de un plazo no mayor a 10 días siguientes a la presentación de la promoción inicial. (Las pruebas supervivientes podrán presentarse hasta antes del dictado de la resolución); al término del periodo probatorio se abrirá la etapa de alegatos a efecto de que las partes hagan las manifestaciones que crean convenientes. Concluida la tramitación del procedimiento, cuando existan documentos u otras pruebas que no sean del conocimiento de los particulares interesados, se pondrán las actuaciones a disposición de éstos por un plazo de tres días siguientes a la notificación del acuerdo respectivo, para que formulen, en su caso, los alegatos que consideren pertinentes. Concluidas las etapas anteriores la autoridad administrativa deberá dictar la resolución

que al derecho corresponda, otorgando el valor correspondiente a las pruebas, así como motivando y fundando su determinación.



## PROCEDIMIENTO COMÚN

En términos generales, los procesos diferentes del penal (civil, mercantil, laboral, administrativo, etcétera), se desenvuelven a través de las siguientes etapas.

- a) En primer lugar, una etapa preliminar o previa al proceso propiamente dicho, durante la cual se pueden llevar a cabo alguno de los medios preparatorios o de las providencias precautorias. En ocasiones, esta etapa preliminar puede ser necesaria para poder iniciar el proceso, sin embargo, se trata de una etapa contingente o eventual.
- b) La primera etapa del proceso propiamente dicho es la expositiva o postulatoria o controversial, durante la cual las partes exponen o formulan argumentos tendentes a demostrar que han quedado probados los hechos en que fundaron sus respectivas acciones, pretensiones y excepciones y que resultan aplicables los preceptos jurídicos invocados en apoyo de sus intereses particulares.
- c) La siguiente etapa del proceso es la resolutoria, en la cual el juzgador, sobre las posiciones contradictorias de las partes y sobre la base en hechos efectivamente probados, emite su decisión sobre el conflicto de fondo y pone término normalmente al proceso.
- d) Estas cuatro etapas integran lo que se le conoce como Primera Instancia o primer grado de conocimiento del litigio. En ocasiones las leyes procesales establecen que es la única instancia, como ocurre con los juicios civiles ante los juzgados mixtos de paz o con los juicios laborales; aunque en ambos casos todavía es posible impugnar la sentencia o el laudo, así como las demás resoluciones que pongan fin al juicio o cuya ejecución sea de imposible reparación, a través del juicio de amparo. En otras ocasiones, los ordenamientos procesales permiten que, a través de la interposición de un recurso (el de apelación, generalmente), se inicie la Segunda Instancia o segundo grado de conocimiento del litigio, durante el cual se pueden reproducir,

repetir o corregir todas o algunas de las etapas de la primaria instancia, según la extensión con que las leyes regulen la segunda instancia. Aun en los procesos donde se permite la segunda instancia, ésta regularmente es solo una fase eventual, contingente, que puede o no presentarse de acuerdo con los intereses y posibilidades de la parte que no obtuvo sentencia estimatoria en primera instancia. La sentencia que se dice en la segunda instancia también es impugnabile por medio del juicio de amparo.

- e) Pero además de estas cuatro etapas del proceso en primera instancia, y de la posibilidad regular de la segunda instancia y del juicio de amparo, también puede presentarse otra etapa en el caso de que la parte vencida no cumpla con la conducta o la prestación a que le obliga la condena; en este supuesto, la parte vencedora puede promover la iniciación y desarrollo de la etapa de ejecución forzosa o forzada, con objeto de lograr el cumplimiento coactivo de la sentencia.

### **Características requisitos del procedimiento administrativo. El procedimiento externo y las formalidades constitucionales**

Las características del procedimiento administrativo varían según las diversas concepciones que del mismo se tengan, así como por cuestiones de índole política. Por nuestra parte señalamos estas:

- a) Legalidad.- debe estar previsto permitido en la ley, dentro de la competencia del órgano.
- b) Eficiencia.- que logre producir o ejecutar adecuadamente el acto.
- c) Gravedad.- generalmente
- d) Publicidad.- es decir que no existen los procedimientos secretos, excepto en asuntos de seguridad nacional diplomáticos o que por razones morales deba mantenerse a reserva.

- e) Agilidad.-aunque en la práctica ocurre casi siempre que los trámites administrativos marchen con lentitud todos los movimientos de reforma administrativa tienden a darles rapidez.
- f) Equidad.- esto es que el procedimiento debe tender a lograr el resultado más favorable al administrado o particular.

### **3.2 RECURSO ADMINISTRATIVO DE INCONFORMIDAD**

El Recurso Administrativo de Inconformidad se encuentra regulado por el Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México del artículo 186 al 194.

Es un medio de defensa que tienen los particulares y los servidores públicos que consideren afectados sus derechos, por actos o resoluciones emitidos por la Secretaría de la Contraloría o por los Órganos de Control Internos de las dependencias u organismos auxiliares de la Administración Pública Estatal.

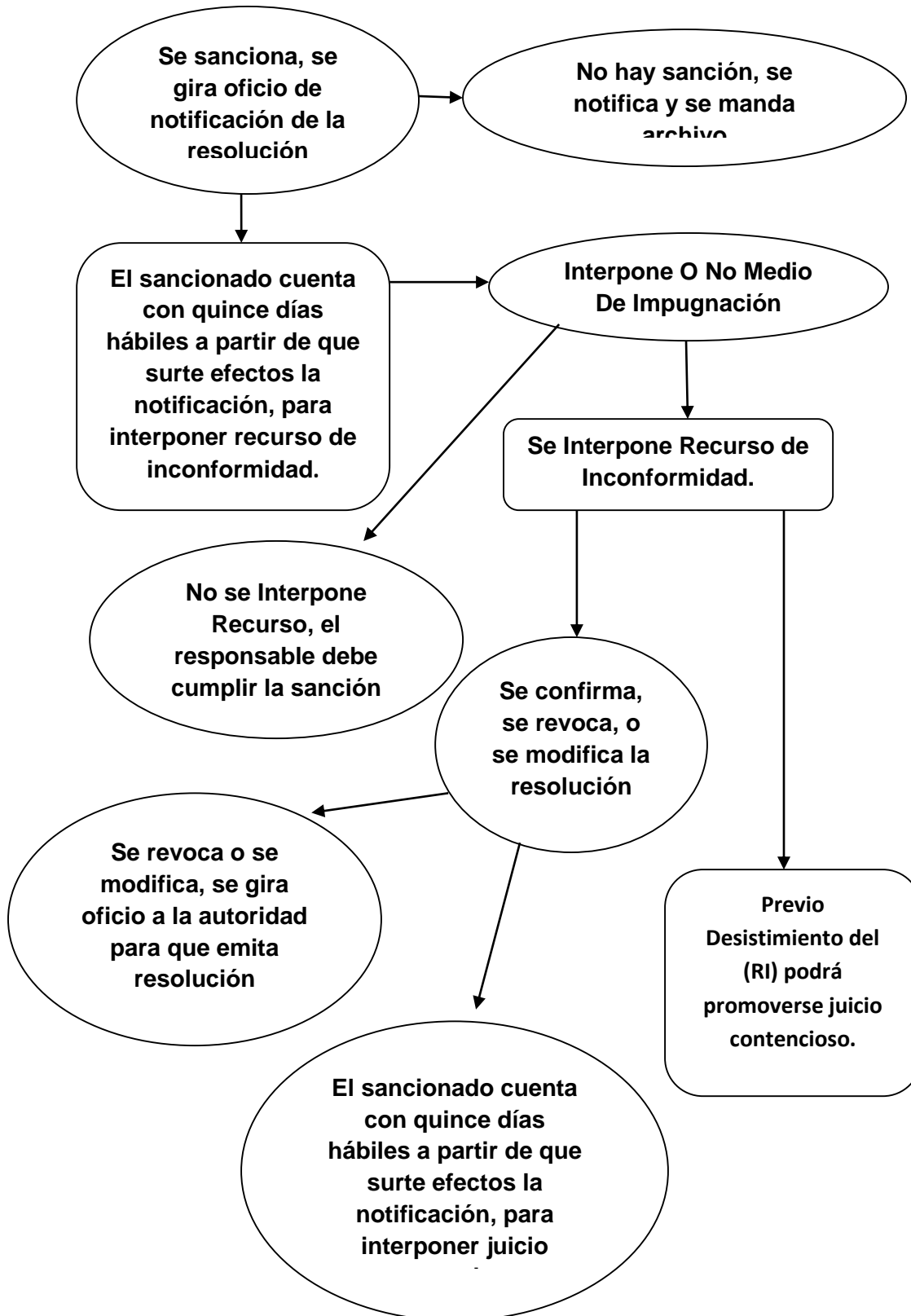
El recurso administrativo de inconformidad se tramita mediante escrito ante la Dirección General de Responsabilidades de la Secretaría de la Contraloría, o bien, ante el Órgano de Control Interno que haya emitido la resolución que se recurra. Este recurso, debe presentarse dentro de los 15 días hábiles siguientes a la notificación de la resolución que se ataque, mediante escrito donde funde y motive su petición a la autoridad.

Si al examinarse el escrito del recurso administrativo de inconformidad se advierte que éste carece de algún requisito formal o que no se adjuntan los documentos respectivos, la autoridad administrativa requerirá al recurrente para que aclare y complete el escrito o exhiba los documentos ofrecidos, apercibiéndolo que, de no hacerlo, se desechará de plano el escrito o se tendrán por no ofrecidas las pruebas, según el caso.

Cuando sea procedente el recurso, se dictará acuerdo sobre su admisión, en la que también se admitirán o desecharán las pruebas ofrecidas y, en su caso, se dictarán las providencias necesarias para su desahogo.

- El recurso administrativo de inconformidad tiene por objeto reconocer la validez del acto impugnado, declarar la invalidez lisa y llana o declarar la invalidez para efectos de reponer el procedimiento administrativo de donde deriva el acto o emitir una nueva resolución, de acuerdo con los elementos que obren en autos del expediente de origen, las pruebas aportadas y los conceptos de violación hechos valer por el recurrente.

## FLUJOGRAMA RECURSO DE INCONFORMIDAD





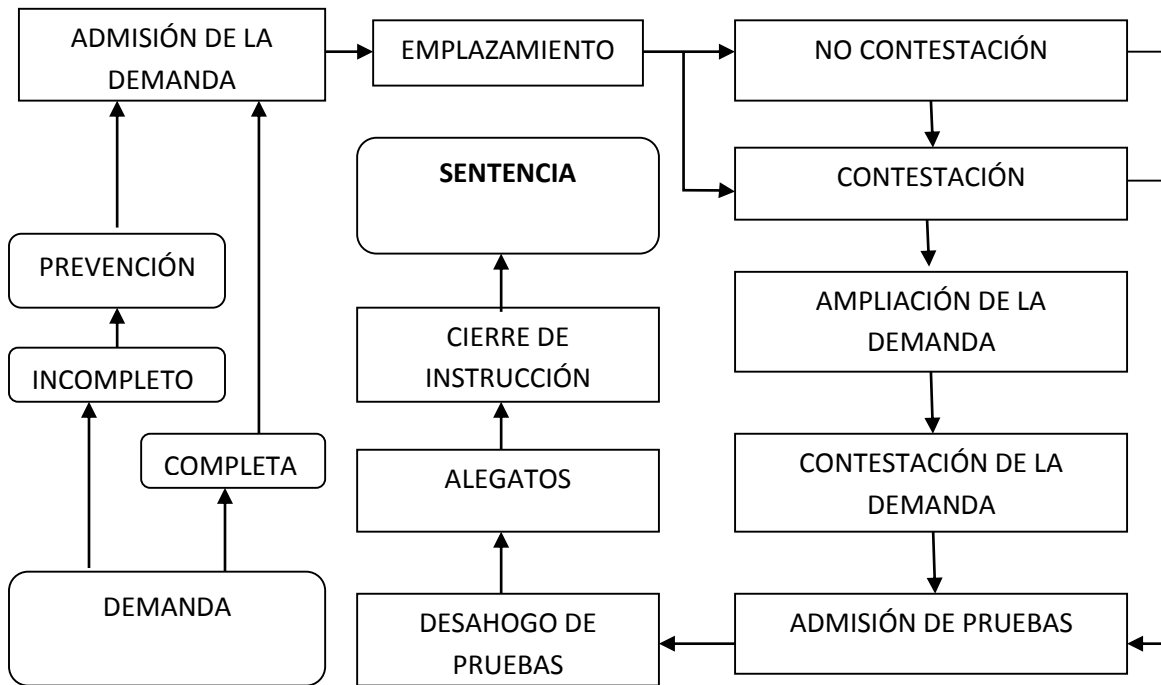
### **3.3 JUICIO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO**

El Juicio Contencioso Administrativo se encuentra regulado por el Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México del artículo 229 al 237.

Los Artículos 229 al 237.- nos mencionan los requisitos y generalidades del Juicio Contencioso Administrativo.

El juicio contenciosos administrativo se inicia en contra de las resoluciones administrativas y fiscales que dicten, ordenen, ejecuten o traten de ejecutar las autoridades del poder Ejecutivo del Estado, por violaciones cometidas en las mismas o durante el procedimiento administrativo en este último caso cuando trasciendan al sentido de las resoluciones; se dará inicio con la demanda en contra de la resolución emitida por el Órgano de Control Interno o Autoridad Administrativa que resolvió el asunto sobre el que versa el procedimiento administrativo; se revisará la demanda en sentido si se encuentra completa o incompleta, en dado caso de estar incompleta se prevendrá y dará vista a la parte a efecto de que desahogue la prevención en un término de tres días, ya desahogadas las prevenciones o en virtud de estar completa la demanda esta se admitirá y se emplazará a la autoridad que acordó su admisión, así como a las partes incoadas al procedimiento posterior al emplazamiento las partes tendrán un término de ocho días para dar contestación o no la misma. Sólo podrán intervenir en juicio los particulares que tengan un interés jurídico o legítimo que funde su pretensión. En el proceso administrativo no procederá la gestión oficiosa. Las diligencias que deban practicarse fuera del recinto de las salas del tribunal, se encomendarán a los secretarios de acuerdos o actuarios de la propia sala. Las resoluciones del tribunal tendrán el carácter de acuerdos, sentencias interlocutorias y sentencias definitivas.

### Flujograma del Juicio Contencioso Administrativo



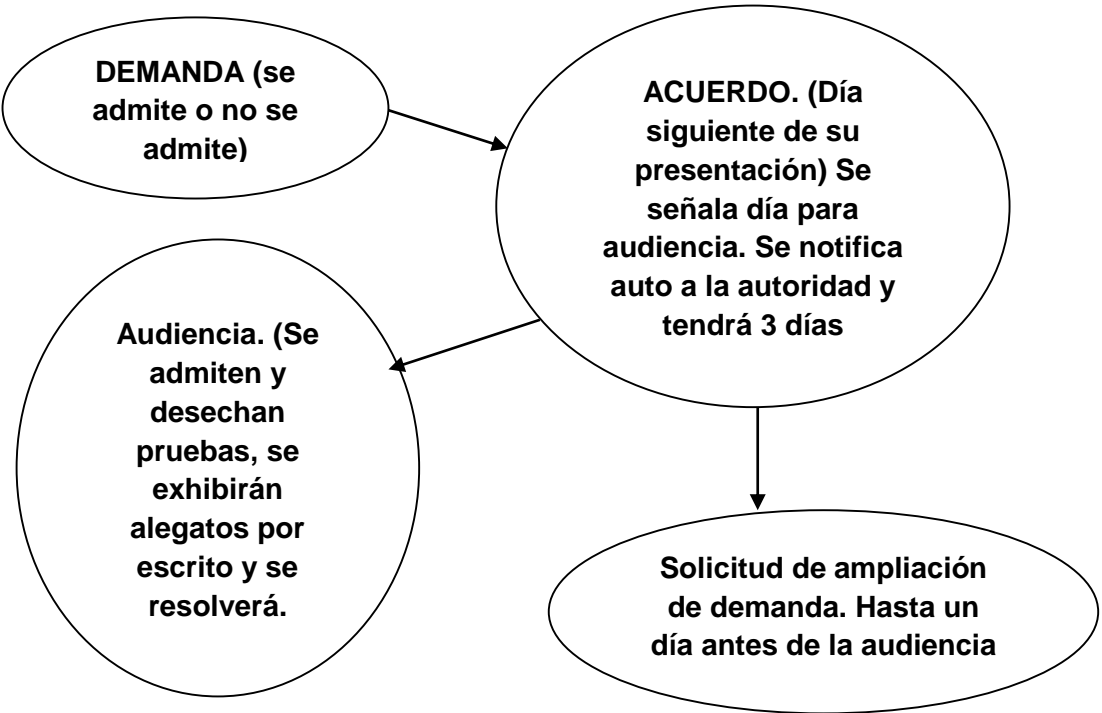
### 3.4 JUICIO SUMARIO

El Juicio Sumario se encuentra regulado por el Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México del artículo 272 A al 272 G.

