



GOBIERNO DEL
ESTADO DE
MÉXICO



ESTADO DE
MÉXICO
¡El poder de servir!

Guía Técnica para el Denunciante y Usuarios Sistema de Atención Mexiquense (SAM)

Secretaría de la Contraloría

Contenido

1. Objetivo del Sistema de Atención Mexiquense (SAM).
2. Medios por los que se puede interponer una Denuncia, Sugerencia o Reconocimiento.
3. Acceso al SAM.
4. Registro de Denuncias Sugerencias y Reconocimientos en el SAM.

1. Objetivo del SAM

Ser un sistema electrónico en el que puedas presentar:



Denuncias que no debes presentar en el Sistema de Atención Mexiquense

- ✓ Denuncias de naturaleza penal en contra de personas servidoras públicas, las cuales deben ser atendidas por la Fiscalía Especializada en Combate a la Corrupción de la Fiscalía General de Justicia del Estado de México o Pre-denuncia en línea.
- ✓ Denuncias que se refieran a los hechos, actos u omisiones que puedan producir desequilibrio ecológico, daños al ambiente o alteraciones en la salud o calidad de vida de la población, serán presentadas ante la Secretaría del Medio Ambiente: Ecotel y PROPAEM.
- ✓ Tratándose de personas servidoras públicas de los otros poderes u órdenes de gobierno las debes presentar en sus respectivos órganos de control: Consulta el directorio.

2. Medios por los cuales el ciudadano puede interponer su denuncia, sugerencia o reconocimiento



3. Acceso al SAM

Debes ingresar a la página de la Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México en la que se desplegara la pantalla siguiente:

Secretaría de la Contraloría

Gobierno del Estado de México

Inicio Acerca de Vigilancia ciudadana Combate a la corrupción Servidores públicos Trámites y servicios

Conoce a los ganadores del **4.º CONCURSO DE ENSAYO IGUALDAD DE GÉNERO Y NO DISCRIMINACIÓN** [Da clic aquí](#)

CONOCE A LOS GANADORES XV PREMIO ESTATAL DE CONTRALORÍA SOCIAL 2023

CONOCE Y CONSULTA PRONTUARIO DISCIPLINARIO DE LA SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA [Clic aquí](#)

Decl@ranet
Presenta tu declaración por inicio, conclusión, actualización anual o un posible conflicto de intereses [más información](#) →

Denuncias
¿Fuiste víctima o testigo de algún acto de corrupción? [más información](#) →

Auditorías
Entérate de los procesos de control, evaluación, supervisión y resultados del Gobierno del Estado de México [más información](#) →



Denuncias, Sugerencias o Reconocimientos (Sistema de Atención Mexiquense)

Es el medio por el cual puedes presentar denuncias, sugerencias o reconocimientos de servidores públicos, ciudadanos o empresas relacionadas con el Gobierno del Estado de México.

Tipos de trámite



Denuncia

Si recibiste un mal trato al realizar un trámite o servicio ante alguna dependencia

Denuncia



Sugerencia o Reconocimiento

Comparte tu opinión para mejorar algún trámite o servicio

Sugiere o reconoce

CONVIVE

CONSEJO PARA LA CONVIVENCIA ESCOLAR

Atiende temas relacionados con:
Convivencia escolar, acoso y maltrato escolar entre docentes, estudiantes, padres, madres y/o tutores.

