



PGJE

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS de la Visitaduría General

*Marzo 2012*

**CONTENIDO:**

	<b>Página</b>
I.- Introducción	2
II.- Objetivo del Manual	3
III.- Red de Procesos	4
IV.- Lista Maestra	5
V.- Registro Histórico de Cambios	6
VI.- Presentación de los Procedimientos	
* P01 Integración de Expedientes Administrativos de Sanción	7
• Diagrama de Flujo	11
• Inventario de Registro del Procedimiento	13
• Verificación de la Ejecución del Procedimiento	14
* P02 Atención Ciudadana	15
• Diagrama de Flujo	17
• Inventario de Registro del Procedimiento	18
• Verificación de la Ejecución del Procedimiento	19
VII.- Bibliografía	20

## **I.- Introducción**

El presente manual, es un instrumento de apoyo en el funcionamiento y mejora institucional, al contener los principales procedimientos que se realizan en la Visitaduría General, en forma ordenada, secuencial y detallada.

La Visitaduría General, está formada por un Director General, llamado también, Visitador General, así como por los Agentes del Ministerio Público Visitadores que determine el Procurador General de Justicia; igualmente por los Secretarios Auxiliares de Acuerdos y por el personal administrativo que se asigna.

En materia de determinación de responsabilidades administrativas, la Visitaduría General, apega escrupulosamente su actuación, a las disposiciones legales y reglamentarias que rigen los procedimientos administrativos, con absoluto respeto de las garantías de audiencia y legalidad. Así mismo, en materia de orientación, información y canalización, responde a principios de inmediatez, transparencia y simplificación.

Cabe señalar, que este documento deberá actualizarse en la medida que se presenten modificaciones en la normatividad que rige el actuar del área, así como cuando se modifique la estructura orgánica de la unidad, o algún otro aspecto que influya en la operatividad de la misma.

## **II.- Objetivo del Manual**

El presente Manual de Procedimientos tiene como cometido servir de instrumento de apoyo en las labores que desarrolla la Visitaduría General de la Procuraduría General de Justicia del Estado, a efecto de que exista dinamismo y continuidad en dichas actividades, pretendiendo con ello alcanzar sus objetivos de atender y coordinar eficazmente el despacho de los asuntos de su competencia.



RED DE PROCESOS  
 PROCURADURÍA GENERAL DE JUSTICIA DEL ESTADO DE SONORA  
 DIRECCIÓN GENERAL DE VISITADURIA

FECHA DE ELABORACIÓN	HOJAS
30/03/2012	1 de 1
CÓDIGO DE LA RED	
13-VGR-RP/REV.01	

DIRECCIONAMIENTO	FACULTAD	NÚMERO DE MACROPROCESO	NÚMERO	SUBPROCESO	TIPO	RESPONSABLE	PRODUCTO	INDICADOR	NÚMERO	PROCEDIMIENTO	PRODUCTO	INDICADOR	CLIENTE
5-5.3	B	1	1	Recibir y Atender Quejas en torno a la función ministerial	Operativo	Visitador General	Expedientes Administrativos	Número de expedientes administrativos integrados	1	Integración de Expedientes Administrativos de Sanción	Resolución Administrativa	No. De expedientes resueltos entre el No. De expedientes iniciados	Ciudadanía en General
									2	Atención Ciudadana	Personas Atendidas	Número de Personas atendidas	Ciudadanía en General

CATÁLOGO DE MACROPROCESOS	
1	Velar por la legalidad
2	Procuración de Justicia
3	Administración de la gestión pública
4	Apoyo informático, jurídico y de atención a víctimas

CATÁLOGO DE FACULTADES	
A	Investigación, persecución de delitos y de conductas tipificadas como delitos
B	Transparencia y combate a la corrupción
C	Sistemas de Información y política criminal
E	Control gubernamental
F	Profesionalización del personal sustantivo