Dentro del juicio sumario se busca poner al alcance de los justiciables, un medio de defensa de sustanciación rápida, con plazos breves y con el mínimo indispensable de etapas procesales.

Así, se especifican cuatro hipótesis para la procedencia del juicio sumario, mismos que son: las multas de tránsito, los asuntos cuya cuantía sea menor a cien días de salario mínimo vigente; la omisión de las autoridades a respetar el derecho de petición y la apertura de negocios o empresas de bajo impacto o riesgo.

Recibida la demanda se dictará auto sobre la admisión de la misma, a más tardar al día siguiente de su presentación. En el mismo acuerdo se proveerá sobre la suspensión, en caso de que se solicite, se admitirán o desecharán las pruebas ofrecidas, se señalará fecha para la audiencia en un plazo que no excederá de los diez días siguientes; la autoridad demandada, deberá contestar en un plazo de tres días. El auto al que se refiere el párrafo anterior deberá ser notificado a más tardar al día siguiente de su emisión. El magistrado de la Sala Regional dictará auto en el que, de ser procedente, admita el juicio administrativo El juicio sumario no será procedente cuando los particulares, al formular la demanda, formulen la solicitud a la que se refiere el artículo 238 fracción IV inciso c). En el juicio sumario solo serán admisibles las pruebas documentales públicas y privadas, salvo que el magistrado de la Sala Regional considere necesario el desahogo de diversos medios de convicción. La audiencia del juicio sumario tendrá por objeto desahogar las pruebas admitidas, recibir los alegatos de las partes, mismos que deberán presentarse por escrito. La sala resolverá el juicio en la misma audiencia. Los particulares podrán hasta antes del día de la audiencia del juicio sumario expresar su voluntad de formular una ampliación de demanda, de ser procedente, el magistrado dictará acuerdo en el que se pronuncie sobre la procedencia de la ampliación de demanda, abriendo el plazo para su formulación y ordenando la continuación del proceso en la vía ordinaria.



### 3.5 LA ACCIÓN POPULAR

El Acción popular se encuentra regulada por el Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México del artículo 284 A al 284 D.

Artículo 284 A.- La acción popular es una acción pública que será procedente para proteger los derechos e intereses colectivos contenidos en las materias que señala el artículo 1.1 en sus fracciones I, II, V, VII, VIII, IX, X y XI del Código Administrativo del Estado de México. La protección de los derechos e intereses colectivos a que se refiere el párrafo anterior, comprenderán la prevención y restauración del agravio contingente, en el marco de respeto y aplicación irrestricta de los derechos fundamentales de las personas.

Artículo 284 B.- La iniciativa popular se sustanciará y resolverá con arreglo a las disposiciones de los títulos primero y tercero de este Código.

Artículo 284 C.- En el escrito inicial de demanda se describirán los siguientes requisitos:

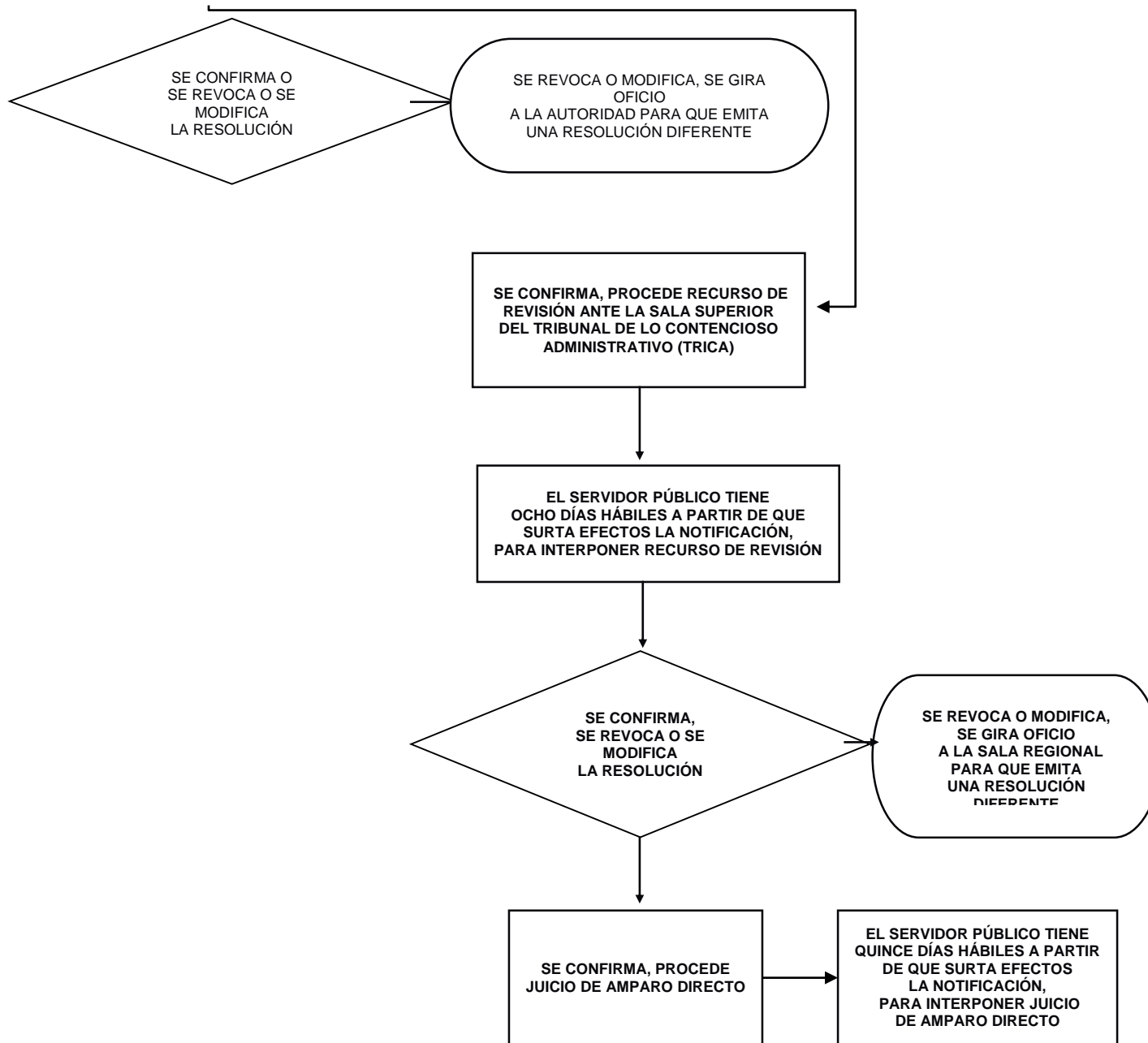
- a). Identificación del derecho o interés colectivo agraviado o que se pretende proteger;
- b). Los hechos, actos u omisiones que la motivan;
- C. Enunciación de las pretensiones;
- d). Señalamiento de la autoridad responsable;
- e). Descripción de las pruebas que justifican la acción;
- f). Domicilio para recibir notificaciones;
- g). Listado de nombres de los accionantes el cual no deberá ser menor a diez personas por cada derecho o interés colectivo que se argumente.

Artículo 284 D.- En la acción popular procede el recurso de revisión ante la Sala Superior, en los términos y contra los actos previstos en los artículos 285, 286, 287 y 288 de este Código.

### **3.6 RECURSO DE REVISIÓN**

El recurso de revisión se encuentra regulado por el Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México del artículo 285 al 288.

Los artículos 285 al 288 nos mencionan las generalidades y procedencia del recurso de revisión en contra el cual recaerá en contra de acuerdos que desechen la demanda, cuando se conceda o niegue la suspensión del acto impugnado, resoluciones que decreten o nieguen sobreseimiento, sentencias que decidan la cuestión planteada, por violaciones cometidas, resoluciones del juicio sumario, resoluciones de las salas regionales que pongan fin al procedimiento de ejecución de sentencia, el cual podrá ser interpuesto por cualquier de las partes a los 8 días siguientes en que surta efectos de notificación la resolución a impugnar. Al resolver el recurso de revisión, las secciones podrán modificar, revocar o confirmar la resolución impugnada, observando si se considera infundada alguna causal de sobreseimiento del juicio, si se acreditan violaciones cometidas durante el procedimiento del juicio, en la valoración de argumentos y pruebas, tomando en cuenta solo las pruebas del juicio, se suplirá la deficiencia de los agravios del particular demandante.



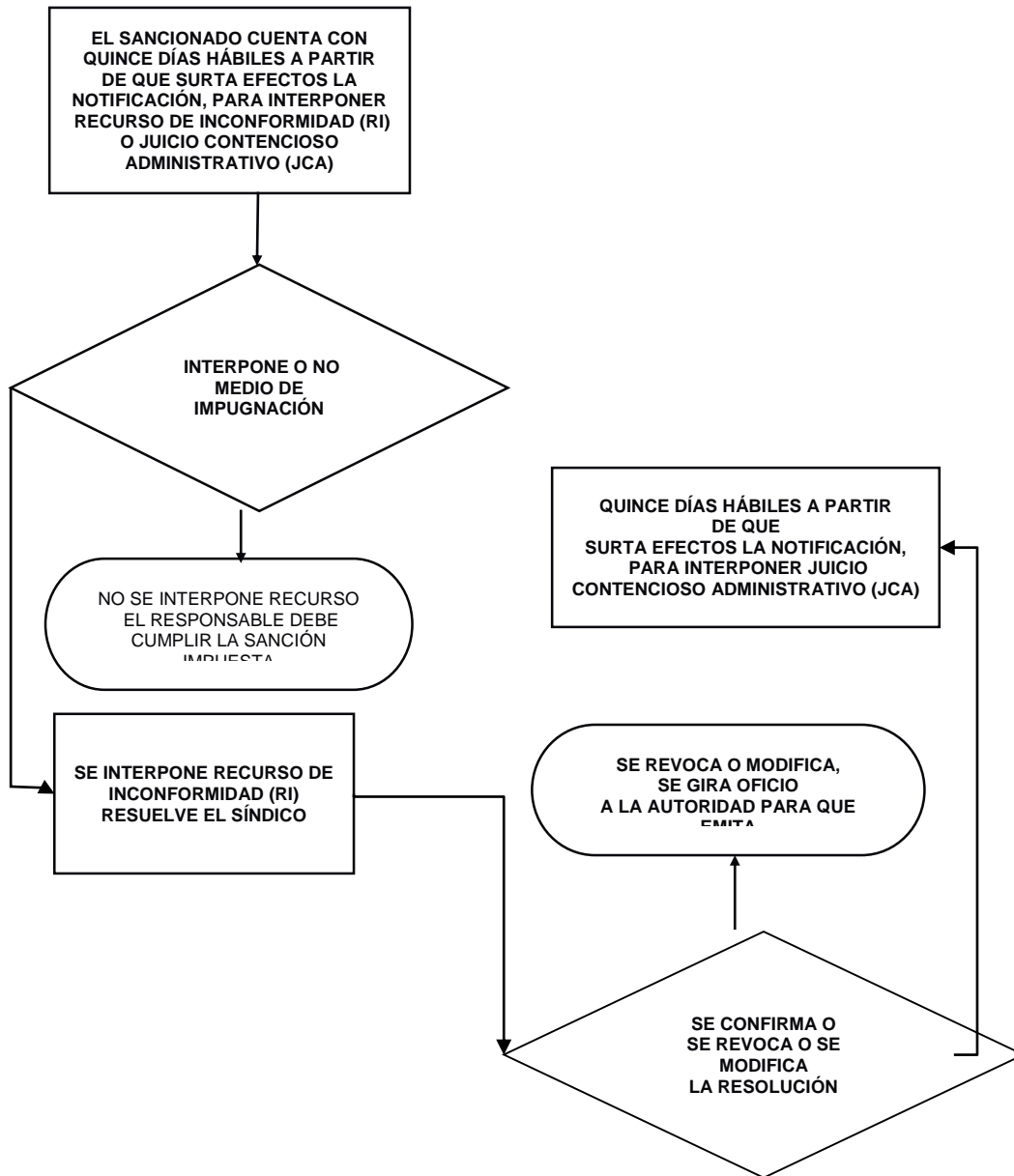
### **3.7 RECURSO DE INCONFORMIDAD.**

El recurso de inconformidad se encuentra regulado por el Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México en su artículo 288 A.

Tienen derecho a promover el recurso de inconformidad ante el Pleno de la Sala Superior, como único medio de defensa, dentro del término de quince días siguientes al en que surta efectos la notificación de la resolución reclamada.

El recurso de inconformidad debe ser interpuesto con expresión de agravios ante el presidente del Pleno. El presidente del Pleno de la Sala Superior admitirá el recurso; designará magistrado ponente y mandará correr traslado del mismo a las demás partes, para que manifiesten lo que a su derecho convenga, dentro del término de tres días posteriores al en que surta efectos la notificación.

Vencido este término, el magistrado ponente formulará el proyecto de resolución y dará cuenta del mismo al Pleno de la Sala Superior en la sesión correspondiente, en la que se emitirá el fallo definitivo.





### **3.8 EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DENTRO DE LAS CONTRALORÍAS INTERNAS DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO**

Para el poder ejecutivo del Gobierno del Estado de México, es importante conocer la opinión de los ciudadanos acerca del desempeño de los servidores públicos y de los servicios que se prestan a la población.

Por lo que se creó el “**SISTEMA DE ATENCIÓN MEXIQUENSE**” con la finalidad de que los ciudadanos presenten, de manera sencilla y rápida, sus quejas y denuncias al respecto de irregularidades que hayan afectado o pudieran afectar sus intereses.

A través del “**SISTEMA DE ATENCIÓN MEXIQUENSE**” se expresen las sugerencias, reconocimientos que, a su juicio, merezcan los servidores públicos estatales o cualquiera de los servicios públicos prestados por el Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de México.

Por lo que resulta de enorme importancia, no solo conocer las deficiencias si no también los aciertos, a fin de vigilar y mejorar el funcionamiento de las instituciones de gobierno en todos los niveles.

#### **CONCEPTUALIZACIÓN**

El “**SISTEMA DE ATENCIÓN MEXIQUENSE**” permite al ciudadano, usuario de los servicios proporcionados por el Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de México, inconforme, ya sea con el servicio prestado o con la actuación u omisión de los servidores públicos, presentar una queja o denuncia; de igual manera, permite al ciudadano emitir una sugerencia, para mejorar el servicio, así como presentar un reconocimiento por el buen servicio o la atención brindada por el servidor público.

Los conceptos básicos empleados en el Sistema de Atención Mexiquense son:

1.1.- SAM Sistema de Atención Mexiquense.

1.2.- Folio Electrónico, identificador único que proporciona el SAM el ciudadano que presenta una queja y denuncia, sugerencia o reconocimiento, con el cual es posible consultar el estado que guarda el asunto hasta su conclusión, además de acreditar la fecha y hora de su recepción SAM.

1.3.- Queja o Denuncia, inconformidad expresada por la prestación de un servicio o tramite, así como por el trato recibido de algún servidor público de las dependencias u organismos auxiliares de la administración pública estatal.

1.4.- Sugerencia, manifestación de carácter personal, sobre cómo manejar algún servicio o trámite prestado por las dependencias u organismos auxiliares de la administración pública estatal.

1.5.- Reconocimiento, expresión satisfactoria relativa a la realización de un trámite, prestación de un servicio o del desempeño de un servidor público de las dependencias u organismos auxiliares de la administración pública estatal.

1.6.- Dirección General de Responsabilidades, Dirección General de Responsabilidades de la Secretaría de la Contraloría del Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de México.

1.7- órgano de control interno, contralorías internas en las dependencias y organismos auxiliares de la administración pública estatal.