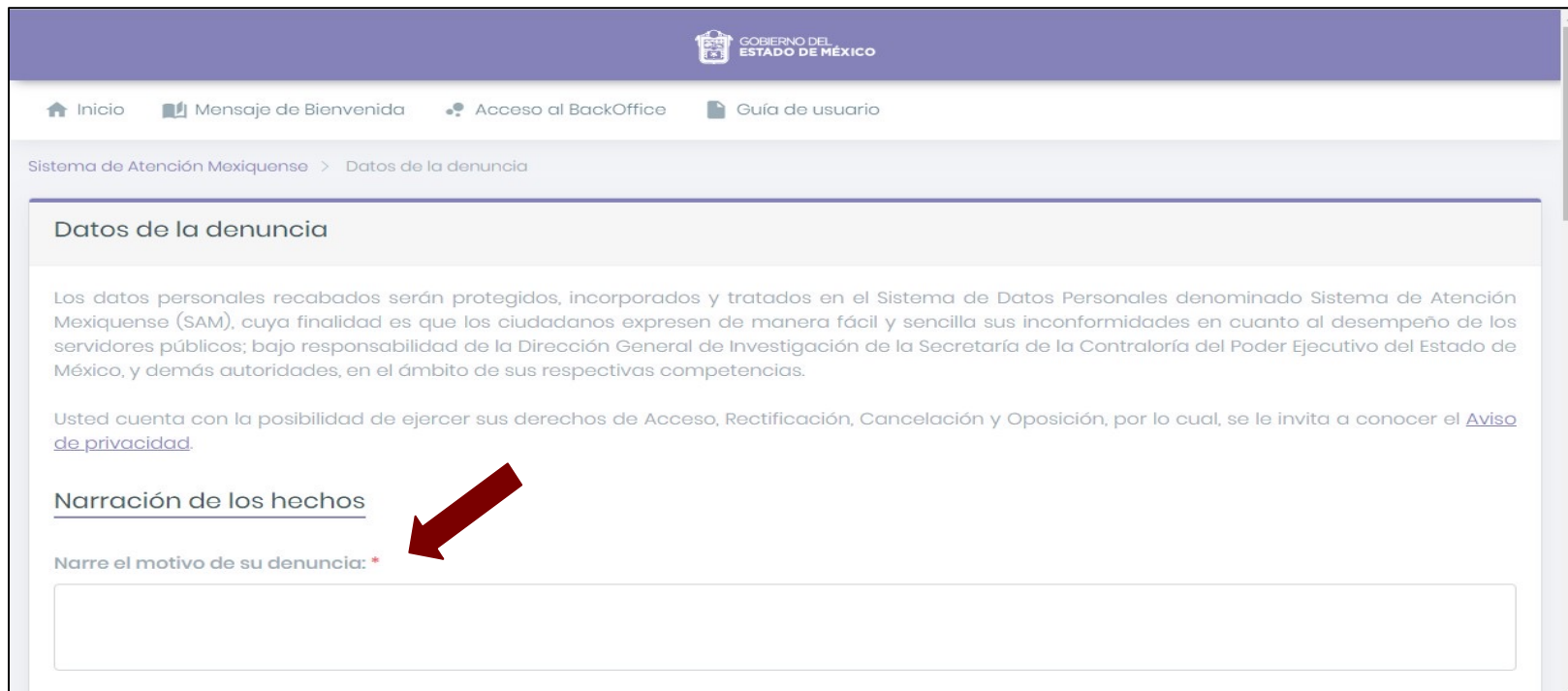
<http://convive.edomex.gob.mx/>

Aparecerá una nueva pagina con los iconos “Denuncia” o “Sugiere o Reconoce”, deberá elegir la opción que corresponda al trámite que desee realizar dando clic, si decidieras realizar una denuncia en contra de un servidor público tienes que elegir sobre la opción Denuncia, como se muestra en la pantalla siguiente:



4. Registro de la Denuncia

Una vez que se de clic en esta opción, se aparecerá la pantalla siguiente:



GOBIERNO DEL
ESTADO DE
MÉXICO

Inicio Mensaje de Bienvenida Acceso al BackOffice Guía de usuario

Sistema de Atención Mexiquense > Datos de la denuncia

Datos de la denuncia

Los datos personales recabados serán protegidos, incorporados y tratados en el Sistema de Datos Personales denominado Sistema de Atención Mexiquense (SAM), cuya finalidad es que los ciudadanos expresen de manera fácil y sencilla sus inconformidades en cuanto al desempeño de los servidores públicos; bajo responsabilidad de la Dirección General de Investigación de la Secretaría de la Contraloría del Poder Ejecutivo del Estado de México, y demás autoridades, en el ámbito de sus respectivas competencias.

Usted cuenta con la posibilidad de ejercer sus derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición, por lo cual, se le invita a conocer el [Aviso de privacidad](#).

Narración de los hechos

Narre el motivo de su denuncia: *

Debes elegir “Narración de los hechos”, donde debes narrar de forma breve y concisa la conducta o conductas irregulares que cometieron los servidores públicos o los particulares, es importante mencionar que deberás aportar la mayor cantidad de datos sobre los hechos, así como el cargo, nombre o dependencia de gobierno a la cual pertenece el servidor público, o los particulares.



