



**TIJUANA**  
XXV AYUNTAMIENTO



**SINDICATURA  
PROCURADORA**

Norma  
Técnica

**A45**

# **SINDICATURA PROCURADORA**

DIRECCIÓN DE NORMATIVIDAD

---

## **NORMA TÉCNICA NO. A45**

**«LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN, INVESTIGACIÓN  
Y CONCLUSIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS, E IMPLEMENTACIÓN  
DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN QUE PERMITAN EVITAR  
REPRESALIAS DIRECTAS O INDIRECTAS»**





Psicóloga **Teresita de Jesús Balderas Beltrán**, Síndica Procuradora del XXV H. Ayuntamiento del Municipio de Tijuana, Baja California, con fundamento en el artículo **8** fracciones **XIII y XIV** de la Ley del Régimen Municipal para el Estado de Baja California, artículo **34** fracciones **X y XXII** del Reglamento de la Administración Pública Municipal del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California, **6** fracciones **IV y V** del Reglamento Interno de la Sindicatura Procuradora para el Municipio de Tijuana, Baja California, establece lo siguiente:

### **CONSIDERANDO**

**PRIMERO. 25 de junio de 2010**, el Lic. Héctor Magaña Mosqueda, entonces Síndico Procurador del H. XIX Ayuntamiento de Tijuana, Baja California, crea la presente Norma Técnica denominada "Denuncia Ciudadana a través de los Buzones de Queja y Sugerencias".

**SEGUNDO. 31 de enero de 2013**, la Arq. Yolanda Enríquez de la Fuente, entonces Síndica Procuradora del H. XX Ayuntamiento de Tijuana, Baja California, modificó la presente Norma Técnica.

**TERCERO. 28 de noviembre de 2018**, la Lic. Ana Marcela Guzmán Valverde, entonces Síndica Procuradora del H. XXII Ayuntamiento de Tijuana, Baja California, modificó esta Norma Técnica.

**CUARTO. 02 de enero de 2020**, la C. María del Carmen Espinoza Ochoa, entonces Síndica Procuradora del H. XXIII Ayuntamiento de Tijuana, Baja California, modificó este instrumento.

**QUINTO. 01 de enero de 2022**, el Lic. Alfonso Rafael Leyva Pérez, Síndico Procurador del H. XXIV Ayuntamiento de Tijuana, Baja California, modificó la presente Norma Técnica.

**SEXTO. 30 de noviembre de 2022**, en Sesión Extraordinaria de Cabildo del H. Ayuntamiento de Tijuana, se aprobó por unanimidad el siguiente punto de acuerdo: *"...Primera.- Se aprueba el Protocolo de Actuación para la Prevención, Atención y Sanción de la violencia de genero, hostigamiento y acoso sexual al interior del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California, el cual se anexa al presente y se tiene como reproducido como si se insertara a la letra."...Segundo.- Se acuerda que el Cabildo emita **declaratoria de "cero tolerancia"** la cual dentro de treinta días debe ser aplicada por las dependencias y entidades municipales, adoptada preferentemente a sus titulares, realizando un pronunciamiento de **"cero tolerancia"** a las conductas de hostigamiento sexual y acoso sexual, que deberán de comunicarse a las Servidoras y Servidores Públicos, a traves de los medios o canales de comunicación institucionales que resulten idóneos para dejar constancia de su conocimiento..."*



**SÉPTIMO. 30 de enero del 2023**, mediante Sesión Extraordinaria de Cabildo, se aprobó el nuevo Código de Ética de las personas servidoras públicas del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California.

**OCTAVO. 03 de febrero del 2023**, se publicó en el Periódico Oficial del Estado de Baja California, el **Código de Ética de las Personas Servidoras Públicas del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California**, estableciendo como principio y eje fundamental del servicio público, el **Respeto a los Derechos Humanos**; además, de instituir que los **principios de legalidad y eficacia** obligan a todas las personas servidoras públicas a desarrollar sus funciones en apego a una cultura de servicio a la sociedad, con profesionalismo y disciplina, en cumplimiento a los objetivos institucionales de la dependencia o entidad donde se encuentren adscritas; esto, en aras de lograr un servicio público de excelencia.

**NOVENO. 15 de marzo de 2023**, en cumplimiento a lo dispuesto por el artículo Transitorio Cuarto del Código de Ética de las Personas Servidoras Públicas del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California, se emitieron las Políticas y Lineamientos Anticorrupción para el Municipio de Tijuana, Baja California, en las cuales se establecieron las siguientes políticas: "...**Primera.-**"Cero tolerancia a los Hechos de Corrupción"; **Segunda.-**"En la Administración Pública Municipal, la corrupción esta prohibida"; **Tercera.-** De conformidad con los principios, valores, reglas de Integridad y compromisos previsto en el Código de Etica, "**no se tolerarán represalias directas o indirectas en contra de aquellas personas que denuncien la corrupción**" o bien, hubiesen facilitado información a los representantes de las investigaciones por posibles "Hechos de Corrupción"; **Cuarta.-** La actuación de las Personas Servidoras Públicas, se llevará con apego a las Políticas y Lineamientos de este instrumento normativo y, el Código de Ética; **Quinta.-** Los particulares o las personas morales que tengan o busquen efectuar un acto administrativo con la Administración Pública Municipal, podrán participar en la implementación de directrices conductuales, en materia Anticorrupción, con el fin de compartir los mismos principios y valores Éticos. En caso de resultar necesario, se sujetaran a esta Norma Técnica, a través de la aceptación de clausulas Anticorrupción que para tal efecto sean establecidas en el contrato que se pretenda suscribir; y **Sexta.-** Para proteger a las personas servidoras públicas y particulares, que denuncien un "Hecho de Corrupción" se deberán solicitar a los responsables de las investigaciones, medidas cautelares suficientes para proteger su identidad e integridad de quien así lo soliciten.

En ese sentido, con el fin de **no tolerar represalias directas o indirectas en contra de aquellas personas que denuncien la corrupción**, resultó necesario actualizar y mejorar la presente Norma Técnica, al continuar fortaleciendo las medidas administrativas para prevenir, atender y erradicar no solo los hechos de corrupción, sino aquellas cuestiones inherentes a la **dignidad** de toda persona servidora pública como lo es, el acoso laboral, hostigamiento y acoso sexual, así como la discriminación, con énfasis en el rechazo y cero tolerancia a este tipo de conductas que son contrarias a los principios de esta Administración Pública Municipal, por tal motivo, resultó necesario, cambiar la denominación a la presente Norma Técnica denominada "**DENUNCIAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS**", a la designación actual: "**LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN, INVESTIGACIÓN Y CONCLUSIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS; E IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN QUE PERMITAN EVITAR REPRESALIAS DIRECTAS O INDIRECTAS**".



**DÉCIMO. 19 de julio de 2024**, el Lic. Alfonso Rafael Leyva Pérez, Síndico Procurador del H. XXIV Ayuntamiento de Tijuana, Baja California, modificó la presente Norma Técnica.

**DÉCIMO PRIMERO. 07 de febrero de 2025**, mediante oficio **SP-XXV-INV&D-872/2025** la Lic Maricela Aguilar Rosales, en su carácter de Directora de Investigación y Determinación de la Sindicatura Procuradora del H. XXV Ayuntamiento de Tijuana, Baja California, hizo del conocimiento una propuesta para la modificación de esta Norma Técnica.

**DÉCIMO SEGUNDO. 07 de febrero de 2025**, mediante oficio **SP-NOR/XXV/039/2025** dirigido al Lic. Omar Mauricio Martínez Barrera, Director Social de la Sindicatura Procuradora del H. XXV Ayuntamiento de Tijuana, Baja California, se hace la invitación a participar en la mesa de trabajo para la modificación de la presente Norma Técnica.

**DÉCIMO TERCERO. 29 de mayo de 2025**, la Psic. Teresita de Jesús Balderas Beltrán, Síndica Procuradora del H. XXV Ayuntamiento de Tijuana, Baja California, modifica la presente Norma Técnica.