1.8.-enlace, servidor público designado por el titular de cada dependencia u organismo auxiliar del Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de México.

## **MARCO JURÍDICO**

1. Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos
2. Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México

3. Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México.
4. Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios.
5. Ley para la cooperación y Control de los Organismos Auxiliares del Estado de México.
6. Ley de Transparencia y Acceso a la información Pública del Estado de México
7. Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.
8. Reglamento de la Ley para la Coordinación y Control de los Organismos Auxiliares y Fideicomisos del Estado de México.
9. Reglamento de la ley de Transparencia y Acceso a la información Pública del Estado de México.
10. Reglamento Interior de la Secretaría de la Contraloría
- 11.12.- Acuerdo mediante el cual el Director General de Responsabilidades de la Secretaría de la Contraloría delega facultades a las Direcciones de Responsabilidades Administrativas “A” de Responsabilidades Administrativas “B” de lo Contencioso e inconformidades, y de Control de Manifestación de Bienes y Sanciones.

## **OBJETIVOS**

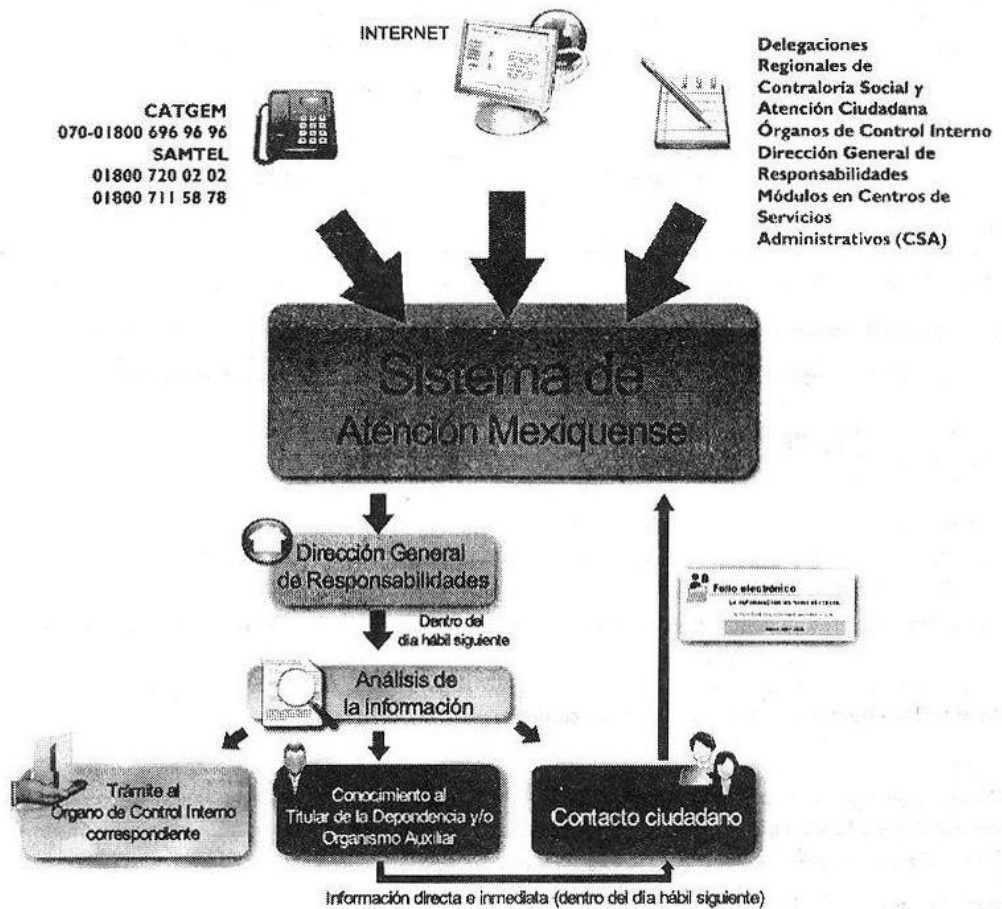
Establecer de manera precisa el trámite de las quejas, sugerencias, o reconocimientos, presentados a través del SAM, por los ciudadanos usuarios de los trámites y servicios que proporcionan las dependencias y organismos auxiliares del Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de México. Ofrecer a la

sociedad un sistema ágil y moderno que le permita reconocer, evaluar, y en su caso presentar quejas y denuncias en relación a servidores públicos, trámites y servicios.

## **ALCANCE**

EL SAM permite a los titulares de las dependencias y organismos auxiliares del Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de México, estar informados sobre la operación de las unidades administrativas que se encuentran bajo su responsabilidad, particularmente aquellas de atención al público y, de esta manera, medir el grado de satisfacción y aceptación ciudadana; proporcionando además, una herramienta de apoyo para la toma de decisiones que coadyuvan en la instrumentación de acciones y estrategias preventivas y correctivas. Asimismo, establece un mejor control sobre la atención y seguimiento a las quejas y denuncias, sugerencias o reconocimientos presentados sobre los servicios o las conductas de los servidores públicos del Poder Ejecutivo de Gobierno del Estado de México; en consecuencia, agiliza el trámite de los mismos, dando una respuesta oportuna al ciudadano.

## FLUJOGRAMA



(<http://www.secogem.gob.mx/Portal/Transparencia/MarcoJuridico/ManualdeOperacionSAM.pdf>)

## SISTEMA OPERATIVO

El sistema operativo, permite conocer el funcionamiento del SAM, para su operación es necesario a la página de internet, [www.secogem.gob.mx/sam/backoffice](http://www.secogem.gob.mx/sam/backoffice) y registrar la cuenta del usuario y la

contraseña, mismas que serán proporcionadas por la Dirección General de Responsabilidades, a los servidores públicos del Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de México, que se encuentran autorizados para acceder al SAM. Los servidores públicos autorizados son los responsables de la información que registren en el SAM. El SAM proporciona al ciudadano, un folio electrónico, que le permite conocer el seguimiento que la Dirección General de Responsabilidades, los Órganos de control Interno o los enlaces de las dependencias u organismos auxiliares, registran en el SAM, respecto de la queja y denuncia, sugerencia o reconocimiento, hasta la conclusión de estas.

En el caso de las unidades administrativas del Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de México, que no cuentan con medios electrónicos para acceder al SAM, la Dirección General de Responsabilidades, es la encargada de enviarles e o los formatos necesarios para recabar las quejas y denuncias, sugerencias o reconocimientos.

**PROCEDIMIENTO GENERAL**  
**OBLIGACIONES DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS QUE**  
**INTERVIENEN**  
**DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE RESPONSABILIDADES**

**REGISTRO.-** Recibir las quejas y denuncias, sugerencias o reconocimientos y registrarlos el mismo día de su recepción a través del SAM, donde se genera automáticamente un folio electrónico, indispensable para que el ciudadano pueda dar seguimiento y conocer el estado que guarda su asunto.

**ANÁLISIS.-** Realizar el análisis de las quejas y denuncias, sugerencias o reconocimientos, que debe concluirse, con alguno de estos procedimientos, el día hábil siguiente a su presentación.

**TURNO.-** Consiste en remitir, simultáneamente a través del SAM para su debida atención, a los enlaces de las dependencias u organismos auxiliares, y a los órganos de control interno correspondientes o a la Dirección General de Responsabilidades, las quejas o denuncias, sugerencias o reconocimientos, que sean de su competencia.

**ALCANCE.-** Consiste en remitir, para su integración al mismo expediente, aquellas quejas o denuncia, sugerencias o reconocimientos, que por duplicidad ya hubieran ingresado en el SAM, y a las cuales ya se les hubiera proporcionado el trámite correspondiente. O que en su caso se encuentren relacionadas con el mismo sujeto, instancias y asunto planteado.

**INCOMPETENCIA.-** Consiste en remitir, mediante oficio con los documentos anexos, a la autoridad competente, para su conocimiento y, en su caso, atención de las quejas y denuncias, sugerencias o reconocimientos que hayan ingresado en el SAM, y se encuentren dirigidas o sean de la competencia de autoridades ajenas a la administración pública estatal, o no se encuentren vinculadas a lo dispuesto por la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios, dentro de los 3 días hábiles siguientes a la recepción, de conformidad con lo establecido por el artículo 121 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.

**INFORMACIÓN AL CIUDADANO.-** La dirección general de responsabilidades y el enlace de las dependencias y organismos auxiliares responsables, deben registrar a través del SAM la primera acción realizada para su atención, el día hábil siguiente en que se les haya remitido la queja y denuncia, sugerencia o reconocimiento, permitiendo así al ciudadano la consulta inmediata del estado que guarda su asunto.

**RADICACIÓN:** Para proceder a la radicación de las quejas y denuncias es necesario, determinar la competencia de la Dirección General de Responsabilidades, cuando se actualice alguno de los siguientes supuestos:

- Cuando como presunto responsable se identifique a algún servidor público con nivel de mando superior en la Administración Pública Estatal, esto es, con nivel de director general, equivalente o superior, o determine atraerlas para su conocimiento y atención cuando así se juzgue conveniente.
- En los asuntos que deba conocer un órgano de control interno que carezca e área de responsabilidades
- En los supuestos diversos a los previstos en los anteriores puntos, la radicación la realiza el órgano de control interno correspondiente.
- Una vez realizado el acuerdo de radicación, la Dirección General de Responsabilidad de, debe dar el trámite correspondiente a las quejas y denuncias, de acuerdo a lo establecido en el apartado de “Tramite y Atención de las Quejas y Denuncias” que será en un término hasta de veinte días hábiles.
- Dar el trámite correspondiente, a las sugerencias o reconocimientos, turnándolas al enlace de las dependencias y organismos auxiliares correspondientes, debiendo atender lo establecido en el apartado de “Tramite de Atención de las Sugerencias y Reconocimientos” informando al ciudadano a través del SAM.

#### **SEGUIMIENTO:**

- Registrar en el SAM, el seguimiento del trámite de las quejas y denuncias, hasta la conclusión de estas.
- Revisar que los órganos de control interno y el enlace respectivo, registren en el SAM el seguimiento del trámite de las quejas y denuncias,



que les hayan sido turnados por la Dirección General de Responsabilidades.

- Informar al secretario de la contraloría del Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de México, de los resultados de la evaluación al SAM y en su caso, proponerle medidas correctivas o de mejora.
- Proponer con las autoridades administrativas que intervengan, normas y políticas para mejorar el sistema operativo SAM.

### **DE LOS ÓRGANOS DE CONTROL INTERNO:**

**REGISTRO.-** Recibir y registrar el mismo día en el SAM las quejas y denuncias, sugerencias o racionamientos que sean presentadas por los ciudadanos de los servicios que presta la dependencia u organismo auxiliar del Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de México, en el que realice sus funciones, vía telefónica, personal (comparecencia), por escrito, correo o mensajería y recibir las que le sean turnadas por la Dirección General de Responsabilidades, a través del SAM.

**RADICACIÓN.-** Radicar, tramitar y resolver las quejas y denuncias que la Dirección General de Responsabilidades, les turne a través del SAM, que sean de su competencia, conforme a lo establecido en el punto 7.2 de este Manual.

**INFORMACIÓN AL CIUDADANO Y SEGUIMIENTO.-** Registrar en el SAM todas las diligencias hasta la resolución o determinación de las quejas o denuncias que la Dirección General de Responsabilidades les turne, permitiendo así al ciudadano la consulta inmediata del estado que guarda su asunto, así como verificar el seguimiento que el enlace de la dependencia u organismo auxiliar proporcione a dichas quejas y denuncias.

Verificar el seguimiento que el enlace de la dependencia u organismo auxiliar proporcione a sugerencias o reconocimientos, que les hayan sido turnados por la Dirección General de Responsabilidades.

Presentar a la Dirección General de Responsabilidades, el último día hábil de cada mes, copia simple del acuerdo tramitado ante dicho órgano de control interno que haya recaído a las quejas y denuncia, así como de la notificación del mismo.

### **DE LOS ENLACES:**

**INFORMACIÓN AL CIUDADANO Y SEGUIMIENTO:** Los titulares de las dependencias y organismos auxiliares nombraran un enlace, para dar el seguimiento a las quejas y denuncias, sugerencias o reconocimientos, que le sean turnadas por la Dirección General de Responsabilidades, con el propósito de que ***“se de atención inmediata al ciudadano y le informen a este, el siguiente día hábil,”*** a través del SAM, de las acciones que se vayan realizando, con independencia de la que realicen los Órganos de Control Interno o la Dirección General de Responsabilidades, permitiendo así al ciudadano la consulta inmediata del estado que guarda su asunto. Los enlaces de las dependencias u organismos auxiliares, una vez que se declare concluido el asunto, deberán registrar en el SAM. La determinación final para que los interesados puedan consultarla, con su folio electrónico, a través del SAM.

### **DE LAS DELEGACIONES REGIONALES DE CONTRALORIA SOCIAL Y ATENCIÓN CIUDADANA:**

**REGISTRO.-** recibir las quejas y denuncias, sugerencias o reconocimientos, que sean presentadas por los ciudadanos usuarios de los servicios que prestan las dependencias y organismos auxiliares de Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de México, vía telefónica, personal (comparecencia), por escrito, correo

o mensajería o vía electrónica y regístralas el mismo día de su recepción en el SAM, a través de la página de internet <http://www.secogem.gob.mx/sam>

### **TRÁMITE DE ATENCIÓN DE LAS QUEJAS Y DENUNCIAS A PARTIR DE LA RADICACIÓN:**

Radicada la queja o denuncia por la Dirección General de Responsabilidades o los Órganos de Control Interno, dentro del día hábil siguiente al en que fue recibido el turno correspondiente, se le asignara un número de expediente, ordenando en el mismo acto abrir un periodo de información previa, conforme lo establecido por el artículo 114 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, con el objeto de allegarse los elementos necesarios y determinar la posible existencia o no de irregularidades administrativas y el inicio o no del procedimiento administrativo disciplinario, para lo cual tendrán un término de hasta veinte días hábiles, debiendo registrar dicha diligencia en el SAM.

**Artículo 114.-** El procedimiento se iniciará de oficio por acuerdo escrito de autoridad administrativa competente, en los casos que señalen las disposiciones legales aplicables. Con anterioridad al acuerdo de iniciación del procedimiento, la autoridad podrá abrir un período de información previa, con el fin de conocer las circunstancias del caso concreto y estar en posibilidad de determinar la conveniencia o no de iniciar el procedimiento. En esta etapa no se aplicarán las formalidades de la garantía de audiencia previa.

Durante los veinte días hábiles siguientes a partir del inicio del periodo de información previa, la Dirección General de Responsabilidades o los Órganos de Control Interno, podrán llevar acabo las siguientes diligencias, que se deben de registrar en el SAM.:

- ❖ Citar al quejoso o denunciante para que en el plazo de tres días hábiles a partir de la notificación, ratifique o amplíe su queja o denuncia, así como para que aporte las pruebas que estime convenientes para acreditar su dicho, en términos de lo establecido por el artículo 119 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.

**Artículo 119.-** Cuando el escrito inicial carezca de algún requisito formal o no se adjunten los documentos respectivos se requerirá al promovente para que, en un plazo de tres días, corrija o complete el escrito o exhiba los documentos ofrecidos, apercibiéndole de que en caso de no hacerlo, se tendrá por no presentado el escrito o las pruebas, según el caso.

- ❖ Solicitar documentación e informes pormenorizados al superior jerárquico de los servidores públicos involucrados, otorgándole un plazo de tres días hábiles a partir de la notificación, conforme a lo dispuesto por los artículos 30 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México y 42 fracciones XX de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios.

**Artículo 42.-** Para salvaguardar la legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia que deban ser observadas en la prestación del servicio público, independientemente de las obligaciones específicas que correspondan al empleo, cargo o comisión, todo servidor público, sin perjuicio de sus derechos y deberes laborales, tendrá las siguientes obligaciones de carácter general:

XX. Atender con diligencia las instrucciones, requerimientos y resoluciones que reciba de la Secretaría de la Contraloría o del órgano de control interno conforme a su competencia;

- ❖ Admitir y desahogar las pruebas ofrecidas dentro del trámite de la queja o denuncia, con el fin de valorarlas y allegarse de elementos necesarios para determinar la existencia o no de la presunta irregularidad administrativa, atendiendo lo dispuesto por el capítulo cuarto del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.