ELABORÓ	REVISÓ	VALIDÓ
Lic. Blanca Armida Castillo Carrillo Coordinador de Quejas y Denuncias Administrativas	Lic. Alfredo Evaristo Alcocer Valle Visitador General	Lic. Carlos Alberto Navarro Sugich Procurador General de Justicia del Estado

SIP-F01/REV.01



## LISTA MAESTRA

Procuraduría General de Justicia del Estado de Sonora

Fecha:	30/03/12
Hojas:	1 de 1

### VISITADURÍA GENERAL

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	No. DE REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN
13-VGR-RP/REV.01	Red de Procesos	01	17/02/12
<b>Procedimientos</b>			
13-VGR-P01/REV.01	Integración de Expedientes Administrativos de Sanción.	01	17/02/12
13-VGR-P02/REV.01	Atención Ciudadana	01	17/02/12
<b>Anexos</b>			
13-VGR-P01-G01/REV.01	Diagrama de Flujo para la Integración de Expedientes Administrativos de Sanción.	01	17/02/12
13-DPO-P02-G01/REV.01	Diagrama de flujo de Atención Ciudadana.	01	17/02/12

SIP-F07/REV.01



## REGISTRO HISTORICO DE CAMBIOS

Procuraduría General de Justicia del Estado de Sonora

<b>Fecha :</b>	30/03/12
<b>Hojas:</b>	1 de 1

### Visitaduría General

CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	No. DE REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN	IDENTIFICACIÓN DEL CAMBIO REALIZADO
13-VGR-RP/REV.01	Red de procesos	01	17/02/12	Cambio del catalogo de facultades, catalogo de macroprocesos, el nombre de un procedimiento, así como cambia el cliente en ambos procedimientos
13-VGR-P01/REV.01	Elaboración de procedimiento (Integración de expedientes administrativos de sanción)	01	17/02/12	Se adecuo al formato que aparece en la nueva guía para la elaboración del manual de procedimientos.
13-VGR-P02/REV.01	Elaboración de procedimiento. (Atención Ciudadana)	01	17/02/12	Se adecuo al formato que aparece en la nueva guía para la elaboración del manual de procedimientos, se agregaron actividades al procedimiento cambia el registro de la actividad 1.1.
13-VGR-P02/REV.01	Inventario de Registro del procedimiento	01	17/02/12	Cambia el nombre del registro de la actividad 1.1. y el nombre del responsable

SIP-F08/REV.01



## ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b> Integración de Expedientes Administrativos de Sanción	
<b>CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:</b> 13-VGR-P01/REV.01	<b>Fecha de Emisión:</b> 30/03/12

<b>I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO</b>
Determinar la existencia o inexistencia de la actualización de responsabilidad administrativa, por parte de los Servidores Públicos de la Dependencia.
<b>II. ALCANCE</b>
Servidores Públicos de la Dependencia (Ministerio Público, Policía Estatal Investigadora, Peritos Oficiales)
<b>III. DEFINICIONES</b>
No aplica
<b>IV. REFERENCIAS ESPECIFICAS</b>
Las contenidas en el Manual de Organización.
<b>V. POLÍTICAS</b>
Sustentar las denuncias y quejas con elementos probatorios suficientes para presumir la violación o el incumplimiento de que se trate.  La queja puede presentarse vía comparecencia; por escrito del quejoso; por conocimiento de hechos; puede ser remitida por otra área de la Procuraduría e incluso por otra dependencia. Una Vez que se le da entrada, es registrada en el libro respectivo.
<b>VI. FORMATOS E INSTRUCTIVOS</b>
No aplica
<b>VII. ANEXOS</b>
13-VGR-P01-G01/REV.00, Diagrama de Flujo del Procedimiento de Integración de Expedientes Administrativos de Sanción. Inventario de Registro del Procedimiento Verificación de la Ejecución del Procedimiento.