The screenshot shows a web form titled "GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO". The navigation bar includes "Inicio", "Mensaje de Bienvenida", "Acceso al BackOffice", and "Guía de usuario". The main form area contains the following fields:

- Narre el motivo de su denuncia:** A text area containing "he asistido a registrar a mi hija en 2 ocasiones y no me han hecho el tramite".
- Fecha de los hechos:** A date input field with "06/01/2020".
- Hora aproximada de los hechos:** A time input field with "09:00".
- ¿Donde sucedieron los hechos?:** A section with two dropdown menus:
 - Municipio de los hechos:** "ATIZAPAN DE ZARAGOZA"
 - Localidad de los hechos:** "ATIZAPAN"
- Si existen testigos de los hechos registrelos aquí:** A text area containing "mi madre Teresa Alvarez y Esposo Daniel Trejo".
- Si existen pruebas de los hechos registrelos aquí:** A text area that is currently empty.

En la pantalla aparecerán varios campos que tendrás que llenar, como se muestra en la pantalla, es importante mencionar que conforme los llenes, el SAM abrirá más apartados similares que deberás llenar para la presentación de tu denuncia



Si existen pruebas de los hechos regístrelos aquí



Trámite o Servicio que motiva su Denuncia

Comentarios

¿Eres integrante de algún Comité Ciudadano de Control y Vigilancia?

Si No

Es importante que el registro de tu denuncia contenga los datos solicitados por el SAM. No olvides que para poder escribir en los cuadros de texto basta con posicionar el mouse en el mismo y dar clic como se muestra en la pantalla siguiente:



GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO

Inicio Mensaje de Bienvenida Acceso al BackOffice Guía de usuario

¿ Tu denuncia esta relacionada con algún Programa o Acción Social del Gobierno del Estado de México ?

Si No

¿ Tu denuncia esta relacionada con alguna escuela o servidor público docente ?

Si No

¿ Tu denuncia esta relacionada con conductas de hostigamiento laboral ?

Si No

¿ Tu denuncia esta relacionada con conductas de acoso sexual ?

Si No

* Dato obligatorio

Siguiente > X Cancelar

En esta pantalla deberás llenar los campos requeridos.

GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO

Inicio Mensaje de Bienvenida Acceso al BackOffice Guía de usuario

Adjuntar archivos soporte (documentos y fotografías)

Instrucciones

1. Selecciona o arrastra un archivo, con el fin de buscar y seleccionar el archivo a adjuntar.
2. Hacer clic en el botón "Agregar documento", si el archivo cumple con el formato y tamaño indicado, entonces una referencia de dicho archivo será mostrada en la parte inferior de esta pantalla.

Formatos permitidos: Zip, Pdf, Jpg ó un archivo de Video Windows Media.
Tamaño máximo de la documentación que puede adjuntar: 10 MB ó 10,024 KB.
Recomendaciones para el caso de los documentos:

- Resolución: 200 dpi,
- Color: blanco y negro.

Nombre del documento

Selecciona o arrastra un archivo

Para adjuntar documentación o archivos debes dar clic en seleccionar archivo, dar clic en "Selecciona o arrastra un archivo" y cargarlo al SAM, como se describe a continuación:



GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO

Inicio Mensaje de Bienvenida Acceso al BackOffice Guía de usuario

- Resolución: 200 dpi.
- Color: blanco y negro.

Nombre del documento

Selecciona o arrastra un archivo

Arrastra y suelta el archivo aquí o haz clic

Agregar documento

No ha registrado información para este apartado

Abrir

Bibliotecas > Documentos

Biblioteca Documentos

Nombre	Fecha de modificación
DISTRIBUCION DE MATERIAL	06/12/2019 C
Doc35	28/06/2019 C
EXPEDIENTES EN TRAMITE AL 27 DE NOVIEMBRE	27/11/2019 C
LibroNOTIFICACIONES	01/11/2019 C
MODULOS	04/01/1980 C
NOVIEMBRE	03/12/2019 C
Relación de Expedientes en Trámite de la DGI 26072019	28/08/2019 C
Relación de Notificaciones 04 y 05 DE SEPTIEMBRE	06/09/2019 C
RESPUESTA OF2075	19/12/2019 C
RESPUESTA OFICIO 2075	18/12/2019 C

Abbrir Cancelar

Selecciona el documento a adjuntar desde la carpeta de origen o de una memoria USB, como se muestra en la pantalla, al terminar de cargar el archivo aparecerá un icono con la leyenda “siguiente” para cargar otro archivo deberás realizar el mismo proceso, o seleccionar “continuar” para avanzar con el formulario.

GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO

Inicio Mensaje de Bienvenida Acceso al BackOffice Guía de usuario

Agregar documento

Nombre del documento	Formato	Tamaño	Borrar
408634-1.pdf		118.90	

Tamaño total de los archivos soporte que ha adjuntado: 118.90 KB

Anterior Siguiente Cancelar

800 696 96 96, 800 HONESTO (466 37 86), 070

Avenida Primero de Mayo número 1731, colonia Zona Industrial C.P. 50071, Toluca, Estado de México

Secretaría de la Contraloría - Gobierno del Estado de México

GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO

Inicio Mensaje de Bienvenida Acceso al BackOffice Guía de usuario

Sistema de Atención Mexiquense > Datos del presunto responsable

Datos del presunto responsable

En caso de que tenga identificado plenamente al presunto responsable objeto de su DENUNCIA haga clic en el botón: Agregar presunto responsable.

+ Agregar presunto responsable

No ha registrado información para este apartado

Anterior **Siguiente** X Cancelar

800 696 96 96, 800 HONESTO (466 37 86), 070

Avenida Primero de Mayo número 1731, colonia Zona Industrial C.P. 50071, Toluca, Estado de México

Secretaría de la Contraloría - Gobierno del Estado de México

Al concluir el adjuntar el documento y continuar con "siguiente", el SAM te pedirá recabar los datos del servidor público denunciado, particular o empresa u organización, de no contar con los datos podrás elegir la opción "siguiente", y continuar con la denuncia.

GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO

Inicio Mensaje de Bienvenida Acceso al BackOffice Guía de usuario

Datos del presunto responsable

El presunto responsable es? *

Servidor Público Particular (persona física) Empresa u organización

Nombre: MARIA LUISA Apellido Paterno: CHAVEZ Apellido Materno: CHAVEZ

El servidor público pertenece al gobierno: *

Estatal Municipal Federal

Dependencia /Organismo Auxiliar /H.Ayuntamiento: *

H. AYUNTAMIENTO ATIZAPAN DE ZARAGOZA

Dirección de la Dependencia /Organismo Auxiliar /H.Ayuntamiento:

REGISTRO CIVIL



GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO

Inicio Mensaje de Bienvenida Acceso al BackOffice Guía de usuario

Complejion:
 Delgada Media Robusta

Edad aproximada:
años

Señas particulares:

* Dato obligatorio

Guardar < Regresar

800 696 96 96, 800 HONESTO (466 37 86), 070
Avenida Primero de Mayo número 1731, colonia Zona Industrial C.P. 50071, Toluca, Estado de México
Secretaría de la Contraloría - Gobierno del Estado de México

https://www.secogem.gob.mx/SAM/DatosServidorPublico.asp#

Al concluir el llenado del formulario del presunto responsable, deberás dar clic en el icono guardar, para su registro en el sistema.

Si deseas agregar a otro servidor público involucrado deberás seleccionar la opción agregar presunto responsable, como se muestra en la pantalla.

GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO

Inicio Mensaje de Bienvenida Acceso al BackOffice Guía de usuario

Sistema de Atención Mexiquense > Datos del presunto responsable

Datos del presunto responsable

En caso de que tenga identificado plenamente al presunto responsable objeto de su DENUNCIA haga clic en el botón: Agregar presunto responsable.

+ Agregar presunto responsable

¿El presunto responsable es?	Nombre del servidor público, particular o empresa	Cargo o giro	Dependencia /Organismo Auxiliar /H. Ayuntamiento o Domicilio	Editar	Borrar
SERVIDOR PÚBLICO	MARIA LUISA CHAVEZ CHAVEZ	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	H. AYUNTAMIENTO ATIZAPAN DE ZARAGOZA		

Anterior Siguiente Cancelar

800 696 96 96, 800 HONESTO (466 37 86), 070
Avenida Primero de Mayo número 1731, colonia Zona Industrial C.P. 50071, Toluca, Estado de México

GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO

Inicio Mensaje de Bienvenida Acceso al BackOffice Guía de usuario

Sistema de Atención Mexiquense > Datos del Ciudadano

Datos del ciudadano

Ahora es muy fácil presentar tu denuncia, solamente deja tus datos los cuales serán tratados de forma anónima y confidencial. Es importante contar con sus datos de identificación para poder dar atención a su asunto.

¿Presenta su denuncia de manera anónima?: *

Sí No

¿Usted es?*

Ciudadano Servidor público.

Genero: *

Masculino Femenino

Nombre: * Apellido paterno: Apellido materno:

Una vez concluido el llenado, aparecerá una pantalla con el título “Datos del ciudadano” y se le solicitara un formulario de datos personales que puede optar por llenar o elegir la opción de denuncia anónima.