Transcurrido el término del periodo de información previa, de acuerdo con el apartado de **“TRÁMITE DE ATENCIÓN DE LAS QUEJAS Y DENUNCIAS A PARTIR DE LA RADICACIÓN”**, la Dirección General de Responsabilidades o los Órganos de Control Interno, tienen la obligación de emitir el acuerdo correspondiente, dentro de los cinco días hábiles siguientes, que puede consistir en :

- Acuerdo de archivo por falta de elementos.
- Acuerdo con inicio de procedimiento administrativo.
- Acuerdo con inicio de acciones de control y evaluación.

La dirección general de Responsabilidades o los Órganos de control Interno, deben notificar al quejoso o denunciante el acuerdo correspondiente, a más tardar el día hábil siguiente en que haya sido emitido, como lo señala el artículo 24 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México. Recibida la queja y denuncia, que haya sido turnada por la Dirección General de Responsabilidades a los enlaces de las dependencias u organismos auxiliares, estos deben de registrar en el SAM, el inicio al trámite correspondiente

dentro del día hábil siguiente, así como todas las acciones que vayan realizando hasta que se declare concluido el asunto, a fin de que el ciudadano, pueda consultar con su folio electrónico, a través del SAM el estado que guarda su asunto.

## **CAPÍTULO IV**

### **LA INFORMÁTICA JURÍDICA Y LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN LAS CONTRALORÍAS INTERNAS DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO**

4.1. Planteamiento del Problema. 4.2. Repercusiones. 4.2.1. En lo Jurídico. 4.2.2. En lo Económico. 4.2.3. En lo Social. 4.3. La informática Jurídica y los Procedimientos Administrativos en las Contralorías Internas.

#### **1.1. Planteamiento del Problema**

Del presente trabajo de investigación resulta fundamenta entrar al fondo del problema, que si bien cierto el procedimiento administrativo para la presentación de una queja en el Estado de México esta legal y formalmente establecido en el Código de Procedimiento Administrativo del Estado de México también lo es que en la práctica a la atención a las controversias o inconformidades planteadas por los particulares y por los mismos Estados, este no se cumple a cabalidad, esto emanado, de que si bien es cierto en el artículo 3 del código de procedimientos administrativos se mencionan los principios generales de dicha disciplina estos no se cumple en su totalidad, esto en relación a la falta de eficacia, eficiencia, costos y celeridad en los procedimientos administrativos dentro de las Órganos de Control Interno del Gobierno del Estado de México.

Podemos identificar que dentro de lo plasmado en el presente trabajo de investigación se encuentra formal y legalmente establecido el procedimiento administrativo de queja así como sus etapas procesales, los plazos y conclusiones, sin embargo resulta fundamental destacar que en el mundo del “Debería de ser” lo anterior resultaría la idoneidad del procedimiento

administrativo de queja, cumpliendo así con los principios del derecho procesal establecidos en el artículo 3 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, sin embargo de la experiencia y de la práctica de dicho procedimiento resultaron existir diversas limitantes dentro de dicho procedimiento.

Es cierto que para atender a las quejas en contra de los servidores públicos del Gobierno del Estado de México se estipula un procedimiento a seguir establecido por diferentes ordenamientos legales como lo es el Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, el Manual de Operaciones de la Secretaría de la Contraloría, el Manual de Operación del Sistema de Atención Mexiquense, en los que se establece el procedimiento a seguir para la tramitación y atención a las inconformidades planteadas por la sociedad, también lo es que de este procedimiento los plazos establecidos darían cabal cumplimiento de acuerdo a los principios generales del procedimiento administrativo, proporcionando al procedimiento administrativo de queja del Estado de México, eficacia, eficiencia y celeridad y gratuito (bajo costo) de los que carece actualmente el procedimiento; sin olvidar que la misión de todo Órgano de Control Interno es la de Impulsar, en el ámbito de su competencia, la cultura de la prevención, así como detectar, abatir y sancionar prácticas de corrupción e impunidad, a partir de una actuación proactiva, que en coordinación con las unidades administrativas, consoliden la transparencia, la rendición de cuentas, la legalidad, la eficiencia y la eficacia de los procesos sustantivos y adjetivos de la organización, a partir de un control interno robusto en la gestión pública.

Ahora bien resulta indispensable señalar que el procedimiento administrativo de queja dentro de las Contralorías Internas del Gobierno del Estado de México se encuentra sumamente limitado por diferentes cuestiones y factores inherentes al cumplimiento de las obligaciones de los servidores públicos, como lo son el capital humano, el presupuesto, tiempo o plazos, así como la falta de información

de los ciudadanos acerca de la existencia de los programas implementados por el Gobierno Estatal para la interposición de sus inconformidades.

Dentro de la práctica de las actividades de los Órganos de Control Interno del Gobierno del Estado de México, es notorio percatarse la falta de conocimiento de los ciudadanos acerca del “Sistema de Atención Mexiquense”, el cual resulta ser el medio establecido por el Gobierno del Estado de México, mediante el cual los ciudadanos pueden hacer del conocimiento del Gobierno del Estado, de la Secretaría de la Contraloría, de los Órganos de Control Interno y de los departamentos competentes acerca de los actos u omisiones de los servidores públicos en ejercicio de sus función, así como de las controversias e inconformidades que se deriven de la propia naturaleza del trámite de un servicio, por lo que aunado a lo anterior es importante señalar que en el “Sistema de Atención Mexiquense” es el sistema por el cual no solo se pueden registrar las inconformidades y quejas de los administrados si no también sugerencias y reconocimientos de los servidores públicos que benefician el mejoramiento de los servicios proporcionados por la administración pública estatal; por lo anterior planteado resulta fundamental hacer del conocimiento de los administrados la existencia de dicho sistema de atención, debido a que es de premura tener mejores servicios públicos, continuos, alcanzables, regulados y renovados, resultando servicios públicos de calidad de un bajo costo para la población así como principalmente eficientes y eficaces.

Ahora bien el Manual de Operaciones del Sistema de Atención Mexiquense y el Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México establecen las acciones y procedimientos al respecto de la forma en la que se dará atención a las irregularidades o controversias presentadas por los usuarios en los Órganos de Control Interno del Gobierno del Estado de México; por lo que a la falta de una regulación cabal de esta, las lagunas del derecho se subsanarán con los Manuales de Operaciones de las dependencias, sin embargo de dichos manuales que pretenden hacer del procedimiento de queja un acto



administrativo eficiente, eficaz, gratuito y veloz, el cual de solución a las irregularidades que presenten los administrados, en dichos ordenamientos no se consideraron en su totalidad todos los elementos y factores por los cuales no se pueda dar el debido trámite a las controversias que se suscitan y registran ante los Órganos de Control del Estado de México.

Entre los elementos o factores por los cuales no se cumpla eficaz y eficientemente el procedimiento administrativo de queja de los Órganos de Control Interno, se encuentra el desconocimiento de los ciudadanos acerca de la existencia de las herramientas creadas por el Gobierno del Estado de México para la interposición de las controversias que se suscitan, razón por la cual resulta como principal factor que dificulta el debido y cabal cumplimiento de los principios procesales del derecho administrativo.

En el procedimiento administrativo, se reconocen una serie de principios que prevén que tanto el particular como la administración tengan un conocimiento total y acabado de la cuestión planteada.

Los principios que rigen el procedimiento son, fundamentalmente, los de legalidad, legalidad objetiva y debido proceso adjetivo, sin dejar de tener en cuenta que los de seguridad jurídica, gratuidad, celeridad, economía, sencillez, eficacia eficiencia, publicidad, buena fe, son indispensables.

Dentro del artículo 3 del Código de Procedimientos Administrativos del estado de México, como anteriormente se ha mencionad, se encuentran plasmados los principios generales del derecho procesal administrativo los cuales son:

**Legalidad.** Se refiere a que las actuaciones practicadas por la autoridad u órgano administrativo deben de estar de acuerdo a lo establecido con la ley. “la autoridad solo puede hacer lo que la ley autoriza”

**Sencillez.** Esto es, que las metas deben ser simples y los planes deben ser comprendidos por todos los que están involucrados en su ejecución

**Celeridad.** Quienes participan en el procedimiento deben ajustar su actuación de tal modo que se dote al trámite de la máxima dinámica posible, evitando actuaciones procesales que dificulten su desenvolvimiento o constituyan meros formalismos, a fin de alcanzar una decisión en tiempo razonable, sin que ello releve a las autoridades del respeto al debido procedimiento o vulnere el ordenamiento

**Oficiosidad.** Debe ser impulsado de oficio por la administración pública, puesto que dicho procedimiento no solo debe representar una garantía para los administrados, sino una regla de buena administración de los intereses públicos.

**Eficacia.** Se refiere a la rapidez, la celeridad, y a la sencillez. La eficiencia, por su parte, cumple como objetivo que persigue el procedimiento de la manera más económica posible, siendo el principio de economía su versión positiva.

**Publicidad.** Exige la publicidad del proceso, lo cual debe constituir la regla, sin perjuicio que en casos excepcionales, por motivo de decencia pública o protección al honor, vida privada, intimidad de las personas el tribunal resuelva que el asunto se debe tramitar a puertas cerradas, es decir, sin la participación de personas distintas de aquellas que contienden.

**Transparencia.** Implica que el actuar de la Administración se deje ver como a través de un cristal. Constituye una extensión del principio de publicidad el cual supone una posición activa de la Administración, mientras que la transparencia se enfoca en permitir que el poder público y su accionar se encuentren a la vista de todos, sin velos ni secretos, en una situación tanto pasiva como activa: dejar ver y mostrar. (Del Piazzo, Cagnoni, 2005. p. 52)

**Gratuidad.** La tramitación del procedimiento administrativo no genera gastos ni costas, ni los servidores públicos perciben derechos por su intervención. (López Nieto, Op. Cit. Nota 31 p. 26.)

Ahora bien partiendo del análisis de los principios generales del derecho procesal podemos intuir que el procedimiento administrativo está encaminado al correcto tramite y solución de los conflictos que se suscitan entre los particulares, el estado y también así entre los propios estados, que estos deben cumplir con lo establecido con una normatividad, que si bien es cierto el fin del procedimiento administrativo es dar atención rápida, eficaz, eficiente y sin costo alguno a la solución de las controversias que se suscitan entre los interesados, es así que también lo es que estos principios no se cumplen en su totalidad en razón de que el procedimiento administrativo de queja en el Estado de México no cumple con estos principios cabalmente, lo anterior en atención de que no se reúne con las metas que regula el procedimiento administrativo de queja, lo anterior derivado de la atención proporcionada a las quejas que se tramitan, no resultan ser de un bajo costo para ninguna de las partes, los Órganos de Control Interno como Autoridad regulatoria en ejercicio de la función administrativa y al particular como quejoso o usuario de los servicios proporcionados por el Gobierno del Estado de México.

Desde el punto de vista de la práctica o tramitación del procedimiento administrativo de queja en los órganos de Control Interno del Gobierno del Estado de México, es de percatarse que el procedimiento administrativo de queja implementado y regulado por las leyes, no cumple en su totalidad con la necesidad de dar una seguridad jurídica a los particulares ante el estado, puesto que si bien se encuentra formalmente establecido también lo es que no se tomaron en consideración los elementos y factores que interfieren o dificultan cumplir con el efectiva tramitación de las quejas en donde se desahoguen todas y cada una de las etapas procesales dentro del proceso administrativo de queja

en donde se proporcione una real certeza jurídica a los particulares, de la que se diriman las controversias entre la población y el Estado.

De la realidad del particular al respecto del procedimiento administrativo de queja, podemos identificar lagunas o errores al cumplimiento de los principios que rigen al procedimiento administrativo, puesto que es claro poder identificar que comúnmente para los particulares, quejosos o administrados les resultan sumamente complicados los procedimientos administrativos de queja, esto en razón a la imposibilidad en la mayoría de los casos de asistir a las audiencias en los Órganos de Control Interno, por lo que se dificulta la continuación al procedimiento de queja posterior de haber rendido su denuncia o declaración al respecto de los supuestos hechos generadores de una responsabilidad administrativa, por lo que resulta procedente establecer claramente el procedimiento administrativo de queja dentro de los Órganos de Control Interno desde el punto de vista de la práctica, delimitando en una serie de paso:

- Para dar inicio a un procedimiento administrativo deben existir dos partes en este caso un particular, una autoridad o servidor público.
- La existencia de una supuesta responsabilidad administrativa o irregularidad que afecte los intereses de algún particular (el estado puede fungir también como particular dependiendo la naturaleza del asunto)
- La voluntad expresa del particular en la que se exprese la irregularidad o inconformidad en contra de algún servidor público o servicio proporcionado por el estado.
- La manifestación exteriorizada de la voluntad de solicitar interponer una queja o iniciar un procedimiento administrativo en contra de un servidor público o servicio.
- El registro de dicha queja o irregularidad ante el SAM “Sistema de Atención Mexiquense” o ante alguno de los órganos de control interno de

competencia, que esta podrá ser de manera electrónica en la página del SAM, vía telefónica, o de forma escrita en los Órganos de Control.

- El particular proporciona los datos generales como nombre, dirección, número de teléfono, así como la controversia o hechos que suscitaron a la interposición de la queja o inconformidad.
- Posteriormente esta es remitida a la secretaria d de la contraloría en donde se encargan de su análisis para ser remitida al órgano de control competente o de adscripción.
- Ya en el Órgano de control interno la inconformidad es analizada y se radica bajo un número de expediente, el cual hace constar que la queja ha sido aceptada para su trámite.
- Radicada la presente inconformidad el órgano de control interno solicita la ratificación de la inconformidad a efecto de continuar con el procedimiento y estar en la posibilidad de esclarecer los hechos.
- Se abre una etapa de averiguación previa en la cual el órgano o autoridad administrativa está encargada de realizar las diligencias necesarias a efecto de recabar las pruebas suficientes y así esclarecer los hechos manifestados.
- Se cita a diligencia administrativa al particular para que aporte más elementos de convicción los cuales auxiliien al órgano de control interno acreditar la supuesta responsabilidad administrativa del servidor público denunciado y al servidor público a efecto de que de su declaración acerca de los hechos así como exhiba prueba alguna que auxilie acreditar la veracidad de sus manifestaciones.
- Posteriormente a la diligencia se analizan las manifestaciones vertidas por las partes en la diligencia administrativa y la autoridad se encarga de realizar las diligencias necesarias a efecto de poder emitir una resolución.
- Se dicta una resolución y se notifica a las partes la conclusión del asunto.

Ahora bien de la presentación de una queja de acuerdo a lo establecido en el artículo 3 del Código de Procedimientos Administrativos del estado de México se debe de basar en los principios de legalidad, eficacia, eficiencia, celeridad, economía entre otros, sin embargo, no se da cabal cumplimiento a los mismos, aunque se infieran, esto en razón de que en la tramitación de las quejas se generan costos tanto para los particulares como para la administración pública sin la necesidad de realizar dicha erogación, puesto como bien mencionamos para que el particular pueda asistir a las diligencias administrativas genera un gasto económico, temporal, sin mencionar que la mayoría de los usuarios tienen empleos o trabajos los cuales impiden la asistencia a las diligencias administrativas, generando la incomparecencia de los usuarios o interesados dificultando el debido tramite de las mismas. Si bien son cierto los Órganos de Control Interno son los encargados de llevar el procedimiento, estos se ven limitados a causa de la falta de elementos de convicción los cuales auxilien acreditar la responsabilidad administrativa.

En virtud de lo anterior se solicita a los usuarios a que rindan su declaración ante la autoridad, así como pruebas que se puedan exhibir, sin embargo es importante mencionar que rara vez al celebrar la diligencia administrativa estos cuentan en el momento con las pruebas necesarias para acreditar sus manifestaciones, solicitándoles las exhiban a la brevedad y así continuar con el procedimiento con las que la autoridad competente acredite fehacientemente sus manifestaciones y acreditar la existencia de la responsabilidad administrativa en la que haya incurrido él servidor público denunciado.