En mérito de lo anterior, la Síndica Procuradora emite la presente Norma Técnica Administrativa.



**Psic. Teresita de Jesús Balderas Beltrán**  
**Síndica Procuradora del XXV Ayuntamiento**  
**de Tijuana, Baja California.**



## **INDICE**

- 1.- INTRODUCCIÓN
- 2.- MARCO LEGAL
- 3.- GLOSARIO.
- 4.- DISPOSICIONES GENERALES.
  - 4.1. Objetivo.
  - 4.2. Mecanismos de Control.
  - 4.3. Denuncia.
  - 4.4. Denuncias en las que intervienen niñas, niños y adolescentes.
  - 4.5. Denuncias que atenten contra el Respeto a los Derechos Humanos de aquellos grupos en situación de vulnerabilidad.
  - 4.6. Denuncias presentadas ante los Comites de Ética.
  - 4.7. Del idioma.
  - 4.8. Información con fines estadísticos y de difusión institucional.
- 5.- **MEDIDAS DE PROTECCIÓN QUE PERMITAN EVITAR REPRESALIAS DIRECTAS E INDIRECTAS O INTIMIDACIÓN.**
  - 5.1. De los Principios.
  - 5.2. Situaciones de Riesgo.
  - 5.3. Medidas de Protección.
    - 5.3.1 Preventivas.
    - 5.3.2 Laborales.
    - 5.3.3 Individuales.
    - 5.3.4 Colectivas, inherentes a las personas morales.
  - 5.4. Implementación de las Medidas de Protección.
  - 5.5. Seguimiento y Conclusión de la Medida de Protección.
- 6.- **DE LA DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y DETERMINACIÓN.**
  - 6.1. Departamento de Denuncias.
  - 6.2. Departamento de Investigación de Servidores Públicos.
    - 6.2.1 Tipos de Acuerdos.
    - 6.2.2 Diligencias de Investigación.
    - 6.2.3 Actas de las Diligencias.
  - 6.3. Departamento de Determinación de Policías.
  - 6.4. Información básica a recabar de los Presuntos Responsables.
  - 6.5. Archivo por falta de elementos, datos o indicios.
- 7.- **DE LA DIRECCIÓN SOCIAL.**
- 8.- **POLITICAS DE OPERACIÓN.**
- 9.- **VIGENCIA Y PERÍODO DE REVISIÓN.**
- 10. - **ANEXOS.**



## 1. - INTRODUCCIÓN

A esta Sindicatura Procuradora le corresponde dictar las medidas necesarias que permitan lograr un servicio público de excelencia, tal como lo dispone el artículo 1 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, el cual obliga a todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, a promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos, así como los deberes de prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los mismos; por ello, este Órgano Interno de Control, reconoce la necesidad no sólo de erradicar actos de corrupción, sino también de garantizar que todas las personas servidoras públicas gocen de un espacio laboral libre de violencia, discriminación y acoso.

Con lo anterior, se precisa la importancia de dar cabal cumplimiento al **Código de Ética de las Personas Servidoras Públicas del Ayuntamiento de Tijuana**, instituyendo como principio y eje fundamental del servicio público, el “**Respeto a los Derechos Humanos**”, así, queda establecido que las conductas de acoso laboral o sexual y su propio hostigamiento, constituyen violaciones que atentan contra la **dignidad** de las personas trabajadoras, impidiendo su permanencia, desarrollo y progreso profesional como laboral.

No hay duda que, el acoso laboral conlleva al incumplimiento de las disposiciones legales y administrativas que se apartan de los principios del servicio público.

Ante el compromiso institucional, se tiene la obligación de establecer normas que garanticen un espacio laboral libre de violencia, discriminación y acoso, por ello, se han integrado Comites de Ética con el objetivo de establecer mecanismos de capacitación y difusión que nos permitan erradicar estas conductas, con lo cual, se da un paso firme a la consolidación de un servicio público de excelencia.

Sin embargo, no solamente es fijar estos mecanismos de atención, sino también, resulta necesario asentar directrices integrales para **prevenir, atender y erradicar** actos de corrupción, de acoso laboral, de hostigamiento y acoso sexual, o cualquier otra forma de violencia de género, como la propia discriminación; en ese contexto, el actualizar y mejorar la presente Norma, tiene como fin, fortalecer acciones administrativas que fortalezcan los principios y valores en la conducta de los servidores públicos.

Así la importancia de establecer sistemas que exijan a los funcionarios públicos a informar a las autoridades competentes cualquier hecho de corrupción del cual tenga conocimiento, es precisamente con el propósito de lograr erradicarla; en ese sentido, resulta necesario instituir **mecanismos de protección** para las personas servidoras públicas, personas físicas o morales que denuncien de buena fe, cualquier acto de corrupción, lo cual deberá incluir cuestiones preventivas, laborales e individuales; lo anterior, sin dejar de atender aquellas necesidades que permitan estimular la participación de la sociedad civil y los organismos no gubernamentales.



Por su importancia y relevancia, se tiene la responsabilidad de implementar adecuaciones normativas para **garantizar los derechos de los denunciantes** que pudieran verse amenazados o disminuidos por represalias directas o indirectas a causa de su denuncia; acciones que son elementos clave en el combate a la corrupción.

## **2. - MARCO LEGAL**

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Convención de las Naciones Unidas Contra la Corrupción

Convención Interamericana Contra la Corrupción.

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Baja California.

Ley del Régimen Municipal para el Estado de Baja California.

Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Baja California.

Ley de Seguridad Pública del Estado de Baja California.

Reglamento del Servicio Profesional de Carrera y de Seguridad Social de la Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana para el Municipio de Tijuana, Baja California.

Reglamento Interno de la Sindicatura Procuradora para el Municipio de Tijuana, Baja California.

Código de Ética de las Personas Servidoras Públicas del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California.

Políticas y Lineamientos Anticorrupción para el Municipio de Tijuana, Baja California.

Norma Técnica Administrativa 60, denominada "Lineamientos para la integración y funcionamiento de los Comites de Ética y Prevención de Conflictos de Interés de la Administración Pública Municipal de Tijuana y Guía para la Elaboración del Código de Conducta".

Protocolo de actuación para la prevención, atención y sanción de la violencia de género, hostigamiento y acoso sexual.



### 3.- GLOSARIO

**Acoso Laboral:** Forma de violencia que se presenta en una serie de eventos que tiene como finalidad intimidar, excluir, opacar, amedrentar o consumir emocional o intelectualmente a la víctima, causando un daño físico, psicológico, económico, laboral-profesional.

Se puede presentar de forma horizontal, vertical ascendente o vertical descendente, ya sea en el centro de trabajo o fuera de éste, siempre que se encuentre vinculado a la relación laboral.

De igual forma, se toma en consideración que el acoso laboral, también denominado "**mobbing**", es un comportamiento que se ejerce en el ámbito laboral con la finalidad de generar un daño a la estabilidad personal, de salud, psicológica, dignidad o integridad de una persona trabajadora mediante acciones de intimidación sistemáticas, las cuales tienen características de ser persistentes. Estas acciones pueden consistir en: *insultos, amenazas, rechazo, carga laboral, marginación laboral, humillaciones, descredito, indiferencia, comparaciones destructivas*, entre otras.

#### **Tipos de Acoso:**

**a) Horizontal:** Se realiza entre pares, y quien acosa ocupa un nivel similar en la jerarquía ocupacional, sin que exista dependencia o relación de superioridad o inferioridad con respecto a la persona acosada;

**b) Vertical descendente:** Se realiza por la persona que ocupa el mismo puesto de jerarquía o superioridad respecto de la persona acosada; y

**c) Vertical ascendente:** Se realiza por quien ocupa puestos subalternos respecto del superior como persona acosada;

**d) Acoso sexual:** Forma de violencia de carácter sexual, en la que si bien no existe una subordinación jerárquica de la víctima frente a la persona agresora, puede realizarse de una persona con menor nivel jerárquico hacia alguien de mayor nivel o cargo, existiendo un ejercicio abusivo de poder por parte de quien la realiza.