Si eliges la opción “Denuncia anónima”, el sistema te solicitara un número telefónico o correo electrónico, para notificarte el seguimiento de tu denuncia, estos campos no son obligatorios.

GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO

Inicio Mensaje de Bienvenida Acceso al BackOffice Guía de usuario

Sistema de Atención Mexiquense > Datos del Ciudadano

Datos del ciudadano

Ahora es muy fácil presentar tu denuncia, solamente deja tus datos los cuales serán tratados de forma anónima y confidencial. Es importante contar con sus datos de identificación para poder dar atención a su asunto.

¿Presenta su denuncia de manera anónima?: *

Sí No

Teléfono (incluir clave lada):

5516893888

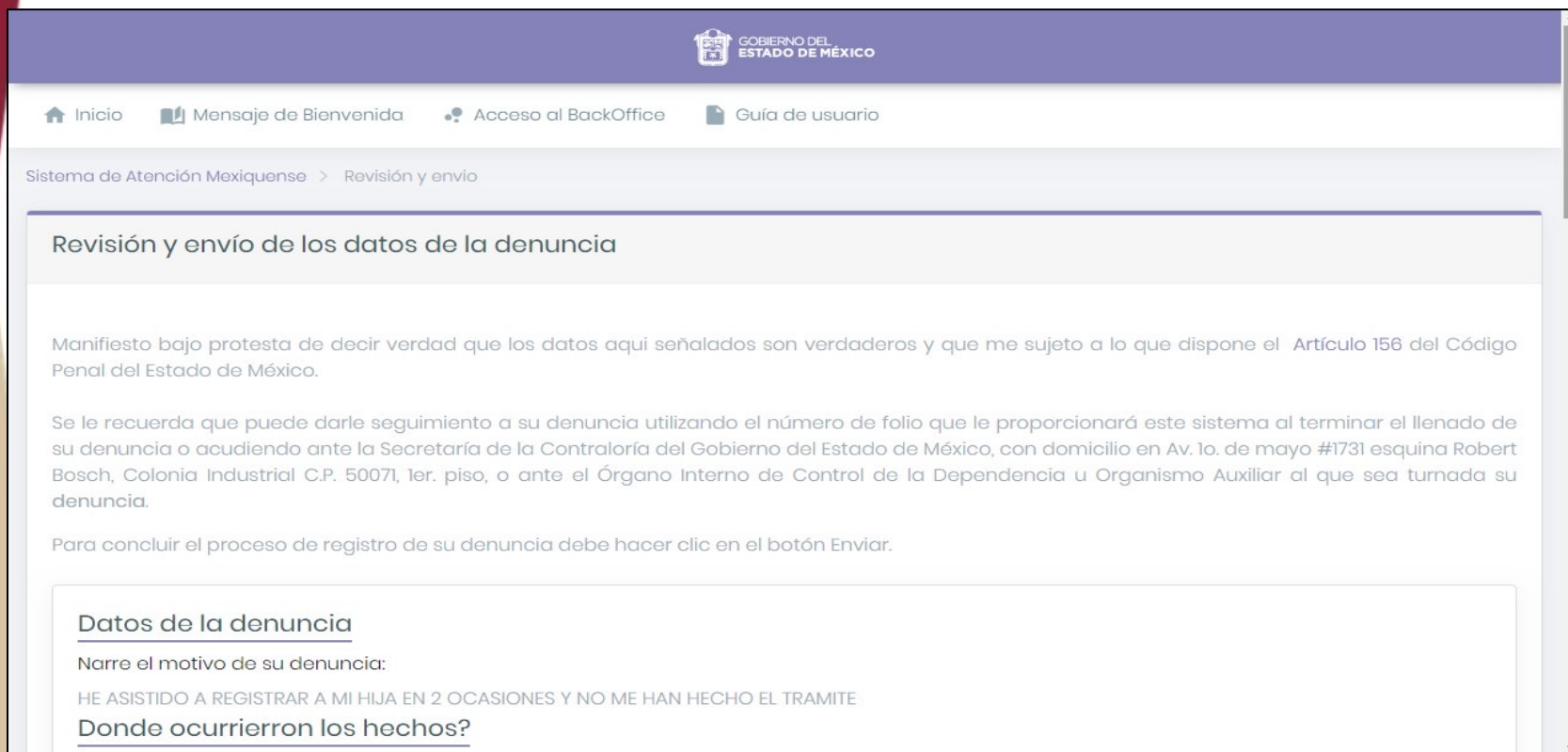
Correo electrónico:

CIUDADANA@GMAIL.COM

* Dato obligatorio

< Anterior Siguinte X Cancelar

Al concluir el llenado de sus datos personales o de forma anónima, el SAM te dará la opción de revisar tu denuncia, para que verifiques que esté llenada con los datos e información que capturaste.