Por lo que al impedimento de los órganos de control internos para continuar con un procedimiento y a la falta de elementos de convicción con los cuales acreditar los supuestos hechos, se determina el archivo y conclusión de los expedientes, violentando así el principio de eficacia puesto que para que un órgano de control sea eficaz debe de cumplir con sus metas y solucionar los conflictos entre los particulares y servidores públicos (estado), de este mismo modo no se cumple

cabalmente con los principios de economía puesto que para la solución a una controversia, el particular tendrá que generar gastos, los cuales dificultan la comparecencia a las diligencias administrativas impidiendo de esta forma que el órgano de control interno o autoridad se allegue de los elementos necesarios y así imponer las sanciones que a derecho correspondan. Resulta necesario señalar que en la práctica a la atención de las quejas en la mayoría de las situaciones los particulares no acuden a las citaciones para el desahogo de las diligencias administrativas, esto en relación de que se generan gastos innecesarios en el traslado, puesto que los contralorías internas en la mayoría de las dependencias en el estado de México se encuentran en la capital es decir en Toluca, puesto que para continuar con el procedimiento los usuarios deben generar un gasto, por lo que resulta innecesario para el particular realizar dicha erogación de los gastos que genera el traslado a la capital del Estado de México.

#### **4.2 REPERCUSIONES**

En este punto procederemos a desarrollar y a exponer las repercusiones que se generan de la práctica en atención o del trámite del procedimiento administrativo de queja en los Órganos de Control Interno del Gobierno del Estado de México, en donde se generalizaran repercusiones que se emanan de los errores en la atención al procedimiento administrativo de queja en los Órganos de Control Interno.

Cabe señalar como principal punto, que las irregularidades se presentan en relación a la imposibilidad de cumplir con lo establecido por las normas y principios que regulan al procedimiento administrativo de queja, en la realidad o práctica de este procedimiento resulta imposible cumplir a cabalidad con los principios generales del procedimiento administrativo, razón por la cual resultaran procedentes las propuestas de solución a los planteamientos a describir, auxiliando al procedimiento administrativo a cumplir con los principios generales del derecho procesal y aumentando la eficacia y eficiencia así como

reducir los costos para los particulares y la administración pública, resultando un procedimiento administrativo de queja más rápido eficaz y eficiente el cual se verá reflejado como un procedimiento administrativo de queja de calidad, el cual ofrezca una real y verdadera regulación a las irregularidades administrativas que se susciten así como regular la forma en la que se conducen los servidores públicos en el ejercicio de las funciones encomendadas, satisfaciendo las necesidades colectivas en el Estado de México.

Es importante señalar que la función de la administración pública es poner en contacto directo a la ciudadanía con el poder político, "satisfaciendo" los intereses públicos de forma inmediata, por lo que partiendo de la necesidad de la población con el estado de proporcionar servicios públicos que atiendan cabalmente a las necesidades de los administrados, este tiene que hacer uso de los recursos del estado para proporcionar dichos servicios; es de considerarse que para proporcionar la totalidad de los servicios públicos que cubran al índice de población este es sumamente amplio dificultando de manera significativa que los organismos o dependencias cumplan con sus obligaciones sin generar inconformidades o controversias entre los administrados y los estados, por lo que en razón a lo anterior la autoridad competente para conocer de estas controversias generalmente son los Órganos de Control Interno, los cuales derivado de la controversia suscitada entre el administrado y el servidor público es el ente capacitado para conocer, aunado a lo anterior es de importancia remarcar que los Órganos de Control Interno no resultan ser una autoridad eficaz y eficiente en todos los casos esto derivado a que desafortunadamente es imposible para los Órganos de Control Interno contar con los medios necesarios para dar la debida y cabal atención a todas las inconformidades que se suscitan por lo que de la práctica del derecho procesal administrativo en el trámite de queja resulta haber repercusiones de diferentes tipos las cuales serán expuestas con posterioridad.



#### **4.2.1. REPERCUSIONES EN LO JURÍDICO.**

Partiendo de lo anterior, podemos deducir que el procedimiento administrativo de queja en el Estado de México se encuentra formal y legalmente establecido y regulado por los ordenamientos anteriormente mencionados, en los que se establecen los procedimientos a seguir, en los que se instruye el inicio y conclusión de todo procedimiento administrativo de queja, las diligencias a practicarse, plazos, así como la conclusión a las responsabilidades administrativas que se deriven del actuar del órgano administrativo.

En la práctica de la tramitación de quejas o inconformidades de las que conocen los Órganos de Control del Gobierno del Estado de México, es de identificarse que estas carecen de la total eficacia y eficiencia en razón de no poder ser concluidas hasta el completo desahogo de los procedimientos en el proceso administrativo de queja esto derivado de la imposibilidad para cumplir a cabalidad con los ordenamientos jurídicos establecidos el Código de Procedimientos administrativos respecto al trámite de queja, violentando así el principio de legalidad en virtud de no estar en posibilidad de dar el cabal cumplimiento a los ordenamientos que regulan al procedimiento de queja, esto en razón de que como anteriormente se refirió, existen factores los cuales dificultan el estricto cumplimiento a todos los ordenamientos legales que regulan el trámite de queja.

Derivado de los factores que entorpecen al procedimiento administrativo de queja es de identificarse que se infringe a lo establecido en el artículo 3 en sus principios de legalidad, sencillez, celeridad, eficacia y gratuidad o economía artículo en el que dispone que el proceso y así sus procedimientos administrativo regulados por el Código de Procedimientos Administrativo del Estado de México, se regirá por los principios anteriormente mencionados, en los que se deberán evitar costosos, lentos o complicados pasos administrativos que obstaculicen el desarrollo del trámite del expediente.

Ahora bien en la atención o tramite a las quejas estas resultan obstaculizadas en razón de que es complicado para los particulares dar la debida atención a las diligencias administrativas, así como resulta complicado para la autoridad realizar todas y cada una de las diligencias de notificación que se desprenden del procedimiento administrativo de queja, lo anterior en virtud, a que las partes del procedimiento administrativo de queja, tienen que trasladarse largas distancias para continuar con el procedimiento, esto en razón a la inexistencia de oficinas regionales de los Órganos de Control Interno, la inexistencias de módulos exprés para el desahogo de los requerimientos de los Órganos de Control Interno así como la inexistencia de un sistema informático Cibernético con el que se dé la atención a los requerimientos de Autoridad Administrativa de forma breve económica y alcance de todo administrado.

Ahora bien posterior al previo registro de la queja en el “Sistema de Atención Mexiquense” (SAM) con la cual se da a conocer a la Autoridad Administrativa Estatal la Existencia de una irregularidad, la autoridad procede a realizar las diligencias de notificación necesarias a efecto de que el quejoso al igual que el servidor público u órgano administrativo denunciado den el formal cumplimiento al desahogo de los requerimientos de la Autoridad Administrativa y así estar en posibilidad de acreditar las responsabilidades administrativas que a derecho correspondan, es importante identificar que no solo el factor distancia resulta ser el impedimento por el que no se proporciona la debida atención a las quejas, sino que también el factor económico como otro de los factores predominantes del incumplimiento a los requerimientos del procedimiento administrativo de queja, esto en razón de que se eroga una alta suma pecuniaria para las partes en el desahogo de los mismos, aunado a lo anterior es de señalarse otro de los factores de incumplimiento de los requerimientos del procedimiento es el factor tiempo puesto que si bien es cierto las diligencias y actos administrativos deben ser actuados en horarios generalmente hábiles a excepción de previa autorización por parte de la autoridad para la práctica de los actos

administrativos necesarios, mismos que generarían un aumento al gasto realizado por las partes; Por lo que del desahogo de los requerimientos esenciales para la continuación del procedimiento administrativo de queja en los que se aporta, modifica, y en su caso se amplían los hechos de la inconformidad, así como de la ratificación de los hechos denunciados y de la exhibición de las pruebas y testigos y así en el momento procesal oportuno se instaure el procedimiento administrativo disciplinario en contra de un servidor público, lo anterior como parte de las etapas procesales del trámite de queja; lo en el que se desahoguen todas y cada una de las etapas del procedimiento y determinar así la conclusión del asunto.

Ahora bien de todo lo expuesto conforme al procedimiento administrativo de queja y de los factores que entorpecen y limitan a la eficaz y eficiente conclusión de las controversias de las que conocen los órganos de Control Interno de la Administración Pública Estatal es claro señalar que las repercusiones en el ámbito jurídico se emanan de la misma tramitación y atención que se da a las quejas, en razón de que los ordenamientos jurídicos que regulan al procedimiento de queja no abordan en su totalidad a la realidad con la que se atiende al procedimiento de queja, resultando violentado el artículo 3 del código de procedimientos administrativos del estado de México en sus principios procesales los cuales son los ejes rectores del procedimiento y acto administrativo.

#### **4.2.2. REPERCUSIONES EN LO ECONÓMICO**

Resulta plenamente fundamental exponer con toda certeza y cabalidad las repercusiones en el aspecto económico puesto que se presume ser la razón más importante por la cual se entorpece y se ve limitado el procedimiento administrativo de queja generando el incumplimiento de los demás principios del procedimiento administrativo.

De acuerdo con el principio de economía procesal el cual refiere a que la actuación de la administración pública debe desarrollarse con ahorro de trabajo, energía y costo, y atenta a la obtención del mayor resultado con el mínimo esfuerzo, lo que en la práctica implica evitar a los administrados trámites innecesarios con los cuales se aminore el trabajo habitualmente recargado a los órganos o servidores públicos, para así alcanzar una mayor eficiencia y eficacia en la tramitación de las resoluciones o actos administrativos.

Al continuar con el procedimiento administrativo de queja nos encontramos con diligencias en las cuales es necesaria la intervención o comparecencia de los administrados esto en razón, de que al interponer su queja muchas de las veces es necesaria la ratificación de la misma, esto derivado al alto índice de registro de quejas o inconformidades sin fundamento en contra de servidores públicos; ahora bien sin dejar de lado la veracidad de las denuncias registradas por los administrados, resulta en la gran mayoría de los casos necesaria la presencia o comparecencia del quejoso al desahogo de las diligencias administrativas en las cuales se solicita se aporten mayores datos que robustezcan las manifestaciones registradas en el “Sistema de Atención Mexiquense” por lo que en este acto se solicita se exhiban las pruebas, testigos y elementos de convicción que auxilien a la autoridad acreditar de ciertos los hechos denunciados; ahora bien de la solicitud realizada al administrado para que comparezca ante el Órgano de Control Interno y continuar con el procedimiento, la gran mayoría de las veces les resulta imposible a los administrados asistir a dichas citas, esto en razón de como anteriormente fue mencionado, genera un costo o menoscabo al patrimonio del interesado, sin olvidar mencionar que las citas para el desahogo de las diligencias administrativas son en horarios hábiles dificultando de este mismo modo la comparecencia de los quejosos a las diligencias administrativas por lo que dificulta aún más la comparecencia al procedimiento en virtud de que en su gran mayoría los usuarios trabajan en el mismo horario en el que los Órganos de Control o autoridad administrativa disciplinaria realiza y ejecuta sus funciones, lo anterior desde el punto de vista

del administrado, sin embargo de igual forma resulta de suma importancia considerar el gasto que realiza el estado para atender las quejas que se suscitan, como bien mencionamos anteriormente el principio de economía nos refiere que las actuaciones de la administración pública deben desarrollarse con ahorro de trabajo, energía y costo, y atenta a la obtención del mayor resultado con el mínimo esfuerzo, en la práctica del procedimiento administrativo de queja al realizar las notificaciones para las diligencias que realizan los Órganos de Control Interno resultan de un gran costo económico para la administración pública Estatal esto en relación a la distancia entre los quejosos y el Órgano de Control Interno, esto derivado en razón a que el personal del Órgano de Control Interno, se debe desplazar largos trayectos a los municipios del Estado de México para una simple notificación, generando un alto costo económico, en capital humano y temporal lo anterior debido a la inexistencia de Oficinas Regionales de los Órganos de Control, la inexistencia de Módulos exprés de atención a las quejas así como de la inexistencia de un sistema practico informático y cibernético con el cual se pueda dar la atención pronta expedita y sin costo a la atención de las quejas; en el mejor de los casos al realizar las notificaciones se puede contar con la presencia de las personas en sus domicilios y así perfeccionar la diligencia de notificación, sin generar otro costo para el perfeccionamiento de la diligencia de notificación, sin embargo en la gran mayoría de las veces, los usuarios o administrados no se encuentran en su domicilio, provocando así que no se pueda perfeccionar la diligencia de notificación, por lo cual se deja citatorio para que el administrado se sirva de esperar al personal de este Órgano de Control Interno al día siguiente, generando de nueva cuenta un gasto innecesario para el estado y retrasando el procedimiento por lo cual resultan de nueva cuenta violentados los principios de celeridad, legalidad, economía, eficiencia y eficacia.

Aunado a lo interior resulta importante mencionar que todas las diligencias que se practican de notificación requieren de un alto costo en capital humano, capital económico y en el aspecto temporal por parte de la administración pública

estatal, sin la necesidad de que el gasto por parte de la administración pública sea alto con la implementación de los medios físicos y electrónicos necesarios para la debida y cabal atención al trámite de queja, realizando las notificaciones, y emplazamientos de este modo.

### **4.2.3 REPERCUSIONES EN LO SOCIAL**

En las últimas dos décadas las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones han transformado al mundo y acercado más, virtualmente a las personas y al gobierno, permitiendo realizar actos y tramites de una forma más ágil y segura, sin embargo la rápida difusión y el gran interés en el actuar administrativo, como parte de la globalización, han provocado el surgimiento de nuevos problemas, e incluso han agudizado algunos de los ya existentes.

Entre otros de los problemas de la globalización se plantean cuestiones que van desde la validez legal de los tramites o actos sin papel y sin firma autógrafa, hasta la necesidad de la protección de los derechos por la falta de seguridad de las tramites y acciones electrónicas, es decir que si bien es cierto la tecnología ha ido facilitando la vida del hombre, agilizando sus actividades también lo es que de este mismo avance ha sido necesario transformas algunas de las normas de formalidad, como es la presencial, la utilización de papel y la firma autógrafa como uno de los elementos indispensables de la formalidad.

La documentación original (papel) que integra los actos administrativos cada día se vuelve más voluminosa, ocasionando importantes costos relacionados con el almacenamiento y dificultad en la obtención de información.

El aumento en el volumen y complejidad de las actividades humanas incluyendo, las operativas y administrativas, han provocado el surgimiento de los soportes evidénciales, como son: la informática, dentro de la que se encuentra la microfilmación, los archivos magnéticos, la digitalización y muchos más que se

están innovando e implementando, y que resultan más prácticos que los sistemas y procedimientos tradicionales.

En la legislación administrativa empiezan a emerger diversas disposiciones jurídicas que hacen que los soportes informáticos como lo es la firma digital, los certificados electrónicos, la digitalización, entre otros hagan posible la realización o tramitación de asuntos vía internet, los cuales de la debida regulación de los mismos son susceptibles de valorar como prueba plena de la realización de los actos, lo que genera una imperiosa necesidad de dotar de seguridad jurídica a los administrados con el aprovechamiento de la tecnología de punta.

Por otro lado resulta importante señalar la importancia de la eliminación de la evidencia documental como una de las practica ancestrales de la existencia de lo tramitado y de sus participantes es decir, de la existencia del acto y de los administrados o partes sujetas a un procedimientos administrativo, ahora bien con el allego de la tecnología por parte del gobierno, resulta indispensable hacer más uso de las practicas cibernéticas a efecto de agilizar, simplificar, armonizar, el trabajo del hombre ofreciendo una certeza y confianza jurídica en el uso de los métodos cibernéticos de atención al procedimiento administrativo, llevando consigo una simplificación y ahorro en los procesos administrativos.

En esta apartado resulta indispensable señalar que los servicios públicos son las actividades de los órganos públicos o privados con personalidad jurídica creados, para dar satisfacción en forma regular y continua a cierta categoría de necesidades de interés general, bien en forma directa, mediante concesionario o a través de cualquier otro medio legal con sujeción a un régimen de derecho público o privado, según corresponda.

Las repercusiones en el ámbito social, son sin duda las más importantes, sin olvidar dar su debida importancia a las repercusiones jurídicas así como las

económicas, sin embargo resulta de mayor premura identificar la importancia de las repercusiones en el ámbito social, esto en razón de que como bien sabemos, los servicios públicos son creados como bien lo dice su nombre para dar un servicio a la población, los cuales van encaminados a la satisfacción de las necesidades de la sociedad, los cuales deben de ser eficientes, eficaces y alcanzables para la sociedad, sin olvidar que son creados para un fin, señalando que la finalidad de la administración pública es la de "el bien común" o "bienestar general" de la sociedad buscando la armonía entre el estado y los administrados, en razón a que los servicios públicos deben contar con una motivación para ser creados así como un fundamento que los origine.