Puede tener lugar entre personas servidoras públicas y de estas hacia particulares, siendo expresada en conductas verbales o de hecho, físicas o visuales, independientemente de que se realice en uno o varios eventos;

**Autoridad Investigadora:** La Dirección de Investigación y Determinación por conducto de los Departamentos de Investigación de Servidores Públicos o Policías;

**Corrupción:** Abuso de cualquier posición de poder público o privado, con el objetivo de generar un beneficio indebido a costa del bienestar colectivo o individual;

**Datos personales:** Cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable expresada en forma numérica, alfabética, alfanumérica, gráfica, fotográfica, videográfica, acústica o en cualquier otro formato.

Se considera que una persona es identificable cuando su identidad pueda determinarse directa o indirectamente a través de cualquier información, siempre y cuando, esto no requiera plazos, medios o actividades desproporcionadas;

**Datos personales sensibles:** Aquellos que se refieran a la esfera más íntima de su titular, o cuya utilización indebida pueda dar origen a discriminación o conlleve un riesgo grave para éste. Se consideran sensibles de manera enunciativa más no limitativa, los datos personales que puedan revelar aspectos como: *origen racial o étnico, estado de salud pasado, presente o futuro, información genética, creencias religiosas, filosóficas y morales, opiniones políticas, datos biométricos, preferencia sexual y de género;*

**De oficio:** Trámite o diligencia administrativa que se inicia sin necesidad de actividad por la parte interesada, en otras palabras, no es a instancia de parte;

**Denuncia:** Acto por el que se hace del conocimiento alguna acción u omisión de una persona servidora pública en determinados hechos, presumiblemente contrarios a la ley, con el objeto de aplicar las normas jurídicas y sanciones correspondientes;

**Dignidad:** Comprende a la persona como titular de derechos, a no ser objeto de violencia o arbitrariedades por instituciones de gobierno, a tal modo, que todas las personas servidoras públicas se encuentran obligadas a respetar su autonomía, a considerarla y tratarla como fin de su actuación, garantizando que no sea afectado el núcleo esencial de sus derechos;



**Discriminación:** Es toda exclusión, restricción o preferencia que con intención o sin ella, no sea objetiva, racional ni proporcional y tenga por objeto obstaculizar, disminuir o impedir los derechos de cualquier persona;

**Hostigamiento sexual:** Es una forma de violencia de carácter sexual, en la cual, hay un ejercicio abusivo de poder por parte de quién la realiza y tiene lugar en una relación de subordinación jerárquica real de la víctima frente a la persona agresora. Puede acreditarse, expresando conductas verbales o de hecho y visuales, independientemente de que se realice en uno o varios eventos;

**Información Sensible:** Cualquier dato, estudio técnico, documento, prueba o indicio susceptible de ser admitido para acreditar un posible acto de corrupción;

**Medidas de Protección:** Acciones tendientes a eliminar o reducir las situaciones de riesgos que pueda sufrir una persona servidora pública, física o moral, derivado de una represalia eventual por su colaboración, participación o denuncia ante un hecho de corrupción, orientadas a tutelar su esfera jurídica, psicológica y laboral;

**Persona afectada:** La persona que manifieste ser víctima de conductas que pudieran ser constitutivas de acoso laboral, acoso y hostigamiento sexual; o bien, aquella que solicite y sea procedente una medida de protección;

**Persona denunciada:** La persona a quien se atribuyen conductas que pudieran ser constitutivas de acoso laboral, acoso y hostigamiento sexual; o cualquier conducta de acción u omisión prevista tanto en el **Código de Ética**, como en la **Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Baja California**;

**Persona denunciante:** La persona que hace del conocimiento a la autoridad investigadora, los actos u omisiones que pudieran constituir una falta administrativa prevista en la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Baja California, Reglamento del Servicio Profesional de Carrera y de Seguridad Social de la Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana para el Municipio de Tijuana, Baja California, como en el propio **Código de Ética**;

**Prueba:** Consiste en la relación de los medios de convicción que van a servir para la demostración o conocimiento de un hecho determinado;

**Queja:** Manifestación de hechos presuntamente irregulares, en los que se involucra la prestación de servicios públicos municipales;

**Represalias:** Toda conducta verificada e inminente, cometida por una persona en contra del denunciante, en un proceso de denuncia e investigación, sobre posibles hechos de corrupción, vinculada con amenazas y acoso;



**Situación de Riesgo:** Amenaza real e inminente que, de actualizarse, expone la dignidad de la persona servidora pública, por su intervención en una investigación administrativa; y

**Sujeto de protección:** Denunciante, testigo y toda aquella persona que aporte información sensible en un proceso de denuncia e investigación ante posibles hechos de corrupción, a quien se le han concedido medidas de protección con la finalidad de garantizar el debido ejercicio de su esfera jurídica; así como, la preservación de sus condiciones laborales, según sea el caso.

## **4.- DISPOSICIONES GENERALES**

### **4.1. Objetivo.**

La presente Norma Técnica tiene por **objeto** establecer los lineamientos para **atender, tramitar y resolver** aquellas denuncias relacionadas con faltas administrativas no graves y graves previstas en la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Baja California o por aquellas a que hace referencia el Reglamento del Servicio Profesional de Carrera y de Seguridad Social de la Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana para el Municipio de Tijuana, Baja California, y por el incumplimiento a los principios, valores, reglas de integridad y compromisos inherentes al Código de Ética de las Personas Servidoras Públicas del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California.

El hostigamiento y acoso sexual, acoso laboral y discriminación, serán investigados y sancionados conforme a lo previsto en la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Baja California, Reglamento del Servicio Profesional de Carrera y de Seguridad Social de la Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana para el Municipio de Tijuana, Baja California y el Código de Ética de las Personas Servidoras Públicas del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California, sin perjuicio de las responsabilidades penales en que se pudiese incurrir.

También se atenderá como objetivo prioritario de esta Norma Técnica, las **medidas de protección** contra eventuales actos de represalias (directas-indirectas) o intimidación en contra de las personas servidoras públicas, personas físicas o morales que denuncien o proporcionen información sobre actos de corrupción en la Administración Pública Municipal.

Como objetivo final, se pretende lograr la participación de la sociedad civil y organismos no gubernamentales y públicos, por conducto de los Comités de Ética de los organismos centralizados, desconcentrados y descentralizados de la Administración Pública Municipal, quienes de acuerdo a su Programa Anual de Trabajo, tendrán la obligación de implementar mecanismos de capacitación y difusión que le permita facilitar e incentivar la (s) denuncia (s) sobre posibles actos de corrupción.



Por tanto, las disposiciones de esta Norma Técnica, son de observancia obligatoria y aplicación general para todas las Personas Servidoras Públicas de la Administración Pública Municipal.

#### **4.2. Mecanismos de Control.**

La "**denuncia**" es el mecanismo óptimo para combatir la corrupción, al constituir el único medio de almacenamiento, custodia, consulta, reproducción, verificación, administración y transmisión de información; por lo tanto, deberá integrarse una carpeta administrativa con un enlace cronológico de sus constancias o actuaciones.

#### **4.3. Denuncia.**

Es el medio u acto en el cual una persona hace del conocimiento a la autoridad competente la **acción u omisión** en que incurre una persona servidora pública en determinados hechos presumiblemente contrarios a la ley.

**La denuncia debe contener, entre otros aspectos:**

- I.- Datos de identificación de la persona denunciante o afectada.
- II.- La obligación de manifestar "**bajo protesta de decir verdad**" los hechos que constituyan sus antecedentes.
- III.- Datos generales o de identificación de la persona servidora pública denunciada, del presunto infractor, o bien, del particular, a los que alude la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Baja California.
- IV.- Nombre del Órgano Centralizado (direcciones), descentralizado y desconcentrado de la Administración Pública Municipal, en el cual labora la persona denunciada, o tiene alguna relación de prestación de un bien o servicio tratándose de particulares
- V.- Narración de hechos en forma clara y sucinta, donde se precisen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, o bien, datos e indicios mínimos que permitan establecer una investigación administrativa.
- VI.- La manifestación expresa de contar con elementos probatorios y su obligación de exhibirlos.
- VII.- Solicitud de medidas de protección, en caso de situación de riesgo.