The screenshot displays the SAM web interface. At the top, there is a navigation bar with the logo of the Government of Mexico and the text 'GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO'. Below this, a secondary navigation bar contains links for 'Inicio', 'Mensaje de Bienvenida', 'Acceso al BackOffice', and 'Guía de usuario'. The main content area is titled 'Sistema de Atención Mexiquense > Revisión y envío'. The primary heading is 'Revisión y envío de los datos de la denuncia'. The content includes a statement: 'Manifiesto bajo protesta de decir verdad que los datos aquí señalados son verdaderos y que me sujeto a lo que dispone el Artículo 156 del Código Penal del Estado de México.' It also provides instructions on how to follow up on the complaint, mentioning the Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México and the Órgano Interno de Control de la Dependencia u Organismo Auxiliar. A final instruction states: 'Para concluir el proceso de registro de su denuncia debe hacer clic en el botón Enviar.' Below this, there is a section titled 'Datos de la denuncia' with a sub-heading 'Narre el motivo de su denuncia:' followed by the text 'HE ASISTIDO A REGISTRAR A MI HIJA EN 2 OCASIONES Y NO ME HAN HECHO EL TRAMITE'. The section concludes with the sub-heading 'Donde ocurrierron los hechos?'.

Al concluir la revisión de tu denuncia, el SAM te dará la opción de guardar y enviar, y una vez que des clic, el sistema te enviara el aviso “la información ha sido enviada”, como se muestra en pantalla, apareciendo el numero de folio con el cual podrás dar seguimiento a tu denuncia, concluyendo exitosamente el registro de tu denuncia en el SAM.

Nota: Si el sistema no te arroja un número de folio como el que se aprecia en la pantalla, deberás de volver a realizar el procedimiento, ya que el folio indica que la denuncia fue interpuesta.

The screenshot shows a web interface with a blue header bar containing navigation links: 'Inicio', 'Mensaje de Bienvenida', and 'Acceso al BackOffice'. The main content area has a light blue background and displays the following text:

La información ha sido enviada

El folio con el cual podrá darle seguimiento a su denuncia es:

00082-2020-81

La sola presentación de una denuncia, no implica que el servidor público o particular sea sancionado automáticamente, la autoridad instructora realizará las diligencias necesarias a efecto de determinar en su caso el inicio del procedimiento de investigación.

Estimado usuario: Dentro del término de 1 (un) día hábil siguiente a la emisión de este folio, podrá consultar en este medio, la autoridad a la que fue turnada su denuncia para que le pueda dar seguimiento con este número de folio.

Ayúdanos a mejorar el Sistema de Atención Mexiquense (SAM), su opinión es muy importante, recuerde el SAM es su sistema.

Fecha y hora de envío: 07/01/2020 01:17:19 p.m.

At the bottom, there are two buttons: 'Participa' (with a speech bubble icon) and 'Salir' (with a door icon).

Una vez que presentes una denuncia, sugerencia o reconocimiento, podrás consultar el estado de que guarda tu asunto hasta su conclusión.

5. Registro de la Sugerencias o Reconocimientos



Para el Registro de las Sugerencias y reconocimientos, deberás de elegir la opción *Sugerencias o reconocimientos* dar clic y seguir los pasos indicados para las denuncias.



Denuncias, Sugerencias o Reconocimientos (Sistema de Atención Mexiquense)

Es el medio por el cual puedes presentar denuncias, sugerencias o reconocimientos de servidores públicos, ciudadanos o empresas relacionadas con el Gobierno del Estado de México.

Tipos de trámite



Denuncia

Si recibiste un mal trato al realizar un trámite o servicio ante alguna dependencia

Denuncia



Sugerencia o Reconocimiento

Comparte tu opinión para mejorar algún trámite o servicio

Sugiere o reconoce



CONVIVE
CONSEJO PARA LA CONVIVENCIA ESCOLAR

Atiende temas relacionados con:
Convivencia escolar, acoso y maltrato escolar entre docentes, estudiantes, padres, madres y/o tutores.

<http://convive.edomex.gob.mx/>