SIP-F02/REV.01



## ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b> Integración de Expedientes Administrativos de Sanción	
<b>CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:</b> 13-VGR-P01/REV.01	<b>Fecha de Emisión:</b> 30/03/12

<b>VIII. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>		
<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>	<b>REGISTRO</b>
SECRETARIA (RECEPCIONISTA)	1. Recepción de quejas y correspondencia.  1.1. Recepciona las quejas y correspondencia y las registra en el Libro, turnándolas al Visitador General.  1.2. Canaliza a los requirentes del servicio con el Ministerio Público Visitador.	Libro de Correspondencia
VISITADOR GENERAL	2.- Estudia las quejas y correspondencia recibidas e instruye sobre su atención e integración a los subalternos.	
MINISTERIO PÚBLICO	“Si la queja no se encuentra sustentada en pruebas suficientes para determinar una probable responsabilidad administrativa.”  3.- Ordena su registro en el Libro Preliminar, consecuentemente, ordena la recopilación del material probatorio y la práctica de todas aquellas diligencias tendientes al esclarecimiento de los hechos.	Libro de Gobierno de Control Preliminar
VISITADOR GENERAL	“Si de las investigaciones se desprende que no existen las pruebas suficientes o no existe infracción administrativa”.  4.- Dicta Acuerdo en el que se determina el No ha lugar a Radicar la causa y ordena archivo como expediente concluido.	Acuerdo de No ha lugar a Radicar la causa
	“En caso de existir pruebas que sustenten la queja:”  5.- Ordena la radicación de la causa, registrándola en el Libro de Gobierno de Visitaduría General, iniciando el procedimiento administrativo, ordenando la práctica de todas las pruebas que se estimen necesarias para estar en oportunidad de esclarecer los hechos denunciados y resolver conforme a derecho.	Libro de Gobierno de Visitaduría General

SIP-F02/REV.01



## ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b> Integración de Expedientes Administrativos de Sanción	
<b>CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:</b> 13-VGR-P01/REV.01	<b>Fecha de Emisión:</b> 30/03/12

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
SECRETARIOS DE ACUERDOS	6.- Cita al encausado para: 1) Notificarle Radicación y hechos imputados. 2) Periodos (Defensa, Prueba y Alegatos)	Escrito correspondiente
VISITADOR GENERAL	“En caso de existencia de responsabilidad administrativa”.  7.- Dicta un Acuerdo en el que se ordena turnar el expediente al C. Procurador General de Justicia del Estado, para que se dicha Autoridad quien emita la resolución correspondiente.	Acuerdo de remisión de expediente al C. Procurador
	“Una vez que el C. Procurador emite su resolución, regresa el expediente a Visitaduría General, para el trámite administrativo que corresponda.”  8.- Notifica la resolución al encausado y a las demás instancias involucradas.	Notificación
	Acuerdo de Definitividad y Archivo.	Acuerdo de definitividad



## ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b> Integración de Expedientes Administrativos de Sanción	
<b>CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:</b> 13-VGR-P01/REV.01	<b>Fecha de Emisión:</b> 30/03/12

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
COORDINADOR DE QUEJAS Y DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS	9.- Archiva el expediente	
	Fin de procedimiento	