**VIII.-** Denuncia presentada por aquellas personas en situación de vulnerabilidad;

**IX.-** Nombre y firma del denunciante o la persona afectada que en caso de no saber escribir, se recabará su huella digital.

**X.-** Nombre y firma del padre, madre o tutor, en los supuestos de tratarse de denuncias relacionadas con la infancia.

**XI.-** En los supuestos de requerirse la ayuda de un traductor o intérprete de confianza de la persona denunciada, deberá proporcionar su nombre y firma.

Las denuncias por conductas que pudieran atentar contra la **dignidad** podrán ser presentadas por escrito, en el portal de internet o correo electrónico institucional de la Sindicatura Procuradora, en la ventanilla del Departamento de Denuncias, o cualquier otro medio que la Dirección de Investigación determine.

#### ***4.4. Denuncias en las que intervienen niñas, niños y adolescentes.***

Para los efectos de este capítulo, es importante analizar que según datos estadísticos de la Dirección de Investigación y Determinación de la Sindicatura Procuradora, existen denuncias contra elementos policiacos activos o auxiliares de la Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana Municipal, en las cuales lamentablemente participan niñas, niños y adolescentes, quienes como víctimas o testigos de los hechos, son acompañados por sus padres o tutores a denunciar la violación a sus Derechos Humanos.

Así en el marco de competencia que establece la Ley General de Niñas, Niños y Adolescentes, Ley para la Protección y Defensa de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Baja California, como el propio **Reglamento** del Sistema Municipal de Protección Integral de Niñas, Niños y Adolescentes de Tijuana, Baja California, existe la obligación de velar por sus derechos. De manera que, en los casos o supuestos donde se tenga la intervención del menor, se notificará el inicio de la investigación al **Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Tijuana, Baja California**, quien de acuerdo a sus atribuciones y facultades, deberá preservar el ejercicio, protección y restitución de sus derechos.

Lo anterior, ante las facultades y atribuciones del **Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Tijuana, Baja California**, quien otorga servicios de asistencia jurídica, psicológica y de orientación social a la familia, infancia, adolescencia y sobre todo, a los menores con alguna discapacidad, ya que el objetivo principal es: **buscar un equilibrio emocional al momento de presentar una denuncia**; con lo cual, se logra atender situaciones de angustia, ansiedad, tristeza o miedo que puedan sufrir las niñas, niños y adolescentes.



En consecuencia, los **PRINCIPIOS** que deben ser tomados en consideración al momento de recibir y analizar una denuncia en la que intervienen niñas, niños y adolescentes, son los siguientes:

**I.**-Que el interes superior de la infancia será una consideración primordial en la atención de denuncias y trámite de las investigaciones;

**II.**-Respetar sus derechos y asegurar su aplicación, sin discriminación alguna;

**III.**-Hacer efectivo su derecho a expresar su opinión libremente en todos los asuntos que les afecten; y

**IV.**-Respetar el derecho intrínseco a su libre desarrollo.

Con lo expuesto, se garantiza el respeto al principio del interés superior de la infancia, el derecho a la igualdad y no discriminación de niñas, niños o adolescentes, al no permitir una victimización o revictimización que se traduzca en una amenaza en contra de su seguridad que conlleve consecuencias negativas a largo plazo en su persona, la propia presencia de sentimientos nocivos como: *angustia, ansiedad, tristeza o miedo*, e incluso, efectos traumáticos que le impidan lograr un sano y pleno desarrollo a lo largo de su vida.

#### ***4.5. Denuncias que atenten contra el Respeto a los Derechos Humanos de aquellos grupos en situación de vulnerabilidad.***

La **dignidad** no es una simple declaración "moral", sino que se trata de una norma jurídica que consagra un derecho fundamental a favor de la mujer, de las comunidades indígenas, de diversidad sexual, de personas con discapacidad, de los migrantes y de toda persona por el mero hecho de serlo, al garantizarle ser tratada como tal y no como un objeto susceptible a ser humillado, degradado, envilecido, cosificado o cualquier otra conducta de hostigamiento, acoso sexual, acoso laboral y discriminación.

De tal manera, su estricto respeto deriva de la especial condición de éstas, **al tener una disminución radical de autoprotección**, por lo que se asume la responsabilidad de establecer iniciativas en beneficio de las personas afectadas, contribuyendo al goce efectivo de sus derechos, al garantizar que bajo ninguna circunstancia se les restrinja la presentación de su denuncia, la cual, de inmediato se hará del conocimiento a la autoridad municipal que resulte competente, quien deberá brindar el apoyo psicológico o jurídico necesario.



Es por ello, según sea el caso, se girará oficio urgente a cualquiera de las autoridades siguientes: **a) Instituto Municipal de la Mujer; b) Dirección de Atención a los Pueblos Indígenas; c) Subdirección de Diversidad, y d) Dirección de Atención al Migrante** de este Ayuntamiento de Tijuana, quienes de acuerdo a sus atribuciones y facultades, quedarán obligadas a brindar el apoyo necesario de las personas que resulten afectadas.

Los **PRINCIPIOS** que deben ser tomados en consideración al momento de recibir y analizar una denuncia que atente contra la **dignidad**, son los siguientes:

- I.- Debida diligencia;
- II.- Respeto;
- III.- No revictimización;
- IV.- Confidencialidad;
- V.- Igualdad y no discriminación;
- VI.- Celeridad;
- VII.- Presunción de buena fe; y
- VIII.- Presunción de inocencia y garantía de audiencia.

Además, los **CRITERIOS DE OBSERVANCIA OBLIGATORIA** que se deberán analizar cuando sean presentadas denuncias que transgredan el Respeto a los Derechos Humanos, serán los siguientes:

- a)** Atender de manera exacta, los **actos** u **omisiones** narrados por la persona afectada o denunciante, y considerar que la vulneración a la **dignidad**, puede acreditarse aun cuando no se hayan alcanzado los objetivos perseguidos, o no se hubiera causado un daño;
- b)** La intencionalidad para cometer la conducta denunciada, no es un elemento indispensable para configurar la vulneración a la dignidad;
- c)** Facilitar los medios de denuncia, atención y trámite que permita el acceso y participación en cualquier etapa de la investigación o procedimiento;
- d)** Se tomarán en cuenta los elementos que pudieran representar discriminación por: género, preferencias sexuales, religión, opiniones, edad, discapacidad, origen étnico, estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas;



- e) Tener presente que en la mayoría de los casos se trata de conductas de realización oculta, por tanto, no es indispensable que la persona afectada o denunciante proporcione indicios, evidencias o pruebas directas, pues deberán considerarse las circunstancias de tiempo, modo y lugar, como la mecánica de los hechos a partir de su narrativa, sin prejuzgar ni desestimar los elementos de convicción o probatorios que obren en el expediente;
- f) Analizar los indicios, evidencias o pruebas, de manera razonable, fundada y motivada que sean presentadas;
- g) Abstenerse de trasladar la carga probatoria a la persona afectada o denunciante;
- h) Evitar que se incurra en conductas revictimizantes en el desahogo de diligencias y actuaciones en cualquier etapa, por tanto, no deberá desestimarse de su relato, el realizar cuestionamientos reiterativos o innecesarios, manifestaciones de rechazo, reproche o culpabilización, el empleo de estereotipos y prejuicios, como la confrontación directa con la persona denunciada, entre otras.

En definitiva, con los **principios y criterios de observancia** adoptados, se tutela la **dignidad**, al ser necesario que las personas afectadas o denunciantes desarrollen integralmente su personalidad entendida como: *la vida, la integridad física - psíquica, honor, privacidad, nombre, imagen, libre desarrollo de la personalidad y estado civil.*

#### **4.6 Denuncias presentadas ante los Comites de Ética.**

Cualquier persona que conozca de posibles incumplimientos al Código de Ética, así como al Código de Conducta, podrá acudir ante el Comité de Ética del Órgano Centralizado, Desconcentrado y Descentralizado de la Administración Pública Municipal que resulte competente, para presentar su denuncia o acusación, a la cual, en caso de existir, se deberán anexar los elementos probatorios con lo que se cuente, como: documental (es), testimonial (es), audio o video (s), o cualquier otro que acredite esa falta administrativa.