Partiendo desde el punto en que el Estado es el encargado de proporcionar los servicios públicos a la sociedad es fundamental señalar que estos deben de ser proporcionados de forma regular y sin interrupciones los cuales deben carecer de buscar un lucro, esto en razón de ser una obligación inalienable del Estado, sin embargo del otorgamiento de los servicios públicos conlleva una gran responsabilidad con la sociedad.

Los servicios públicos proporcionados por el Estado como bien lo mencionamos, deben de ser proveídos buscando la satisfacción de las necesidades generando la armonía entre la sociedad y el estado, los cuales deben ser creados a efecto de cumplir con las metas de satisfacción de las necesidades los cuales deben de tener un resultado eficaz a efecto de que cumplan con su finalidad; eficientes, en razón de dar solución a las controversias e inconformidades de los administrados, que de este mismo modo debe ser económicos y alcanzables para la sociedad a efecto de que estos estén en las posibilidades de ser recurridos por los administrados.

Ahora bien ya establecido que el Estado es el encargado de proporcionar los servicios públicos, los cuales deben de alcanzar sus finalidades y estar debidamente motivados y fundamentados, procederemos a explicar las



repercusiones emanan de no contar con un procedimiento administrativo que cumpla con los principios procesales establecidos en el artículo 3 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.

En los órganos de control interno de la administración pública, al no cumplirse a cabalidad con los principios del proceso administrativo de eficacia y eficiencia resulta la deficiencia en las tareas de la autoridad administrativa, puesto que como bien hemos definido el principal fin de esta es el del mejoramiento de los órganos de la administración pública, por lo que a la ausencia del cumplimiento de los principios procesales del Derecho Administrativo genera la desconfianza de los administrados en virtud a la falta de soluciones a las controversias que se denuncian, de este mismo modo se emana la inconformidad y la desvinculación de la sociedad con el gobierno, resultando así una sociedad apática en la participación social.

Ahora bien al carecer de servicios públicos que estén investidos de calidad y eficiencia, los cuales solventen las necesidades de la sociedad, que día a día es más notoria la falta de la fehaciente y veraz aplicación de los principios procesales del derecho administrativo, resulta necesario el mejoramiento de los servicios públicos, en razón de ser servicios públicos carecientes de ética, profesionalismo, eficiencia, eficacia y trámites que resultan ser burocráticos y excesivos.

Las repercusiones en el ámbito social son de principal importancia esto en razón de que la finalidad de los órganos de control interno, es la de regular el actuar y la forma en la que se conducen los servidores públicos adscritos a sus dependencias, siendo estos los encargados de conocer y aplicar los procedimientos administrativos resarcitorios, disciplinarios y patrimoniales en contra de los servidores públicos, a efecto de que se cumplan cabalmente con lo establecido por las leyes.

Como anteriormente a lo largo de este trabajo de investigación ya hemos explicado, el procedimiento administrativo se encuentra legal y formalmente regulado, sin embargo en la práctica de la atención a las quejas resulta imposible cumplir cabalmente con lo pronunciado por las leyes, esto en razón a la falta de los elementos necesarios para cumplir con ello, como la son la falta de capital humano, la falta de capital económico, la falta del tiempo necesario para cumplir cabalmente con lo establecido.

De lo anterior se emanan las repercusiones sociales que limitan y transgreden el correcto funcionamiento del actuar administrativo, si bien es cierto al existir una irregularidad o controversia entre el usuario o particular y un ente administrativo se suscita el hecho generador que da propicio al procedimiento administrativo de queja.

Resulta cierto que existen herramientas de las que pueden hacer uso los administrados para dar a conocer a las autoridades acerca del comportamiento y la forma en la que se conducen los servidores públicos del Gobierno del Estado de México como lo es el “Sistema de Atención Mexiquense” (SAM) y el programa de atención a irregularidades “Mexiquense No te Calles” programas creados por el gobierno estatal a efecto de que el administrado se allegue de los medios informáticos y físicos en virtud de que con la interposición de una queja o denuncia se solucione el conflicto entre las partes, sin embargo de la creación de dichos sistemas en los cuales los administrados pueden registrar sus quejas denuncias sugerencias y reconocimiento, pocas veces son recurridos en virtud del desconocimiento de los usuarios acerca de la existencia de estos sistemas de atención ciudadana, así como también del programa “Mexiquense no te Calles”, por lo que resulta ineficaz la implementación de dichos programas; El motivo de los anteriores argumentos no es el del desvirtuar la existencia de estos si no el de proponer que se dé la publicidad necesaria a efecto de que dichos sistemas sean conocidos por todos los usuarios de los servicios públicos que otorga la Administración Pública del Estado de México,

resultando la radicación e instauración de más procedimientos administrativos en contra de los servidores públicos susceptibles de responsabilidad administrativa; ahora bien de la instauración y registro de más procedimientos administrativos en los Órganos de Control no es un punto determinante para que la autoridad administrativa disciplinaria aumente su eficacia y eficiencia sin embargo sería uno de los hincapiés a efecto de que se reforme el Código de Procedimientos Administrativos en donde se implementaran los medios necesarios físicos, informáticos o en su conjunto para la atención a las quejas, en las que se facilitaran las notificaciones así como la comparecencia a las diligencias administrativas y garantías de audiencia, lo cual resultaría un procedimiento administrativo nuevo, expedito, de muy bajo costo que sea eficiente y de eficacia al procedimiento administrativo y a los Órganos de Control Interno garantizando que los órganos administrativos provean la satisfacción de las necesidades de los usuarios.

Por lo que se desprende del presente trabajo de investigación, resulta indispensable exteriorizar que son necesarias implementar modificaciones tanto al código de procedimientos administrativos como al Sistema de Atención Mexiquense y al Programa “Mexiquense no te Calles” en razón de ser las herramientas por los cuales se rige y norma la atención a las quejas o inconformidades de los usuarios.

#### **4.3 LA INFORMÁTICA JURÍDICA Y LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN LAS CONTRALORÍAS INTERNAS**

Con la aparición del internet a finales de la década de 1990, se promovieron nuevas formas de interrelacionarse entre los administrados y el estado. La potencialidad de conectarse con otras computadoras, consecuentemente entre los administrado, las dependencias y organismos geográficamente distantes, cambio ha cambiado la forma de atender los asuntos administrativos, ahora,

estas pueden llevarse a cabo en tiempo real y las decisiones se toman en forma inmediata sin importar la ubicación físicas de las partes.

La informática jurídica cuenta con una serie de herramientas que permiten navegar por la red en busca de información, que después puede enviarse. Algunas herramientas que utiliza la informática jurídica son:

- **Correo electrónico.** Es un servicio que consiste en el envío y recepción de mensajes a través de una red de computadoras.
- **World wide web.** Es el medio ideal para compartir y difundir información, de tal forma que consultar paginas “www” es lo mismo que consultar una revista electrónica.
- Eficiente. permite a los usuarios organizar grandes volúmenes de información disponibles en las redes.
- Browsers como Explorer, Mozilla, Opera, Chrome, GNU, buscadores como Google, Yahoo! y Bing. Son aplicaciones diseñadas para acceder a información diversa acerca de una gran cantidad de temas dentro del internet.
- File Transfer Protocol. Permite transferir archivos computadoras remotas.
- Aplicativos de Mensajería como Skype, Google Chat, Yahoo!, WeChat. Permiten enviar mensajes en tiempo real, grabar charlas transferir archivos y realizar videoconferencias, entre otras facilidades tecnológicas.

Por lo anterior podemos decir que la informática jurídica es una revolución tecnológica que ha transformado y facilitado la realización de transacciones, debido a que proporciona las herramientas necesarias on-line para atender a los administrado, dependencias u organismos. Por ello para que una organización obtenga y aproveche todo el potencial de la red tiene que integrar a sus actividades de forma electrónica.

La materia administrativa no se puede quedar atrás en el avance tecnológico; por ello, es necesaria la existencia de la relación entre la informática y el derecho cibernético.

Las ventajas que ofrece la Informática Jurídica son las siguientes:

**Para los administrados:**

1. Permite el acceso a más información.
2. Facilita el contacto la investigación y análisis de la información
3. Abarata los costos.

Para el gobierno, organismos, dependencias y estados:

1. Simplificación de los trámites.
2. Agiliza la tramitación de los procedimientos
3. Disminuye los costos del procedimiento.

**Derecho informático**

Resulta importante mencionar al derecho informático en el presente trabajo de investigación en razón de que parte de su campo de aplicación, debe de regular el marco jurídico relativo al derecho administrativo específicamente al procedimiento informático administrativo, derivado de las nuevas formas automatizadas de atender a los procedimientos administrativos y sus actividades de cualquier naturaleza a través del ciberespacio.

**El derecho informático** ha sido conceptualizado como el sector normativo de los sistemas, dirigido a la regulación de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación; es decir, la informática y la telemática. Asimismo, integran el

derecho informático las proposiciones normativas; los razonamientos de los teóricos del derecho que tiene por objeto analizar, interpretar, exponer, sistematizar o criticar el sector normativo que disciplina la informática y la telemática.

En México en la actualidad, se encuentra en una etapa de análisis para concretar una legislación interna aplicable a esta materia, teniendo únicamente como antecedente la normatividad internacional que se ha generado.

Es importante destacar la relevancia que tiene la informática en todos los campos de la actividad humana, desde la necesidad de abrir nuevas áreas de investigación hasta alcanzar los resultados positivos en las tareas del hombre: lógicamente derecho como ciencia jurídica, no ha sido inherente a los alcances y problemas de la informática, por lo que esta materia ha sido objeto de estudios para su aplicación jurídica así como también en los tribunales.

Se considera pertinente establecer mecanismos que permitan a los administrados tener una seguridad jurídica en el empleo de los medios electrónicos como lo son:

1. El uso de la firma electrónica en sustitución de la firma autógrafa y sus efectos jurídicos.
2. Un mecanismo que permita verificar la inalterabilidad del contenido de los documentos digitales y la autoría de los mismos.
3. Un organismo encargado de ser el certificador de firmas electrónicas, así como de los servicios que debe prestar y los requisitos que deben cumplir los certificados que emita. (así como el SAT en materia de comercio).
4. Establecer el valor probatorio que los documentos tendrán cuando las personas presenten medios de defensa en materia administrativa.

Lo anterior con la finalidad de que estas medidas sean aplicadas de forma progresiva para que los administrados puedan adaptarse al uso de la nueva tecnología y cumplir adecuadamente con sus obligaciones.

La iniciativa propuesta tiene por objeto, entre otras cosas, establecer un procedimiento administrativo más eficiente que reduzca al máximo las cargas administrativas que enfrentan los administrados mediante la eliminación de la comparecencia rigurosa de forma presencial y la modificación a la rigurosa notificación personal que lejos de aportar beneficios tanto para los administrados como para la autoridad, se traducen en gastos innecesarios en que incurrir ambas partes.

Como hemos establecido, la informática jurídica, son aquellos apuntamientos que pretenden auxiliar al ser humano haciendo los procedimientos de recaudación de información y bancos de datos más simples, a efecto de hacerlos trámites más económicos, rápidos eficientes y seguros.

La informática jurídica es una de las ramas auxiliares del derecho esto en razón de que el derecho se debe de auxiliar de los medios informáticos tecnológicos necesarios a efecto de cumplir con su fin el cual es el de la impartición de justicia atendiendo a los principios de celeridad económica eficacia eficiencia y legalidad los cuales en la actualidad no son cumplidos cabalmente lo anterior como resultado a la falta de implementación adecuada en los procesos que rigen el procedimiento administrativo, resulta cierto que se encuentran establecidos algunos métodos informático jurídicos para agilizar el cumplimiento o tramite de los asuntos que se registran dentro de los Órganos de Control Interno del gobierno del estado de México, como lo es la firma electrónica regulada en el artículo 4 fracción XV de la Ley para el Uso de Medios Electrónicos del Estado de México, y la supuesta notificación electrónica, sin embargo de la legislación de estos nos encontramos con limitantes en la realidad o practica del proceso administrativo, esto en relación como bien lo plantea el

Código de Procedimientos Administrativos en el artículo 25 fracción V la forma en que se realizaran las notificaciones que a la letra dice:

**Artículo 25.- Las notificaciones se harán:**

- I. Por vía electrónica previa solicitud que realice la parte interesada en los términos que precisa la Ley para el Uso de Medios Electrónicos del Estado de México;

Como bien se menciona en el artículo anterior encontramos la limitante para agilizar el procedimiento, esto en razón de que las notificaciones se podrán realizar por vía electrónica “previa” solicitud que realice la parte interesada en los términos que precisa la ley, sin embargo este artículo debería de ser actualizado y reformado, en virtud de a los beneficios para el procedimiento mismo, tanto para la autoridad como para los particulares, por lo que se busca que el procedimiento sea más simple, ágil y al menor costo posible en relación a las notificaciones, diligencias, resoluciones y consulta de acuerdos y expedientes por lo que estos deberían poder ser consultados y atendidos mediante un sistema *on-line*.

Como hemos expuesto, la tecnología está al alcance de las autoridades así como también de los administrados, la globalización es una realidad en la cual el ser humano se ha hecho llegar de los medios tecnológicos necesarios a efecto de poder simplificar sus actividades así como también sus obligaciones, atendiendo de forma cabal y expedita a los requerimientos acordados por la autoridad hacia los particulares en virtud de mejorar los servicios públicos que ofrece la Administración Pública, cumpliendo de este modo a lo establecido en el presente trabajo de investigación el cual es que se cumplan los principios procesales del derecho administrativo de celeridad, economía, eficacia, eficiencia, etcétera.



Que si bien es cierto se ha regulado la forma en que se hará el uso de los medio tecnológico informático en los procedimientos administrativos, también lo es que estos no son aplicados, y sin embargo de que no son aplicados tampoco atienden a las necesidades para su aplicación, razón por la cual resulta necesario incluir dichos términos en el código de procedimientos administrativos a efecto de atender con mayor cabalidad al cumplimiento de los principios del procedimiento administrativo,

El Derecho Procesal Administrativo en el particular caso que nos ocupa el procedimiento administrativo de queja dentro de las Contralorías del Gobierno del Estado de México y la informática jurídica o medio tecnológicos deben estar íntimamente ligado, resulta fundamental señalar que para que un órgano de control pueda cumplir con los principios del proceso administrativo este debe de allegarse de todos los medios posibles para cumplir con sus fines el cual es la solución a las controversias de las que conocen, por lo cual resulta indispensable hacer uso de los medios informáticos establecidos de la firma electrónica hacer uso de las video conferencias y contar con un sistema informativo adecuado oportuno actualizado, que pueda dar atención en tiempo real a todo tipo de diligencias, notificaciones, citas a garantías de audiencia, esto de forma que dicha comparecencia electrónica pueda ser acreditada como formal y darle el valor probatorio como si se hubiera tratado de la comparecencia presencial y de la firma autógrafa.

Es de fundamental importancia reconocer que al transcurso de los años la tecnología el derecho y la sociedad ha ido evolucionando, que no hace escasos 30 años la aparición del internet revoluciono la forma de concebir al ser humano y sus comunicaciones, al igual que el derecho ha ido adaptándose a la forma en la que la misma tecnología ha ido evolucionando, pero estos cambios no se darían sin la mera necesidad de las personas de la utilización de la tecnología, que si hace pocos años resultaba incoincible pensar en la creación de una

aplicación o de un portal de internet en el cual se pudiera dar atención al ciudadano de forma cibernética o informática, ahora constituye una realidad la cual se ha vuelto una necesidad por el alto índice de población de con que ahora cuenta el Estado de México.

Dentro del derecho informático encontramos dos vertientes en relación a lo que es la informática las cuales son:

- La informática jurídica
- Derecho informático.

La informática jurídica es considerada como la técnica interdisciplinaria que tiene por objeto el estudio e investigación de los conocimientos de la informática en general, aplicable a la recuperación de información jurídica, así como la elaboración y aprovechamiento de los instrumentos de análisis y tratamiento de información jurídica, necesarios para lograr dicha recuperación.