**Elaboró:**

**C. Lic. Blanca Armida Castillo Carrillo**

Coordinador de Quejas y Denuncias Administrativas

**Revisó:**

**Lic. Alfredo Evaristo Alcocer Valle**

Director General Visitaduría

**Aprobó:**

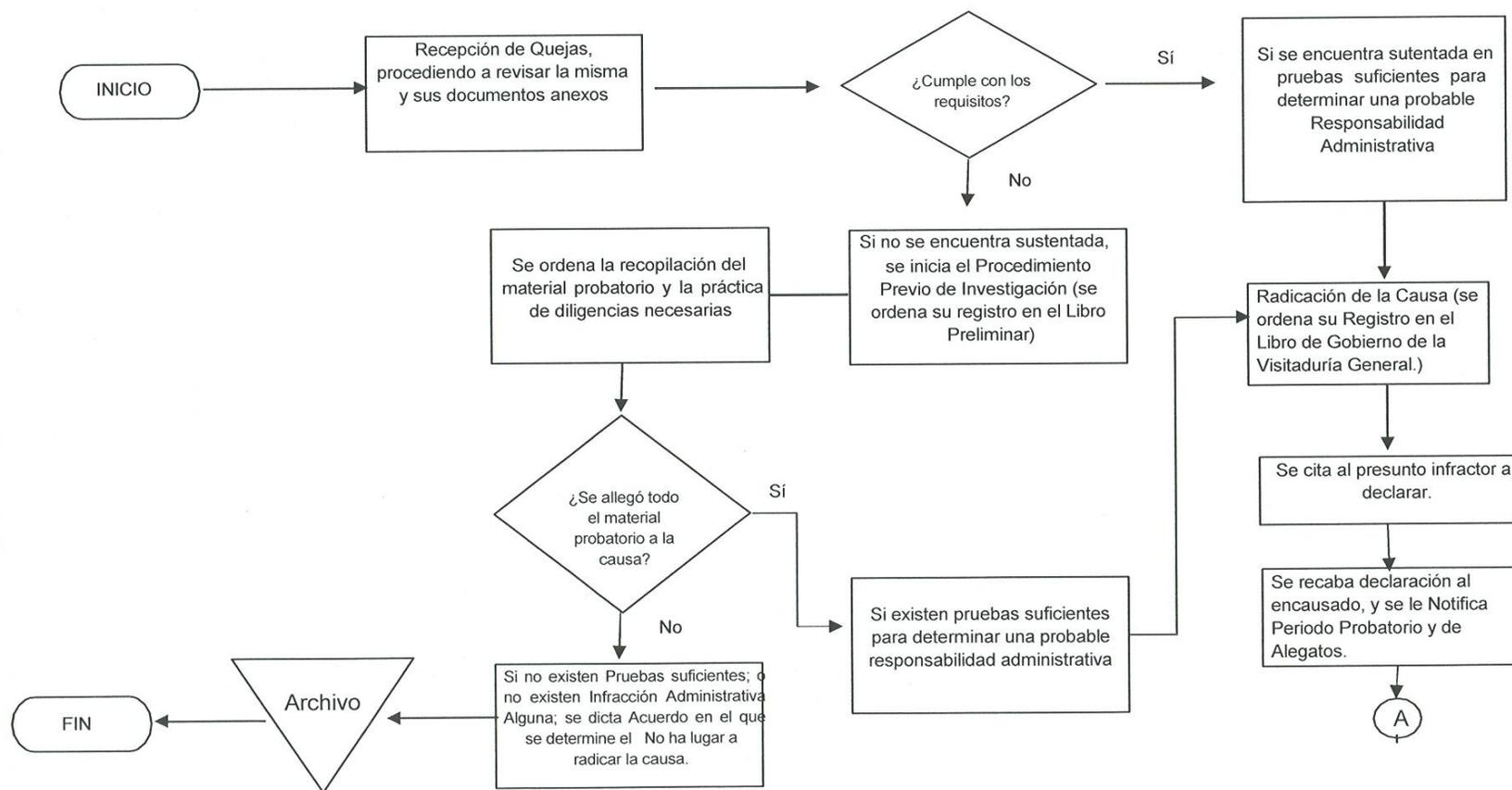
**Lic. Carlos Alberto Navarro Sugich**

Procurador General de Justicia del Estado de Sonora

SIP-F02/REV.01

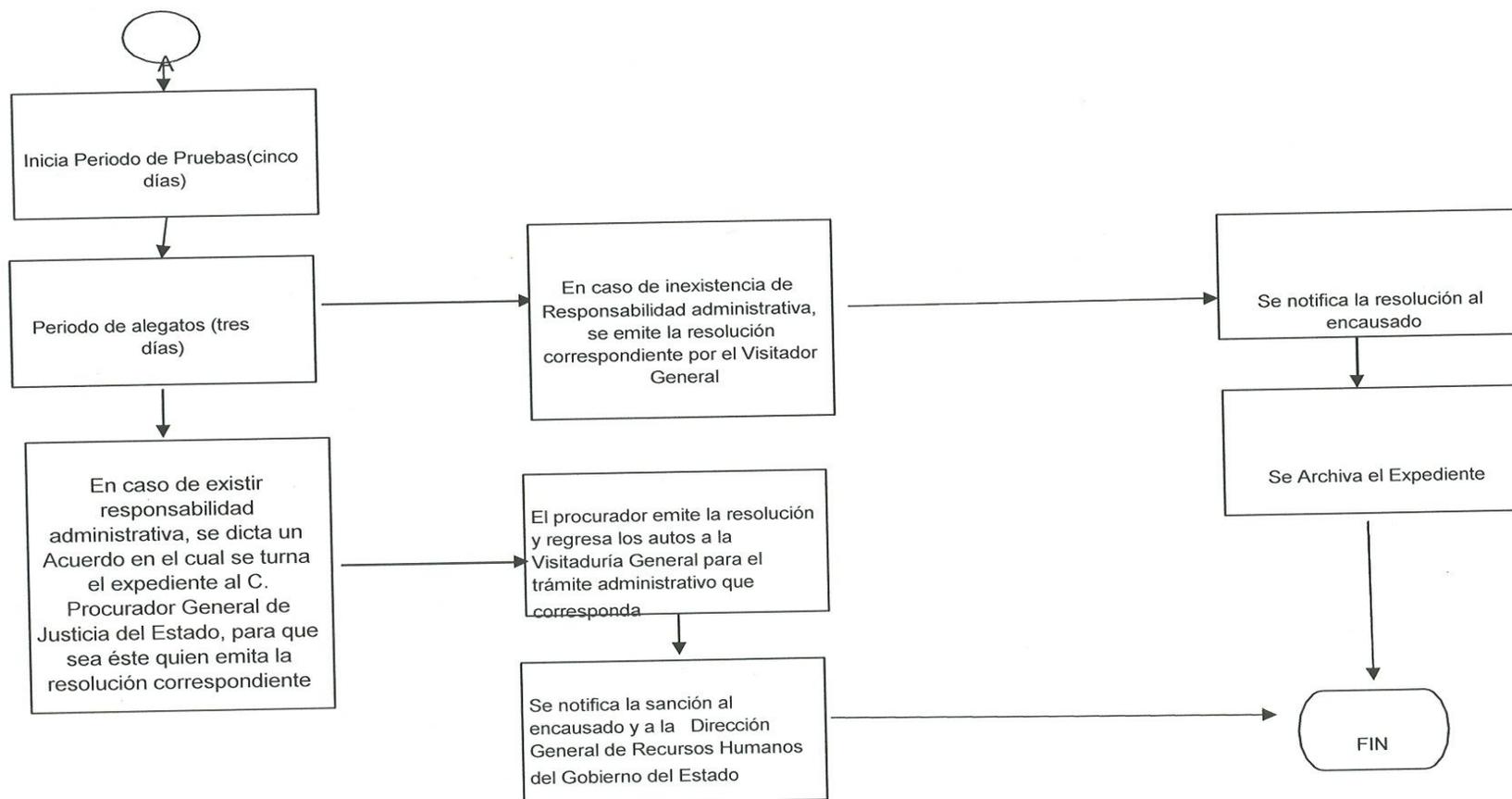
### DIAGRAMA DE FLUJO

ENTE PUBLICO: Procuraduría General de Justicia del Estado	Hoja 1 de 2
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	Integración de Expedientes Administrativos de Sanción
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Visitaduría General	Fecha de elaboración:30/03/12
CODIGO DEL PROCEDIMIENTO: 13-VGR-P01/REV.01	Fecha de revisión:



13-DPO-P01-G01/REV.01

ENTE PUBLICO: Procuraduría General de Justicia del Estado	Hoja 2 de 2
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Integración de Expedientes Administrativos de Sanción	Fecha de elaboración:30/03/12
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Visitaduría General	Fecha de revisión:
CODIGO DEL PROCEDIMIENTO: 13-VGR-P01/REV.01	