En ese sentido, el Secretario Técnico del Comité de Ética que así corresponda, establecerá los medios para la recepción y trámite de denuncias, sin perder de vista que estas podrán ser de manera anónima.

Por tanto, se deberán garantizar los principios a que alude el capítulo que antecede, lo cuales fueron estipulados en los puntos I al VIII.



Cuando la denuncia actualice una falta administrativa o vulnere los principios rectores del servicio público, deberá remitirse sin demora alguna y sin mayor trámite a la Dirección de Investigación y Determinación de la Sindicatura Procuradora, mediante oficio que será signado por el Presidente del Comité o en su caso, por el Secretario Técnico.

Siendo importante destacar que para el cumplimiento en la **atención** y **trámite** de las denuncias, se atenderá por lo previsto en la **Norma Técnica Administrativa 60** denominada: "Lineamientos para la integración y funcionamiento de los Comités de Ética y Prevención de Conflictos de Interés de la Administración Pública Municipal de Tijuana y Guía para la Elaboración del Código de Conducta".

Finalmente, los Comités de Ética deberán tomar las medidas físicas como electrónicas, para conservar la confidencialidad de la persona afectada, denunciante y demás involucradas.

#### **4.7. Del idioma.**

Los actos administrativos deberán realizarse en idioma español.

Cuando las personas no hablen o no entiendan el idioma español y acudan a presentar su denuncia correspondiente, se tendrá la obligación de proveerse de un traductor o intérprete, se les permitirá hacer uso de su propia lengua o idioma, al igual que las personas que tengan algún trastorno de lenguaje que dificulte la comunicación.

En el caso de que el denunciante o algún testigo no hablen o entiendan el idioma español deberá (n) ser asistido (s) por traductor o intérprete para su debida comunicación, el cual será designado por la Dirección de Investigación y Determinación del personal administrativo que cuente con el conocimiento suficiente del idioma o lenguaje requerido.

El denunciante por su cuenta podrá nombrar traductor o intérprete de su confianza.

#### **4.8. Información con fines estadísticos y de difusión institucional.**

Aquella información que se establezca para fines estadísticos, de análisis de datos o difusión, deberá asegurar la disociación de datos personales, de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables en materia de transparencia, acceso a la información pública y protección de datos personales.



## **5.- MEDIDAS DE PROTECCIÓN QUE PERMITAN EVITAR REPRESALIAS DIRECTAS, INDIRECTAS O INTIMIDACIÓN.**

El presente capítulo, tendrá aplicación exclusivamente para aquellos casos en los que personas se encuentren en una **situación de riesgo** por su participación de forma directa o indirecta en una investigación por hechos de corrupción, o aquellos que atenten contra su dignidad.

Como requisito fundamental para que resulte admisible la **medida de protección**, esta deberá encontrarse sustentada con información sensible que revele o acredite posibles actos o hechos de corrupción de carácter administrativo, la vulneración a la dignidad de una persona, así como la posible identificación de la (s) persona (s) que lo (s) ponga (n) en **situación de riesgo**.

En ese sentido, la información proporcionada deberá advertir las circunstancias de tiempo, modo y lugar en que sucedieron los hechos.

La solicitud de **medida de protección** se realizará de manera conjunta con la denuncia correspondiente, sirviendo para tal efecto, el formulario anexo a esta Norma Técnica.

### **5.1 De los Principios.**

Los **PRINCIPIOS** que deben ser tomados en consideración por aquellos funcionarios que les corresponda la **atención** y **tramite** de medidas de protección, serán los siguientes:

**a) Celeridad e inmediatez:** La autoridad investigadora adoptará y llevará a cabo de manera oportuna, con celeridad o en su caso inmediatez, las gestiones necesarias para la aplicación de medidas de protección;

**b) Consentimiento:** Nadie podrá ser obligado a aceptar las medidas de protección aquí establecidas. La aceptación deberá manifestarse de forma expresa;

**c) Enfoque diferencial y de perspectiva de género:** Se tomará en cuenta los actos de violencia, amenazas y modalidades de acoso que afectan de manera especial y discriminatoria a determinados grupos sociales;

**d) Enfoque transformador:** Las medidas de protección contribuirán a la eliminación de los esquemas de discriminación, vulneración y marginación que pudieron derivarse a causa de los hechos informados;

**e) Idoneidad:** La medida de protección será adecuada y proporcional al fin perseguido;



**f) Necesidad:** Las medidas de protección deben decretarse para que prevalezca la integridad del denunciante, ante el peligro o riesgo inminente en que se sitúa con motivo de la información aportada;

**g) Proporcionalidad:** Las medidas de protección serán proporcionales al riesgo y se aplicarán, en cuanto fueren necesarias para garantizar la seguridad de la persona protegida; y

**h) Temporalidad:** Las medidas de protección son de carácter temporal y en ningún caso podrán tener una vigencia indeterminada.

### **5.2 Situaciones de Riesgo.**

Quien aporte información sensible sobre posibles hechos de corrupción y que se encuentre en **situación de riesgo** producto de represalias (directas - indirectas) o intimidación, tiene derecho a solicitar **medidas de protección** que podrán ser otorgadas por la Sindicatura Procuradora.

Para identificar una **situación de riesgo**, deberá priorizarse la información contextual disponible, así como los elementos de prueba que sean aportados; por lo que, al momento de individualizar un riesgo que menoscabe los derechos de la persona servidora pública, persona física o moral, será bajo las siguientes categorías:

- Miedo a represalias o amenazas en mi espacio de trabajo, el cual se pueda tornar en un ambiente irrespetuoso, con lenguaje inapropiado o expresiones de burla;
- Despido;
- Rescisión del contrato laboral;
- Descenso de categoría (puesto de menor responsabilidad);
- Supervisión o vigilancia injustificada de funciones;
- Cambio a otra unidad administrativa o área;
- Modificación de horario;
- Obstaculización de las posibilidades de ascenso laboral;
- Exposiciones a trabajos de alto riesgo, exigencias y demandas complejas;



- Denegación injustificada de vacaciones u otro tipo de permiso o licencia;
- Sometimiento a procedimientos civiles o penales; y
- Sometimiento a investigación y vigilancia.

Hay situaciones de riesgo que de manera individual no representan peligro inminente, pero al combinarlos pueden ser factibles a un nivel de riesgo alto; cuando se encuentren estos casos, es necesario precisar que riesgos se actualizan de manera conjunta.

### **5.3 Medidas de Protección.**

La autoridad competente decretará u otorgará una **medida de protección**, tomando en consideración: **a)** La vulnerabilidad del sujeto de protección; **b)** La situación de riesgo; **c)** La importancia del caso; y **d)** La trascendencia de la información, datos o elementos de pruebas que sean aportados.

Al momento de presentar una denuncia, será obligatorio **bajo protesta de decir verdad**, manifestar los datos o indicios que permitan advertir un acto o hecho de corrupción o la vulneración a su dignidad, así como, la situación de riesgo en la que se encuentre.

Toda **medida de protección** dependerá de la situación de riesgo que sea identificada por la autoridad investigadora, de una forma enunciativa mas no limitativa, ante el deber de la máxima protección a las personas denunciantes.

Las **medidas de protección**, según la situación de riesgo, podrán ser catalogadas de la siguiente manera:

#### **5.3.1. Preventivas.**

I. **Resguardo de Identidad**, la identidad no podrá ser revelada a menos que se cuente con el consentimiento explícito de la persona denunciante; y

II. **Protección de la información**, garantizando su debido tratamiento, control, manejo, reserva, custodia, transferencia y protección de datos personales.