Es decir la creación y recuperación de información que contiene datos jurídicos (leyes, jurisprudencia, doctrina) o al menos de interés jurídico.

No solo información, sino verdaderos actos jurídicos: mediante programas estudiando expresamente.

Ahora bien resulta imprescindible conceptualizar al **derecho de la informática**, el cual es el conjunto de leyes, normas y principios aplicables a los hechos y actos derivados de la informática.

## **LEGISLACIÓN INFORMÁTICA.**

### **CONJUNTO DE REGLAS JURÍDICAS DE CARÁCTER PREVENTIVO Y CORRECTIVO DERIVADAS DEL USO DE LA INFORMÁTICA**

Derivado de la obtención de mayores conocimientos el ser humano ha entablado posibilidad de manipular la tecnología a efecto de facilitar sus actividades por lo que a lo largo del tiempo el hombre día a día ha avanzado en la construcción de elementos sistemas y maquinaria que facilite todas y cada una de sus actividades en todos sus aspectos, facilitando de forma inmediata las comunicaciones entre personas de todo el mundo

A nivel humano, la interoperabilidad es difícil de lograr, ya que las limitaciones físicas, geográficas, cronológicas y económicas, impiden compartir la información de una manera eficaz y transparente. Asimismo, los recursos tecnológicos y bases de datos existentes en el gobierno, no son modulares y por lo tanto, no existe interoperabilidad o portabilidad entre ellos, lo que crea una brecha de comunicación entre las partes de un asunto o procedimiento, ya que la información no se comparte entre las diferentes unidades administrativas y niveles gubernamentales (municipal, estatal y federal) al igual que resulta complicado la comunicación con los particulares. Tratando de disminuir ésta brecha es cómo surge el concepto de SEITS (Sistema Electrónico de Información, Trámites y Servicios del Estado de México).

### **EI SEITS**

Es un plataforma que será administrada y operada por la Dirección General del Sistema Estatal de Informática y que tiene por objeto hacer posible la gestión de trámites y servicios con base en los medios electrónicos y sistemas de información, con la finalidad de contribuir en la simplificación administrativa y a hacer más ágil y eficiente la prestación del servicio público. Todos los trámites de los que conoce el **SEITS** deberán funcionar bajo los principios de neutralidad tecnológica equivalencia funcional autenticidad conservación confidencialidad e integridad.

¿Quiénes podrán hacer uso del **SEITS**?

- Las dependencias
- Los servidores públicos de las dependencias
- Los notarios públicos del estado de México
- Las personas jurídico colectivas.
- Los representantes legales de las personas jurídico colectivas; y
- Las personas físicas.
- 

Para poder realizar cualquier trámite de manera electrónica, se deberá contar la CUTS.

¿Qué es la **CUTS**?

En este mismo entendido el gobierno creo los CUTS que es la Clave Única de Trámites y Servicios, que consiste en una clave digital que emitirá la Dirección General del Sistema Estatal de Informática, para conocer la identidad electrónica de los sujetos que deban realizar algún trámite ante el Gobierno del Estado de México, una vez que se obtiene la CUTS los sujetos quedan inscritos en el Registro Único de Personas Acreditadas en el Estado de México (RUPAEMEX).

¿Qué tipo de trámites o servicios podrán gestionarse con el SEITS?

Los trámites y servicios entre una dependencia o un gobierno municipal y un particular;

- Al interior de una dependencia o gobierno municipal;
- Entre dos dependencias;
- Entre dos gobiernos municipales;
- Entre una dependencia y un gobierno municipal;
- Los procesos administrativos al interior de las dependencias o gobiernos municipales, o bien entre unos y otros.

El **SEITS** dará a las dependencias y gobiernos municipales la capacidad de comprender sus procesos de negocio internos en una notación gráfica, así como capacidad de comunicar estos procesos en una forma estándar; facilitando la comprensión a los participantes y las transacciones dentro y entre las organizaciones.

¿Cuáles son los beneficios del **SEITS**?

- Visibilidad del proceso del servicio de principio a fin.
- Procesos y respuestas más rápidas.
- Monitoreo de servicios que permita dar seguimiento al tiempo de atención, eficacia con la que se brindó el servicio así como la satisfacción del usuario, entre otros.
- Mejorar la gestión de los servicios.
- Incrementar la cantidad y calidad de los servicios web al ciudadano.
- Mayores alternativas de acceso a datos relevantes del proceso para la toma de decisiones.
- Reducción de riesgos.
- Flexibilidad en la importación de datos.

### **FIRMA ELECTRÓNICA AVANZADA**

Una vez comentada la obligación del uso de la FIEL es importante señalar el concepto que se entiende por FIEL, los datos adjuntos a un mensaje electrónico que permiten citar información para que sea enviada de forma íntegra y segura por medio de internet. Su propósito es identificar el emisor del mensaje como auto autor legítimo de este, tal como si se emanara de una firma autógrafa.

### **INFORMÁTICA JURÍDICA Y PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO**

Ahora bien, establecidos los preceptos de Informática Jurídica y del Procedimiento Administrativo, es de identificarse que estos deberían de estar ampliamente ligados entre sí, en razón de que la Informática Jurídica es el medio indicado para facilitar la aplicación del procedimiento administrativo en virtud de simplificar los procedimientos, sin embargo, en México y particularmente en el estado de México los medios electrónicos implementados hasta el momento no son los suficientes para el perfecto desahogo del procedimiento, en virtud de que para su perfeccionamiento es necesaria la creación de herramientas y medios electrónicos a efecto de que el desahogo de las diligencias del procedimiento administrativo de queja sean más dinámicas y económicas; que si bien es cierto existe una regulación que determina los lineamientos a seguir en el procedimiento administrativo de queja también lo es que existen medios y herramientas cibernéticas o informáticas que pudieran auxiliar al procedimiento administrativo sin embargo estas no son las adecuadas para desahogar las deficiencias en el procedimiento administrativo de queja.

## CONCLUSIONES

**PRIMERA:** El procedimiento administrativo de queja es ineficaz e ineficiente.

**SEGUNDA:** Es necesaria una reforma al código de procedimientos administrativos a efecto de que se agreguen los medios informáticos necesarios con la finalidad de actualizar el proceso de queja.

**TERCERA:** El procedimiento administrativo de queja resulta costoso para las partes.

**CUARTA:** El procedimiento administrativo de queja no se ajusta a los principios procesales del derecho.

**QUINTA:** Los órganos de control Interno del Gobierno del Estado de México carecen de eficiencia.

**SEXTA:** Es necesaria la actualización tecnológica del proceso y procedimiento administrativo en el Estado de México.

## PROPUESTAS

Con base en la investigación documental desarrollada existen insistencias en la ley, específicamente en el Código de Procedimientos Administrativos, en razón de que si bien es cierto el procedimiento administrativo lleva una serie de pasos concatenados a efecto de determinar, esclarecer y deslindar las responsabilidades administrativas en las que los servidores públicos o autoridades pudieran incurrir, sin embargo el procedimiento administrativo no cumple cabalmente con los principios procesales del derecho por lo que resulta viable proponer lo siguiente:

<b>PROPUESTAS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El Sistema de Atención Mexiquense (SAM) es el medio por el cual los administrados pueden realizar sus denuncias, sugerencias y recomendaciones sobre la forma en la que se conduce la administración pública y sus servidores públicos, las cuales puede ser vía electrónica, escrita o telefónica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La creación de un SISTEMA INFORMÁTICO JURÍDICO ÚNICO para todo el Estado de México, con el que se consiga el cabal cumplimiento a los requerimientos de los Órganos de Control Interno al respecto del procedimiento administrativo. Que si bien existe el Sistema de Atención Mexiquense este resulta ser obsoleto, en razón no ser practico, en virtud de que este no solventa las necesidades al respecto de la tramitación del procedimiento administrativo de queja.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• No existe un Sistema en el cual</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reforma al código de</li> </ul>



<p>las comparecencias y atención a las diligencias pueda hacerse de forma cibernética.</p>	<p>procedimientos administrativos en el que se implemente la utilización del nuevo SISTEMA INFORMÁTICO JURÍDICO ÚNICO a efecto de que se dé cabal cumplimiento a lo ordenado por el procedimiento administrativo implementando un nuevo sistema de comparecencia y de atención a las quejas o controversias presentadas ante os Órganos de Control.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• NO existen. (se centraliza la autoridad)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La creación de oficinas regionales en los puntos más concurridos del estado a efecto de dar una atención efectiva eficiente y mayormente económica para la atención de las controversias entre el estado y los particulares</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• No existen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La creación de módulos exprés para la comparecencia y ratificación de las quejas presentadas en la contraloría interna de la consejería jurídica.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• No existen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La creación de una aplicación para dispositivos móviles la cual arroje la información necesaria acerca del estado procesal de los procedimientos administrativos de queja de los que se trata en los Órganos de Control Interno del Gobierno del Estado de México.</li> </ul>
<p>Artículo 3 CPAEM (Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México). El procedimiento y proceso administrativo que regula este Código, se regirán por los principios de legalidad, sencillez, celeridad, oficiosidad, eficacia, publicidad, transparencia, gratuidad y buena fe;</p>	<p>Artículo 3 CPAEM (Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México). Cabal y real cumplimiento en atención a los principios de legalidad, sencillez, celeridad, oficiosidad, eficacia, publicidad, transparencia, gratuidad y buena fe que regulan al procedimiento y proceso administrativo contenido en este Código.</p>
<p>Artículo 9.- Toda promoción que sea presentada por escrito deberá contener la firma autógrafa de quien la formule, requisito sin el cual no se le dará curso. Cuando el promovente no sepa o no pueda firmar, estampará su huella digital. En materia de transparencia también podrán presentarse promociones por medios</p>	<p>Artículo 9.- Toda promoción que sea presentada por escrito deberá contener la firma autógrafa de quien la formule, requisito sin el cual no se le dará curso. Cuando el promovente no sepa o no pueda firmar, estampará su huella digital. En materia administrativa también podrán presentarse promociones por medios</p>

electrónicos.	electrónicos. Se podrá comparecer mediante el uso de los medios electrónicos (video llamadas) a las diligencias en el procedimiento.
<p>Artículo 20.- Las partes podrán consultar los expedientes en que se documenta el procedimiento y proceso administrativo y obtener copia certificada de los documentos y actuaciones que los integren.</p> <p>Artículo 21.- Cuando se destruyan o extravíen los expedientes o alguna de sus piezas, la autoridad administrativa o el Tribunal ordenarán, de oficio o a petición de parte, su reposición. Los particulares interesados en el procedimiento, y las partes en el proceso, coadyuvarán con el Tribunal en la reposición del expediente.</p>	<p>Artículo 20.- Las partes podrán consultar los expedientes de formato electrónica mediante el uso del SISTEMA INFORMÁTICO JURÍDICO ÚNICO en el que se registrara el procedimiento y proceso administrativo en el que se podrá obtener copias de las actuaciones que los integren.</p> <p>Artículo 21.- Cuando se destruyan o extravíen los expedientes o alguna de sus piezas, la autoridad administrativa o el Tribunal ordenarán, de oficio o a petición de parte, su reposición. Los particulares interesados en el procedimiento, y las partes en el proceso, así como el SISTEMA INFORMÁTICO JURÍDICO ÚNICO, coadyuvarán con el Tribunal en la reposición del expediente.</p>

De llevarse a cabo esta propuestas de modificación al Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, se daría cabal cumplimiento a los principios procesales del derecho, en razón de que el trámite de queja resultaría ser eficaz, confiable y eficiente cumpliendo con ello la finalidad de los Órganos de Control la cual es el mejoramiento y desarrollo de la administración pública

# LEY DE GOBIERNO DIGITAL DEL ESTADO DE MÉXICO Y MUNICIPIOS

## CAPÍTULO PRIMERO

### DISPOSICIONES GENERALES

**Los Artículos del 1 al 4 nos mencionan** las disposiciones generales entre las que estarán: Establecer la gobernabilidad de las tecnologías de la información a través de la regulación de la planeación, organización, soporte y evaluación de los servicios gubernamentales. Fomentar el aprovechamiento de las tecnologías. Regular la gestión de servicios, trámites, procesos y procedimientos a través del uso de la tecnología. Establecer las instancias e instrumentos para el aprovechamiento de la tecnología. Hacer eficiente la gestión pública a nivel estatal y municipal. Así como fomentar la transparencia, así como los sujetos a esta ley (dependencias del poder ejecutivo, ayuntamientos poder legislativo, poder judicial los notarios del estado de México); la secretaria de finanzas vigilara el cumplimiento de esta ley, se menciona en qué momento se exceptuara el cumplimiento de esta ley.

**Artículo 5.** Para los efectos de esta Ley, se entiende por:

**I. Autenticación:** al proceso por el cual se constata que un titular es quien dice ser y que tal situación es demostrable.

**II. Autenticidad:** a la certeza que un documento digital electrónico determinado fue emitido por el titular y que, por lo tanto el contenido y las consecuencias jurídicas que del mismo deriven, le son atribuibles a éste, en tanto se consideran expresión de su voluntad.

**III. Autoridad Certificadora:** a la dependencia facultada para la emisión, administración y registro de certificados digitales.

**IV. CEMER:** a la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria.

**V. Consejo:** al Consejo Estatal de Gobierno Digital.

**VI. Conservación:** a la existencia permanente de la información contenida en un documento electrónico o en el Registro Único de Personas Acreditadas en el Estado de México y/o intercambiada en el Sistema Electrónico de Información, Trámites y Servicios lo que la hace susceptible de reproducción.

**VII. CUTS:** a la Clave Única de Trámites y Servicios, por la cual se reconoce la identidad electrónica de los sujetos inscritos en el Registro Único de Personas Acreditadas en el Estado de México.

**VIII. Datos Abiertos:** a los datos digitales de carácter público accesibles en línea que pueden ser reutilizados y redistribuidos por cualquier interesado y que son accesibles, integrales, gratuitos, no discriminatorios, oportunos, permanentes, primarios, legibles por máquinas, en formatos abiertos y de libre uso, en términos de las disposiciones jurídicas de la materia.

**IX. Dirección:** a la Dirección General del Sistema Estatal de Informática.

**X. Documento electrónico:** al soporte escrito con caracteres alfanuméricos, archivo de imagen, video, audio o cualquier otro formato tecnológicamente disponible, que contenga información en lenguaje natural o convencional, intercambiado por medios electrónicos, con el que sea posible dar constancia de un hecho y que esté signado con la firma electrónica avanzada y/o en el que se encuentre plasmado el sello electrónico.

**XI. Expediente digital:** al conjunto de documentos electrónicos que, sujetos a los requisitos de esta ley, se utilicen en la gestión electrónica de trámites, servicios, procesos y procedimientos administrativos y jurisdiccionales.

**XII. Firma Electrónica Avanzada:** al conjunto de datos y caracteres que permite la identificación del firmante, que ha sido creada por medios electrónicos bajo su exclusivo control, de manera que está vinculada únicamente al mismo y a los datos

a los que se refiere, lo que permite que sea detectable cualquier modificación ulterior de estos, la cual produce los mismos efectos jurídicos que la firma autógrafa.

**XIII. Gobierno Digital:** a las políticas, acciones, planeación, organización, aplicación y evaluación de las tecnologías de la información para la gestión

pública entre los sujetos de la presente Ley, con la finalidad de mejorar los trámites y servicios para facilitar el acceso de las personas a la información así como hacer más eficiente la gestión gubernamental para un mejor gobierno.

**XIV. Identidad electrónica:** al conjunto de datos con los cuales los sujetos de la presente Ley, se han identificado con carácter legal como únicos ante la Dirección al inscribirse en el Registro Único de Personas Acreditadas en el Estado de México.