13-DPO-P01-G01/REV.01

## INVENTARIO DE REGISTRO DE PROCEDIMIENTO

Procuraduría General de Justicia del Estado de Sonora

Visitaduría General

<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b> Integración de Expedientes Administrativos de Sanción.	<b>Hoja 1 de 1</b>
<b>CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO :</b> 13-VGR-P01/REV.01	<b>Fecha de elaboración:</b> 30/03/12

No.	Registro	Puesto Responsable*	Resguardo		
			Tipo	Tiempo	Ubicación
1	Libro de Gobierno de Visitaduría General	Visitador General	Papel	10 años	Archivo
2	Libro de Gobierno de Control Preliminar	Visitador General	Papel	10 años	Archivo
3	Libro de Correspondencia.	Agente del Ministerio Público	Papel	10 años	Archivo
4	Acuerdo de No Ha Lugar a Radicar la causa.	Visitador General	Papel	10 años	Archivo
5	Acuerdo para remitir expediente al C. Procurador	Visitador General	Papel	10 años	Archivo
6	Declaración del Encausado	Secretario de Acuerdos	Papel	10 años	Archivo
7	Notificación	Visitador General	Papel	10 años	Archivo
8	Resolución	Visitador General	Papel	10 años	Archivo

\*El responsable del resguardo será responsable de su protección.

SIP-F03/REV.01

## VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Procuraduría General de Justicia del Estado de Sonora

Visitaduría General

<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b> Integración de Expedientes Administrativos de Sanción	<b>Hoja 1 de 1</b>
<b>CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:</b> 13-VGR-P01/REV.01	<b>Fecha de la verificación:</b>

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO
1	¿Se revisó la queja y/o documentación para ver si estaba sustentada de pruebas?		
2	¿Se notifica los períodos probatorios y de alegatos al encausado?		
3	¿Se recaban pruebas?		
4	¿Se elaboró Resolución de Existencia o Inexistencia de Responsabilidad por Escrito?		

---

Nombre y firma del verificador

SIP-F04/REV.01



## ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b> Atención Ciudadana.	
<b>CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:</b> 13-VGR-P02/REV.01	<b>Fecha de Emisión:</b> 30/03/12

<b>I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO</b>
Brindar orientación y asesoría a la Ciudadanía, en trámites o procedimientos ante la Procuraduría General de Justicia del Estado u otras Dependencias.
<b>II. ALCANCE</b>
Servidores Públicos de la Dependencia, y servidores públicos del ámbito federal, estatal y municipal. Documento: Cédula de Atención Ciudadana
<b>III. DEFINICIONES</b>
No aplica
<b>IV. REFERENCIAS ESPECIFICAS</b>
Las contenidas en el Manual de Organización.
<b>V. POLÍTICAS</b>
Inmediatez en la atención al público; no reviste ningún trámite, se busca la respuesta inmediata y directa a la solicitud recibida, pidiendo únicamente al solicitante se identifique plenamente.
<b>VI. FORMATOS E INSTRUCTIVOS</b>
No aplica
<b>VII. ANEXOS</b>
13-15VGR-P02-G01/REV.01 Diagrama de Flujo del Procedimiento de Atención Ciudadana. Inventario de Registro del Procedimiento Verificación de la Ejecución del Procedimiento.