#### **5.3.2. Laborales.**

I. **Protección laboral**, en la que se incluye el despido, la suspensión y cambio de área de adscripción.

II. **Conservar puesto, salario y prestaciones**, conforme a las condiciones laborales que se tenían antes del conocimiento de las posibles represalias.



**III. Reubicación**, a un área distinta de la misma sede donde realice sus actividades laborales, procurando que las funciones a realizar sean similares a las que tenía asignadas anteriormente y sin que ello implique la reducción en su sueldo, prestaciones y demás condiciones de trabajo;

**IV. Restricción de cualquier acto de acoso laboral**, afectación o actos de molestia para el desempeño de sus funciones.

**V. Restricción de cualquier acto de represalia**, respecto de su empleo, cargo o comisión, ya sea directa o indirecta.

**VI. Restricción de desventajas administrativas**, tales como la cancelación de permisos, periodos vacacionales, etcetera; y

**VII. Restricción de exigencias laborales**, que impliquen alto riesgo y demandas complejas.

### **5.3.3. Individuales.**

**I. Asesoría Jurídica;**

**II. Atención psicológica;** y

**III. Acompañamiento psicosocial** para el seguimiento de la denuncia e investigación, por parte de la autoridad municipal competente.

### **5.3.4. Colectivas, inherentes a las personas morales.**

Además de las previstas en los párrafos que anteceden, si el sujeto de protección tiene una relación contractual con la Administración Pública Municipal, se garantizarán las cláusulas que se hubiesen pactado en el mismo, sin que concluyan de manera anticipada a consecuencia de su denuncia; es por ello que se tendrá la obligación de resguardar su identidad y protección de la información sensible proporcionada.

### **5.4 Implementación de las Medidas de Protección.**

Una vez determinada la o las medidas de protección, la autoridad investigadora emitirá oficio y/o gestionará ante las autoridades municipales competentes, el cumplimiento dado a las mismas.

Las **medidas de protección preventivas**, serán determinadas e implementadas por la autoridad investigadora desde el momento que tenga conocimiento de la situación de riesgo, debiendo velar por el debido tratamiento de los datos personales e información proporcionada en donde se involucre la identidad de la persona denunciante e información sensible que hubiese sido proporcionada.



Estas medidas deberán de ser aplicadas de manera inmediata, las cuales serán parte de la investigación motivada por la medida de protección otorgada.

Las **medidas de protección laborales** serán determinadas por la autoridad investigadora e implementadas por la dependencia municipal donde se hubiesen suscitado los hechos, a quien se le deberá requerir el cumplimiento dado a la misma. Por tanto, ese organismo contará con 5 días hábiles para rendir su informe.

Las **medidas de protección individuales** serán determinadas por la autoridad investigadora e implementadas por el Órgano Público Municipal competente a brindar asesoría jurídica, dar seguimiento, acompañamiento psicosocial o atención psicológica a la persona denunciante, debiéndosele requerir el cumplimiento dado a la misma. Para ello, el ente contará con 5 días hábiles para rendir su informe.

Las **medidas de protección colectivas** inherentes a personas morales, serán gestionadas ante la Oficialía Mayor, quien a través de su Departamento de Adquisiciones de Bienes y Servicios, es el facultado para suscribir este tipo de contratos; por tanto, resulta necesaria su colaboración que permita cumplir con la medida de protección decretada.

Para hacer cumplir sus requerimientos, la autoridad investigadora implementará cualquiera de las medidas de apremio a que alude el artículo 120 de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Baja California.

### ***5.5 Seguimiento y Conclusión de la Medida de Protección.***

La autoridad investigadora dará seguimiento a las medidas de protección implementadas, verificando que las mismas sean cumplidas por la autoridad competente, para posteriormente determinar si se requiere una nueva medida, o bien, si la existente ya no es factible, debido a que la situación de riesgo ya no se encuentra presente.

En caso de detectar que las medidas de protección no son implementadas por la autoridad municipal competente, se dará inicio de una investigación por cuenta separada.

Las medidas de protección serán modificables y dadas por concluidas en cualquier momento, cuando así lo determine la autoridad investigadora.



## **6.-DE LA DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y DETERMINACIÓN.**

### **6.1. *Departamento de Denuncias.***

De acuerdo a las atribuciones y facultades del Departamento de Denuncias, tendrá además, la obligación de brindar orientación y asesoría jurídica a las personas afectadas o denunciantes que comparezcan para hacer del conocimiento la vulneración de un derecho, o bien, un acto u omisión contrario a la Ley.

Se atenderán las denuncias en contra de personas servidoras públicas, policías activos y auxiliares adscritos a la Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana Municipal, así como de aquellos particulares que al efecto prevé la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Baja California.

En consecuencia, se deberá cumplir con las disposiciones generales que se establecen en el **Punto 4.3** denominado "Denuncias" y demás relativos a esta Norma Técnica.

### **6.2. *Departamento de Investigación de Servidores Públicos.***

Una vez recibida la denuncia, el Departamento que resulte competente, ya sea de servidores públicos o policías, la radicará bajo el número de expediente o folio asignado por el Departamento de Denuncias, ordenando realizar las acciones necesarias, con el objeto de allegarse con elementos esenciales que permitan determinar la posible existencia o no, de una falta administrativa.

El acuerdo de inicio contendrá lo siguiente:

**I.-**Lugar y fecha de elaboración;

**II.-**Nombre de la persona afectada, denunciante o víctima;

**III.-**Nombre y cargo de la persona servidora pública involucrada;

**IV.-**Descripción de las acciones y líneas de investigación que se consideren necesarias para el esclarecimiento de los hechos;

**V.-**Determinación del marco jurídico de aplicación, tratándose de investigación de hechos en términos de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Baja California y/o Reglamento del Servicio Profesional de Carrera y de Seguridad Social de la Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana para el Municipio de Tijuana, Baja California; y



**VI.-Nombre y cargo de la autoridad facultada para llevar a cabo la investigación y del personal que auxiliará en la misma.**

Para la continuidad de la investigación y su determinación, se valorará los casos que por la naturaleza del asunto, se hubiese requerido la actuación de una autoridad distinta Municipal, o bien, se realice una diligencia que requiera una gestión distinta a la solicitud de información.

### **6.2.1 Tipos de Acuerdos.**

**a) Acuerdo de Tramite:** Son aquellos que se emiten con motivo a la recepción de una promoción para hacerla constar, cualquier determinación procedimental, u otro aspecto o actuación que la autoridad competente deba tramitar.

Cuando se **reciba reiteradamente una queja o denuncia**, se deberá agregar mediante un acuerdo de integración al expediente de inicio para evitar duplicidad de investigaciones, emitiendo en su caso, un acuerdo de conocimiento.

**b) Acuerdo de Acumulación:** Se realizará cuando existan varios procedimientos de investigación que puedan ser resueltos en un solo acto, relacionados con un mismo servidor o grupo de servidores públicos y sobre los mismos hechos o conexos.

Se tendrá que verificar si existen denuncias presentadas con anterioridad respecto a los mismos hechos que se encuentren en proceso de investigación, a efecto de identificar y determinar una posible acumulación.

Se acumulará la investigación al expediente de mayor antigüedad, para continuar con su trámite.

Toda documentación que se genere durante la indagatoria, deberá agregarse en su expediente respectivo, en original con firma autógrafa o copia certificada, foliada y anexada conforme a la fecha de su recepción, de tal manera que la última actuación quede debajo de las realizadas con anterioridad, y así sucesivamente.

Dicho expediente tendrá que estar sujeto, a efecto para evitar el fácil desprendimiento de las hojas.



### **6.2.2 Diligencias de Investigación.**

Durante el procedimiento de investigación, podrán realizar todo tipo de diligencias y actos, con el propósito de obtener elementos de convicción que resulten ser idóneos y suficientes para acreditar la falta administrativa.