**XV. Ley:** a la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios.

## **CAPÍTULO SEGUNDO**

### **DE LAS INSTANCIAS PARA LA CONDUCCIÓN Y COORDINACIÓN DE LA POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL**

#### **SECCIÓN PRIMERA**

#### **DEL CONSEJO ESTATAL DE GOBIERNO DIGITAL**

**Del Artículo 6 al 10 menciona la creación del Consejo Estatal de Gobierno Digital así como estará integrado, sus atribuciones su organización y funcionamiento.**

#### **SECCIÓN SEGUNDA**

#### **DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL SISTEMA ESTATAL DE INFORMÁTICA**

**Artículo 11** menciona las atribuciones que tendrá la Dirección General del Sistema Estatal de Informática.

## **CAPÍTULO TERCERO**

### **DE LOS INSTRUMENTOS DEL GOBIERNO DIGITAL**

#### **SECCIÓN PRIMERA**

## **DE LA AGENDA DIGITAL**

**Los artículos 12 al 14** nos habla sobre la Agenda Digital que contiene los lineamientos estratégicos para la aplicación y conducción de las políticas y las acciones de los sujetos de la presente Ley en materia de Gobierno Digital, la cual deberá ser actualizada cada seis años por el consejo y revisada cada tres siendo publicada en la gaceta de gobierno, así como que deberá contener la Agenda Digital.

### **SECCIÓN SEGUNDA DEL PROGRAMA ESTATAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LOS PROGRAMAS DE TRABAJO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**

**Del artículo 15 al 17** menciona que los sujetos a la presente ley deberán de presentar su programa de trabajo en el mes de julio, así como en el mes de septiembre el secretario técnico deberá juntar los programas el cual deberá asegurar su ejecución, así como se mencionan los requisitos con los que deberán contar los programas.

### **SECCIÓN TERCERA**

#### **DE LOS ESTÁNDARES DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**

Los artículos 18 al 19 nos mencionan que son los estándares de tecnologías de la Información los cuales son directrices aplicables a los sujetos de la presente ley, así como que deberán contener estos estándares.

### **CAPÍTULO CUARTO**

#### **DE LOS PORTALES INFORMATIVOS A LOS PORTALES TRANSACCIONALES.**

Del Artículo 20 al 23 nos menciona Los sujetos de la presente Ley, menciona que se deberán transformar sus portales informativos en transaccionales, hacerlos de forma ágil y sencilla, los trámites y servicios electrónicos que ofrecen en sus respectivos ámbitos de competencia y que se encuentren en el SEITS,

atendiendo a sus estándares, así como garantizar los mismos, deberán mantener actualizados los requisitos en el RETyS.

## **CAPÍTULO QUINTO DEL REGISTRO ÚNICO DE PERSONAS ACREDITADAS EN EL ESTADO DE MÉXICO**

**Del Artículo 26 al 32 Nos habla sobre** la RUPAEMEX que es la base de datos de los sujetos a la presente ley a efecto de realizar trámites y solicitar servicios en línea junto con sus requisitos, nos habla como se integra la Dirección, los documentos deberán de estar vigentes, es obligación de los usuarios mantener la información actualizada, menciona la creación de la SEITS como servicio público de consulta y gestión de trámites con base en el uso de los medios electrónicos, así como también nos habla sobre cómo se encuentra integrada.

## **CAPÍTULO SÉPTIMO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS EN LÍNEA.**

**Los Artículos del 33 AL 37 nos menciona que el** Sistema de Gestión de Trámites es un Portal Transaccional, por medio del cual, los particulares pueden realizar trámites y servicios en línea también nos habla que los tramites podrán ser de forma presencial. Para hacer uso de este sistema los particulares deberán de estar inscrito, así como acreditar su personalidad con el uso de los CUTS, los particulares podrán solicitar información de la SEITS.

## **CAPÍTULO OCTAVO DEL PADRÓN DE CERTIFICADOS ELECTRÓNICOS DE SERVIDORES PÚBLICOS**



**Del Artículo 38 al 43** nos menciona que se crea el Padrón de Certificados Electrónicos de Servidores Públicos, donde se registrara la firma electrónica avanzada o sello electrónico, menciona los requisitos que deberá contener el padrón, menciona que cuando exista la separación del servidor público este deberá hacer del conocimiento del sistema, los órganos de control interno deberán de dar aviso de las sanciones aplicadas, si no se avisa de la separación podrá ser causa de responsabilidad administrativa.

## **CAPÍTULO NOVENO DE LAS ATRIBUCIONES PARA EL DESARROLLO DEL GOBIERNO DIGITAL**

### **SECCIÓN PRIMERA LAS DEPENDENCIAS Y LOS ORGANISMOS AUXILIARES DEL PODER EJECUTIVO, LOS ÓRGANOS AUTÓNOMOS, EL PODER LEGISLATIVO DEL ESTADO DE MÉXICO, EL PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE MÉXICO Y LOS NOTARIOS PÚBLICOS**

**El artículo 44 menciona las funciones que tendrán las dependencias y los organismos auxiliares del Poder Ejecutivo, los órganos autónomos, el Poder Legislativo del Estado de México y el Poder Judicial del Estado de México: (Desarrollar acciones y gestiones dirigidas a implementar en su funcionamiento y operación el uso de tecnologías de la información, con el fin de garantizar que los trámites y servicios que presten al ciudadano sean eficientes).**

## **CAPÍTULO DÉCIMO PRIMERO DE LOS CERTIFICADOS DIGITALES DE FIRMA ELECTRÓNICA AVANZADA Y SELLO ELECTRÓNICO**

## **SECCIÓN PRIMERA**

### **DISPOSICIONES GENERALES**

**Del Artículo 53 al 58 nos menciona que el certificado digital es el documento validado por la autoridad certificadora que confirma la identidad del título con la firma o sello electrónicos. Los sujetos de la presente Ley verificar los certificados digitales de firma electrónica avanzada y/o sello electrónico se encuentren dentro del padrón de certificados electrónicos. todo mensaje de datos o documento que cuente con certificado digital de firma electrónica avanzada y/o sello electrónico y que se haya derivado de actos, procedimientos, trámites y/o resoluciones realizados en los términos de la Ley, tendrá la misma validez legal que los que se firmen de manera autógrafa y/o se sellen manualmente en documento impreso, todo acto deberá resguardarse en documento digital; Todo mensaje de datos se tendrá por expedido en el lugar donde el emisor tenga su domicilio legal, cuando los sujetos de la presente Ley realicen comunicaciones por tecnologías de la información en hora o día inhábil, se tendrán por presentados en la primera hora del siguiente día hábil; La unidad certificadora dará validez de los actos.**

## **SECCIÓN SEGUNDA**

### **DE LA FIRMA ELECTRÓNICA Y DEL SELLO ELECTRÓNICO**

**Del Artículo 59 al 61 Menciona a los titulares de la a firma electrónica avanzada y de los sellos electrónicos los cuáles serán las dependencias y los organismos auxiliares del Poder Ejecutivo y los órganos autónomos, los ayuntamientos, las dependencias y entidades de la administración pública municipal, El Poder Legislativo El Poder Judicial, Los notarios públicos, Los representantes legales de las personas jurídicas colectivas. Las personas físicas que garantizaran La autenticación de los actores en el acto o procedimiento administrativo, la confidencialidad, la integridad, el no repudio de los actos emitidos, y determinar la fecha electrónica en el SEITS.**

## **CAPÍTULO DÉCIMO SEGUNDO DE LOS DERECHOS DE LOS PARTICULARES**

**El Artículo 68 y 69** mencionan los derechos de los particulares para recibir por esa vía de comunicación, atención e información gubernamental, así como realizar consultas, formular solicitudes, efectuar pagos, trámites y servicios electrónicos, entre otros (Elegir el medio electrónico determinado por el Consejo a través del cual se relacionarán con los sujetos de la Ley, obtener información sobre el estatus del trámite realizado, Obtener copias digitales de los documentos, Utilizar la firma electrónica avanzada en los procesos y procedimientos administrativos, garantía de la seguridad y protección de los datos personales, ser atendido en tiempo y forma en la realización de los trámites y servicios).

## **CAPÍTULO DÉCIMO CUARTO DE LAS HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS**

**Del Artículo 73 al 76 habla sobre** los sujetos de la presente Ley requieren el uso del correo electrónico para la comunicación interna y externa, deberán tramitar una cuenta de correo institucional ante la dirección, la validez de la documentación se acreditará con el documento digital. Mencionando cual es el estrado tecnológico así mismo explicando lo que es el expediente digital.

## **CAPÍTULO DÉCIMO QUINTO DE LAS RESPONSABILIDADES**

**Artículo 77 y 78 menciona que** los servidores públicos que infrinjan las disposiciones de esta Ley, serán sancionados de conformidad con la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios, menciona las razones por las que se sancionarán las omisiones o incumplimientos

# BIBLIOGRAFÍA

## Doctrina

### GENERALES DE DERECHO.

1. Flores Gomes González, Fernando y Carvajal Moreno, Gustavo, Nociones de Derecho Positivo Mexicano, Editorial Porrúa, Vigésima quinta Edición, México 1986, p. 50
2. 2 Pereznieto y Castro Leonel, Ledesma Mondragón Abel, Introducción al estudio de Derecho, segunda edición, editorial Harla, p. 9.
3. Flores Gomes González, Fernando y Carvajal Moreno, Gustavo, Nociones de Derecho Positivo Mexicano, Editorial Porrúa, Vigésima quinta Edición, México 1986, p. 50

### ADMINISTRATIVO Y PROCESAL ADMINISTRATIVO.

1. (ACOSTA, 2007) Acosta Romero, Miguel “TEORÍA GENERAL DEL DERECHO ADMINISTRATIVO”, ed. Porrúa, México 2007.
2. (BURGOA 1999) Burgoa Orihuela, Ignacio, “EL JUICIO DE AMPARO”, ed. Porrúa, México. 1999.
3. (CASTREJÓN 2000) Castrejón García, Gabino E. “DERECHO ADMINISTRATIVO MEXICANO II”, ed. Cárdenas editor distribución.
4. (FRAGA 1993) Fraga, Gabino “DERECHO ADMINISTRATIVO”, ed. Porrúa 1993.
5. (GARRIDO 2001) Garrido Falla, Fernando “TRATADO DE DERECHO ADMINISTRATIVO”, VOLUMEN III, LA JUSTICIA ADMINISTRATIVA, ed. Tecnos, Madrid, España.

6. (GONZÁLEZ 2000) González Pérez, Jesús “DERECHO PROCESAL ADMINISTRATIVO MEXICANO, ed. Porrúa 2000.
7. (MARGAIN 200) Margain Manatou, Emilio. ·DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO DE ANULACIÓN O LEGITIMIDAD, ed. Porrúa, México, 2000.
8. (NAVA 1959) Nava Negrete, Alfonso “DERECHO PROCESAL ADMINISTRATIVO, ed. Porrúa, México.
9. (NAVA 1999) Nava Negrete, Alfonso. DERECHO ADMINISTRATIVO MEXICANO, ed. Fondo de Cultura Económica. México.
10. (SÁNCHEZ 2001) Sánchez Gómez, Narciso, “DERECHO FISCAL MEXICANO, ED. Porrúa, México 2001.
11. (SÁNCHEZ 2000) Sánchez Gómez, Narciso, Segundo Curso de Derecho Administrativo, ed. Porrúa, México. (SERRA 2000) Serra Rojas, Andrés “DERECHO ADMINISTRATIVO, tomo II, ed. Porrúa, México 2000.

#### **Informática:**

1. Barragán, Julia, Informática y Decisión Jurídica, Fontamara, México, 1994. Isbn: 970-476-227-5
2. Fosini Vittorio, Informática y Derecho, Themis, Bogotá, 1988, Isbn: 958-604-268-5
3. Pérez Luño, Antonio Enrique, Ensayos de Informática Jurídica, Fontamara, México 1996, Isbn: 968-476-251-8
4. Piña Libien, Hiram Raúl. Propuesta para la Regulación Jurídica de la Súper Carretera de la Información en relación a sus problemáticas Jurídicas y Sociales, Tesis Profesional de Licenciatura, UAEM-Facultad de Derecho, México 1997.

5. Pozo, Luz María del Informática en Derecho, Trillas, México 1992 Isbn: 968-24-4405-5
6. Rojas Armandi, Víctor Manuel, el uso de Internet en el Derecho, Oxford, México 199. Isbn: 970-61-3494-8.
7. Ríos Estavillo, Juan José Derecho e Informática en México, Informática Jurídica y Derecho de la Informática, UNAM, México, 1997. Isbn: 968-36-5913-6
8. Suprema Corte de Justicia de la Nación, Dirección General de Documentación y Análisis; Poder
9. Judicial de la Federación, Jurisprudencia y Tesis Aisladas. IUS 2007, Manual del Usuario.
10. Suprema Corte de justicia de la Nación, Dirección General de Documentación y Análisis; Poder Judicial de la Federación, Legislación Federal Compila V.
11. Manual del Usuario. Téllez Valdés Julio, Derecho Informático, Mc Graw Hill, México 1996.

#### **LEGISLATIVAS:**

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
2. Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.

#### **CÓDIGOS:**

1. Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.
2. Código Administrativo del Estado de México.

#### **LEYES:**

1. Ley Orgánica de la Administración Pública.

2. Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios.
3. Ley para la Coordinación y Control de los Organismos auxiliares del Estado de México.
4. Ley de Responsabilidades para los Servidores Públicos del Estado y Municipios.
5. Ley para la Coordinación y Control de los Organismos Auxiliares del Estado de México.
6. Ley de transparencia y Acceso a la Información pública del Estado de México.

#### **MANUALES:**

- 1.-Manual de Operación del Sam.

#### **REGLAMENTOS Y ACUERDOS:**

1. Reglamento de la Ley para la Coordinación y Control de los Organismos Auxiliares y fideicomisos del Estado de México.
2. Reglamento de la Ley de Transparencia y acceso a la información Pública del Estado de México.
3. Reglamento Interior de la Secretaria de la Contraloría
4. Acuerdo del Secretario de la Contraloría del Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de México.
5. Acuerdo mediante el cual el Director de General de Responsabilidades de la Secretaria de la Contraloría delega Facultades a las Direcciones de Responsabilidades

Administrativas “A” de Responsabilidades Administrativas “B”  
de lo contencioso e inconformidades y de Control de  
Manifestación de Bienes y Sanciones.

**Páginas de Internet:**

[http://www.secogem.gob.mx/recurso\\_incon.asp](http://www.secogem.gob.mx/recurso_incon.asp)



# ÍNDICE

## CAPÍTULO PRIMERO MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

1.1.	Concepto	de	
Derecho.....			01
1.2.	Concepto	de	Derecho
Procesal.....			02
1.3.	Concepto	de	Derecho
Administrativo.....			03
1.4.	El	Proceso	y
Procedimiento.....			04
1.5.	La	Contraloría	en
México.....			07
1.6.	La		Informática
Jurídica.....			13

## CAPÍTULO II MARCO JURÍDICO DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO EN MÉXICO

2.1.	Constitución	Política	de	los	Estados	Unidos	
Mexicanos.....							16
2.2.	Constitución	Política	del	Estado	Libre	y	Soberano
México.....							16
2.3.	Ley	Federal	de	Procedimientos			
Administrativos.....							17
2.4.	Código	de	procedimientos	Administrativos	del	Estado	de
México.....							26

2.5. Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos		
del	Estado	Y
Municipios.....		30

**CAPÍTULO III**  
**EL PROCEDIMIENTO Y PROCESO ADMINISTRATIVO**  
**EN EL ESTADO DE MÉXICO**

3.1.	Procedimiento	Administrativo	
Común.....			34
3.2.	Recurso	Administrativo	de
Inconformidad.....			39
3.3.	Juicio	Contencioso	
Administrativo.....			42
3.4.		Juicio	
Sumario.....			43
3.5.	La	Acción	
Popular.....			45
3.6.	Recurso	de	
Revisión.....			46
3.7.	Recurso	de	
Inconformidad.....			48
3.8.	El Procedimiento	Administrativo	en las Contralorías
Internas.....			50

**CAPÍTULO IV**  
**LA INFORMÁTICA JURÍDICA Y LOS PROCEDIMIENTOS**  
**ADMINISTRATIVOS EN LAS CONTRALORÍAS INTERNAS DEL GOBIERNO**  
**DEL ESTADO DE MÉXICO**

4.1. Planteamiento del Problema.....	62
4.2. Repercusiones.....	75
4.2.1. En lo Jurídico.....	76
4.2.2. En lo Económico.....	79
4.2.3. En lo Social.....	81
4.3. La informática Jurídica y los Procedimientos Administrativos en las Contralorías Internas.....	85
Conclusiones.....	93
Propuestas.....	94
Fuentes de Consulta.....	109
Índice.....	115