SIP-F02/REV.01



## ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b> Atención Ciudadana.	
<b>CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO</b> 13-VGR-P02/REV.01	<b>Fecha de Emisión:</b> 30/03/12

<b>VIII. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>		
<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>	<b>REGISTRO</b>
COORDINADOR DE QUEJAS Y DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS	<p>1.- Solicita la intervención del área en el asunto que le es de su incumbencia.</p> <p>2.- Prepara la cédula de Atención Ciudadana, en la que describe las características generales del problema, iniciando la orientación bajo la supervisión del Subdirector de Atención Ciudadana; de algún Ministerio Público Visitador o del Visitador General.</p> <p>3.- Presenta la Cédula de Atención Ciudadana al Subdirector para el trámite definitivo.</p>	Cédula de Atención Ciudadana
SUBDIRECTOR DE ATENCIÓN CIUDADANA	<p>1.- Recibe la Cédula prerequisitada, analiza el asunto y la orientación brindada y recibe al ciudadano, para reiterar o ampliar la información u orientación brindada</p> <p>2.- Lleva a cabo las acciones que correspondan, dependiendo de la naturaleza del asunto, ante las instancias de la propia Procuraduría o ante las instancias diversas, ya sean de competencia federal, local o municipal. Estableciendo acuerdos o estrategias verbales con ellas, a fin de dar solución al asunto en particular.</p> <p>3.- Consulta constantemente al Visitador General, así como al Agente del Ministerio Público Visitador, sobre las acciones realizadas y rinde un informe mensual sobre las conductas inadecuadas de servidores públicos de la Procuraduría, que se detectan en la sustanciación del procedimiento de Atención Ciudadana.</p> <p>4.- De resultar oportuna la interposición de una queja administrativa, o de una denuncia penal, canaliza al ciudadano, ante el agente del Ministerio Público que corresponda.</p>	
	Fin del procedimiento	