De manera enunciativa más no limitativa, se citan algunas diligencias que podrá ordenar el departamento competente:

**a)** Citación de la persona afectada, denunciante o víctima. Cuando se estime necesario para la investigación, podrá citarse para que ratifique su denuncia, especificando o ampliando las circunstancias de tiempo, modo y lugar en que sucedieron los hechos, o en su caso, aporte mayores elementos, datos e indicios que permitan atribuir una responsabilidad administrativa.

**b)** De igual forma, podrán citarse por oficio a las personas servidoras públicas que puedan tener conocimiento de los hechos, con el fin de constatar su veracidad.

**c)** Solicitud de requerimiento de información y documentación. Las autoridades investigadoras, podrán efectuar requerimientos a los organismos centralizados, desconcentrados y descentralizados de la Administración Pública Municipal, o aquellas de competencia Estatal o Federal, siempre y cuando se realicen mediante oficio y que la documentación soporte permanezca en original.

Para atender los requerimientos se otorgará un plazo de hasta **5 días hábiles**, a partir de la recepción del oficio o comunicado, mismo que podrá prorrogarse por otro plazo igual, siempre que sea solicitada por la autoridad.

**d)** Otras diligencias de investigación: Se podrán solicitar auditorías, reconocimientos o inspecciones, peticiones de dictámenes periciales e implementación de usuarios simulados de conformidad con las disposiciones legales administrativas aplicables.

Los Departamentos de Investigación de Servidores Públicos o Policías, para hacer cumplir sus requerimientos, podrá imponer las medidas de apremio previstas en el artículo **120** de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Baja California; a bien, en el artículo **225** fracción **XVII** del **Reglamento** del Servicio Profesional de Carrera y de Seguridad Social de la Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana para el Municipio de Tijuana, Baja California.

### **6.2.3 Actas de las Diligencias.**

Durante la tramitación del procedimiento de investigación, podrán levantarse actas circunstanciadas de todas las diligencias que se practiquen, con obligación de ser suscrita por quien (es) en ella intervengan (n), y si se negaran a hacerlo, se asentará tal situación.



Las actas son constancias de las actuaciones y diligencias practicadas durante la investigación, a través de ellas, queda asentada la intervención llevada a cabo; por lo cual, deberán contener comomínimo lo siguiente:

I.- Lugar, fecha y hora en que se inicia la diligencia;

II.- Nombre y cargo del servidor público ante el que se desahoga la diligencia y fundamento de su actuación;

III.- Datos generales del compareciente (en caso de ser procedente);

IV.- Identificación oficial con que se acredita;

V.- Exhortación para conducirse con verdad;

VI.- Motivo de la diligencia;

VII.- Manifestaciones efectuadas por el compareciente, y en su caso, de la persona que lo asiste en la diligencia (en caso de ser procedente);

VIII.- Hora de término del acta; y

IX.- Firmas de las personas que hubieran intervenido en ella, y en su caso, de dos testigos de asistencia.

Durante la comparecencia, se podrán formular preguntas que permitan conocer la verdad histórica de los hechos.

### ***6.3. Departamento de Determinación de Policías.***

Este departamento realizará los acuerdos de solicitud de inicio de procedimiento para la imposición de **correctivo disciplinario** ante la Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana Municipal o el **inicio de procedimiento de responsabilidad administrativa y separación definitiva** ante la Comisión del Servicio Profesional de Carrera de la Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana.

Para dar cumplimiento a lo anterior, deberán observar las disposiciones establecidas en el Reglamento del Servicio Profesional de Carrera y de Seguridad Social de la Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana para el Municipio de Tijuana, Baja California.



#### **6.4. Información básica a recabar de los Presuntos Responsables.**

El expediente se integrará con información básica obligatoria, aquella documentación de la persona servidora pública denunciada, siendo ésta como mínimo, la siguiente:

- a) Nombramiento o en su caso, el contrato de trabajo con fecha en que ocurrieron los hechos;
- b) Última área de adscripción, así como la correspondiente a la fecha en que ocurrieron los hechos;
- c) Nombre y cargo del superior jerárquico inmediato;
- d) Registro Federal de Contribuyentes con Homoclave;
- e) Constancia de percepciones recibidas en la fecha que sucedieron los hechos;
- f) Último domicilio particular registrado;
- g) Lugar y domicilio laboral;
- h) Evidencia documental de la antigüedad laboral en la dependencia o entidad, así como el puesto que desempeña; y
- i) Solicitud de expediente personal.

La información anterior, será recabada previo informe solicitado a la autoridad competente (Oficialía Mayor / Recursos Humanos) o bien, Administradores en el caso de tratarse de paramunicipales (organismos descentralizados).

#### **6.5. Archivo por falta de elementos, datos o indicios.**

Se **concluirá por archivo** la investigación, cuando no se reúnan elementos suficientes para demostrar la infracción y presunta responsabilidad, o bien, no se aporten datos o indicios mínimos que permitan llevar a cabo la indagatoria, de conformidad a lo dispuesto en el **párrafo tercero** del artículo **100** de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Baja California; o bien, en lo previsto en la fracción **XI** del artículo **130** del Reglamento del Servicio Profesional de Carrera y de Seguridad Social de la Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana para el Municipio de Tijuana, Baja California, según corresponda la competencia.



## **7.- DE LA DIRECCIÓN SOCIAL.**

Será a través de su Departamento de Quejas y Servicios Públicos, la facultada para **recibir las peticiones, quejas y sugerencias, dando seguimiento a las solicitudes de los ciudadanos**, derivadas de la prestación de los servicios públicos que otorga el Ayuntamiento.

Por lo tanto, el **Departamento de Quejas y Servicios Públicos requerirá** a los organismos centralizados, descentralizados y desconcentrados de la Administración Pública Municipal que sea (n) catalogado (s) como instancia (s) responsable (s), el **trámite y seguimiento de la queja**; así, una vez obtenida la respuesta se podrá resolver su cumplimiento; con lo cual, se estará en posibilidad de informar al ciudadano afectado(a).

Los expedientes de petición, queja y/o sugerencias ciudadanas que sean abiertos podrán ser concluidos por las siguientes causas: **no ser procedente al ámbito municipal, por desistimiento del ciudadano y/o falta de interés del ciudadano**; la falta de interés se actualizará cuando la Dirección Social intente contactar al ciudadano a través de los medios de contacto que señaló en su formato de petición, queja y/o sugerencia, por un plazo de tres días hábiles y no se tenga respuesta.

La **PETICIÓN, QUEJA O SUGERENCIA** deben contener, entre otros aspectos:

**I.-** Datos de identificación de la persona denunciante;

**II.-** La obligación del quejoso o persona afectada de manifestar **"bajo protesta de decir verdad"** los hechos que le consten y constituyan los antecedentes de su queja;

**III.-** Datos de identificación del servicio público municipal que sea vea afectado, o bien, aquellos datos que permitan su reconocimiento.

**IV.-** Narración breve de hechos en forma clara y sucinta, precisando las circunstancias de tiempo, modo y lugar, o bien, aquellos datos e indicios que permitan identificar el servicio público;

**V.-** La manifestación expresa de contar con elementos probatorios que acredite su dicho;

**VI.-** En los supuestos de peticiones o sugerencias, referir de manera breve dicha (s) circunstancia(s); y

**VII.-** De poder establecer gráficamente la localización del servicio afectado; el formato de queja correspondiente contará con un apartado especial donde se podrá realizar un croquis de la ubicación.



Los servicios públicos que deberá garantizar el municipio son: *alumbrado público, limpia, recolección y traslado de basura, bacheo, limpia de calles, parques, jardines y su equipamiento, de seguridad y tránsito, de catastro y control urbano*, o bien, aquellos trámites que sean otorgados por los diversos organismos de la Administración Pública Municipal.

Para hacer cumplir sus requerimientos, el Departamento de Quejas y Servicios Públicos implementará cualquiera de las medidas de apremio a que alude el artículo 120 de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Baja California.

## **8.- POLÍTICAS DE OPERACIÓN.**

**Política 1.** La presente Norma Técnica, tendrá como **objeto** principal la **atención, trámite y resolución** de denuncias vinculadas con faltas administrativas graves y no graves previstas en la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Baja California, en la obligación que al efecto prevé el Reglamento del Servicio Profesional de Carrera y de Seguridad Social de la Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana para el Municipio de Tijuana, Baja California.