SIP-F02/REV.01

**Elaboró:**

**Revisó:**

**Aprobó:**

C. Lic. Blanca Armida Castillo Carrillo

Lic. Alfredo Evaristo Alcocer Valle

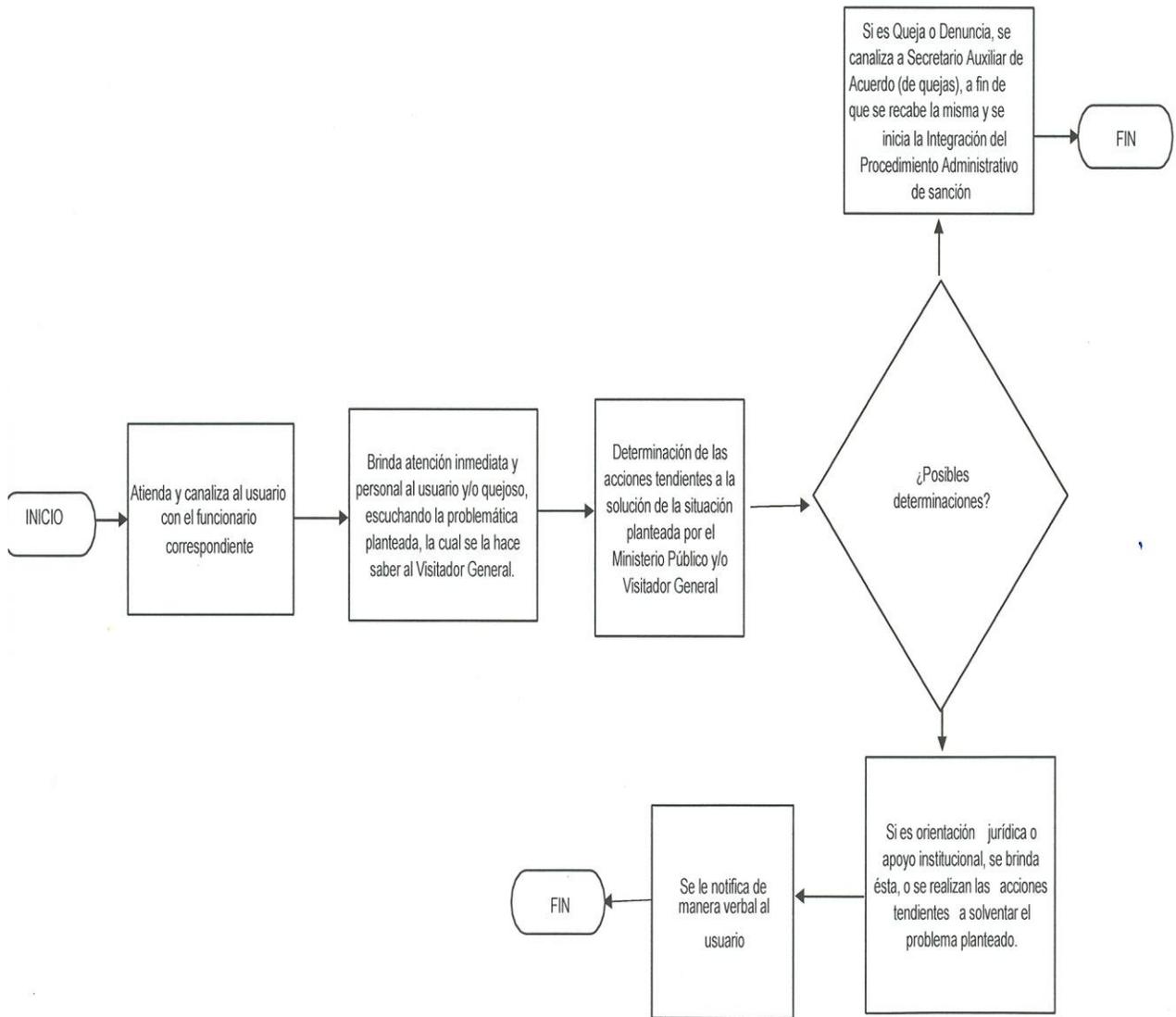
Lic. Carlos Alberto Navarro Sugich

Coordinador de Quejas y Denuncias Administrativas

Director General de Visitaduría

Procurador General de Justicia del Estado de Sonora

ENTE PUBLICO: Procuraduría General de Justicia del Estado	Hoja 1 de 1
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención Ciudadana.	Fecha de elaboración:30/03/12
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Visitaduría General	Fecha de revisión:
CODIGO DEL PROCEDIMIENTO: 13-VGR-P02/REV.01	



13-DPO-P02-G01/REV.01

## INVENTARIO DE REGISTRO DE PROCEDIMIENTO

Procuraduría General de Justicia del Estado de Sonora

Dirección General de Visitaduría

<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b> Atención Ciudadana	<b>Hoja 1 de 1</b>
<b>CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO :</b> 13-VGR-P02/REV.01	<b>Fecha de elaboración:</b> 30/03/12

No.	Registro	Puesto Responsable*	Resguardo		
			Tipo	Tiempo	Ubicación
1	Cedulas de Atención Ciudadana.	Subdirector de Unidad de Quejas y Denuncias Ciudadanas	Papel	05 años	Archivo

\*El responsable del resguardo será responsable de su protección.

SIP-F03/REV.01

## VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Procuraduría General de Justicia del Estado de Sonora

Dirección General de Visitaduría.

<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b> Atención Ciudadana	<b>Hoja 1 de 1</b>
<b>CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:</b> 13-VGR-P02/REV.01	<b>Fecha de la verificación:</b> 30/03/2012

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO
1	¿Se brindó atención inmediata al usuario y/o quejoso?		
2	¿Se tomaron las determinaciones tendientes a la solución la problemática planteada por el quejoso?		
3	¿Se notificó personalmente al quejoso del resultado de la orientación?		
4	¿Se recabó en su caso la queja respectiva?		

---

**Nombre y firma del verificador**

SIP-F04/REV.01

## VIII.- BIBLIOGRAFÍA

- 1.- Guía para la Elaboración del Manual de Procedimientos. Secretaría de la Contraloría General.
- 2.- Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia del Estado de Sonora. (Boletín Oficial No. 53 Sección VIII del 30 de Diciembre de 1991), y sus reformas.
- 3.- Reglamento de la Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia del Estado de Sonora. (Boletín Oficial No. 43 Sección III del 26 de Noviembre del 2001), y sus reformas.
- 4.- Código de Procedimientos Penales para el Estado de Sonora.