Además, de aquellas conductas de **acción u omisión** que incumplan los principios, valores, reglas de integridad y compromisos previstos en el Código de Ética de las Personas Servidoras Públicas del Ayuntamiento de Tijuana.

**Política 2.** La "**denuncia**" es el mecanismo de control eficaz para combatir la corrupción, al constituir el único medio de almacenamiento, custodia, consulta, reproducción, verificación, administración y transmisión de información.

**Política 3.** Toda vez que la "**denuncia**" es el medio u acto donde se hace del conocimiento la **acción u omisión** en que incurre una persona servidora pública o particular, será necesario para su presentación, cumplir con los requisitos que al efecto prevé el **Punto 4.3**.

**Política 4.** Para el **ejercicio, protección y restitución** de los derechos de las niñas, niños y adolescentes, que tengan conocimiento o hubiesen intervenido en hechos que afecten su esfera jurídica y psicológica, se deberá informar al **Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Tijuana, Baja California**, en los términos previstos en el **Punto 4.4**, con el objetivo de garantizar su equilibrio emocional.

Los principios que deberán ser atendidos por las personas servidoras públicas a quienes les corresponda tramitar las denuncias y su investigación, se encuentran establecidos en el **Punto 4.4** de esta Norma Técnica.



**Política 5.** En los casos o supuestos de “denuncias” que atenten contra el Respeto a los Derechos Humanos de la mujer, de comunidades indígenas, de diversidad sexual, de personas con discapacidad y migrantes, que tengan una **disminución radical de autoprotección** bajo ninguna circunstancia se les deberá restringir su presentación.

Por ello, según sea el caso, se deberá informar a las autoridades siguientes **a) Instituto Municipal de la Mujer; b) Dirección de atención a los Pueblos Indígenas c) Subdirección de Diversidad y, d) Dirección de Atención al Migrante**, todas del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California, para el cumplimiento a lo previsto en el **Punto 4.5** de este instrumento.

Los principios y disposiciones generales que serán atendidos por las personas servidoras públicas que les corresponda el trámite de denuncias y su investigación, quedan establecidos en el **Punto 4.5**.

**Política 6.** Cualquier persona que conozca de posibles incumplimientos al Código de Ética como al Código de Conducta, y quiera presentar su denuncia, podrá acudir ante el Comité de Ética del organismo centralizado, desconcentrado y descentralizado de la Administración Pública Municipal, que resulte competente.

Para la **atención y trámite** de las mismas, se observará lo previsto en la Norma Técnica Administrativa 60 denominada: “*Lineamientos para la integración y funcionamiento de los Comités de Ética y Prevención de Conflictos de Interés de la Administración Pública Municipal de Tijuana y Guía para la Elaboración del Código de Conducta*”.

Cuando la denuncia actualice una falta administrativa o vulnere los principios rectores del servicio público, se remitirá sin demora alguna ni mayor trámite a la Dirección de Investigación y Determinación de la Sindicatura Procuradora.

Los Comités de Ética estarán obligados a cumplir con lo que previsto en el **Punto 4.6** de esta Norma Técnica.

**Política 7.** Toda aquella información que se establezca para fines estadísticos, de análisis de datos o difusión, deberá asegurarse la disociación de datos personales, conforme a las disposiciones jurídicas aplicables en materia de transparencia, acceso a la información pública y protección de datos personales, tal como lo dispone el **Punto 4.8**.



**Política 8.** Quien aporte información sensible sobre posibles hechos de corrupción y que se encuentre en **situación de riesgo** producto de represalias (directas - indirectas) o intimidación, tiene derecho a solicitar medidas de protección que podrán ser otorgadas en los terminos previstos en el Punto 5 de este instrumento.

Se otorgarán, medidas de protección tanto a personas servidoras públicas, como personas físicas o morales.

Los principios que serán aplicados con carácter obligatorio por aquellos funcionarios que les corresponda atender y tramitar la **medida de protección**, quedan colmados en el **Punto 5.1** de esta norma.

La identificación de situaciones de riesgo, la determinación de medidas de protección, su implementación, seguimiento y conclusión, serán de acuerdo a lo estipulado en los **Puntos 5.2, 5.3, 5.4 y 5.5** de este instrumento.

**Política 9.** Con independencia de las obligaciones y facultades que le atribuye el Reglamento Interno de la Sindicatura Procuradora para el Municipio de Tijuana, Baja California a la Dirección de Investigación y Determinación, para la **atención y trámite** de denuncias, se cumplirá de manera enunciativa más no limitativa, los Puntos 6.1, 6.2, y 6.3 de esta Norma Técnica.

**Política 10.** La información básica a recabar de los presuntos responsables por parte de la autoridad competente, quedará prevista en el **Punto 6.4** de la Dirección de Investigación y Determinación, teniendo la obligación de ser recabada e integrada al expediente administrativo.

**Política 11.** Se **concluirá por archivo** la investigación, cuando no se reúnan elementos suficientes para demostrar la infracción y presunta responsabilidad, o no se aporten datos e indicios mínimos que permitan llevar a cabo la indagatoria, de conformidad a lo dispuesto en el **párrafo tercero** del artículo 100 de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Baja California; o bien, según sea el caso, en lo previsto por la fracción **XI** del artículo **130** del Reglamento del Servicio Profesional de Carrera y de Seguridad Social de la Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana para el Municipio de Tijuana, Baja California, lo anterior, de conformidad en el **Punto 6.5**.

**Política 12.** Con independencia de las obligaciones y facultades que le atribuye el Reglamento Interno de la Sindicatura Procuradora para el Municipio de Tijuana, Baja California a la Dirección Social, para la **atención , tramite y seguimiento** de quejas por incumplimiento de Servicios Público Municipales, deberá observarse de manera enunciativas más no limitativa lo dispuesto en el **Punto 7** de esta Norma.



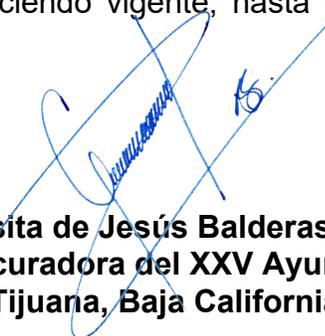
Será la Dirección Social, a través de su Departamento de Quejas y Servicios Públicos la facultada para requerir a los diversos organismos centralizados, descentralizados y desconcentrados de la Administración Pública Municipal, el cumplimiento a la prestación de sus servicios.

## **9.- VIGENCIA Y PERIODO DE REVISIÓN.**

La Norma Técnica Administrativa No. 45 será evaluada periódicamente por la Sindicatura Procuradora a través de la Dirección de Normatividad, con la finalidad de incrementar su eficiencia y facilitar su aplicación.

Este ordenamiento normativo será actualizado por el / la Síndico (a) Procurador (a) a través de la Dirección de Normatividad cuando sea necesario, tomando en consideración las sugerencias y observaciones manifestadas por la Sindicatura Procuradora y las dependencias involucradas en los procedimientos regulados por la presente Norma.

En consecuencia, la Norma Técnica Administrativa No. 45 se evalúa y modifica el 29 de mayo de 2025 permaneciendo vigente, hasta en tanto no se emita una nueva actualización.



**Psic. Teresita de Jesús Balderas Beltrán**  
**Síndica Procuradora del XXV Ayuntamiento**  
**De Tijuana, Baja California.**



## DENUNCIA

No. de Expediente: \_\_\_\_\_

La presente **DENUNCIA**, es relativa a los actos u omisiones que actualicen una falta administrativa no grave o grave previstas en la **Ley** de Responsabilidades Administrativas del Estado de Baja California; de las obligaciones que al efecto prevé para los elementos policiacos el Reglamento del Servicio Profesional de Carrera y de Seguridad Social de la Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana para el Municipio de Tijuana, Baja California, o del incumplimiento al Código de Ética; por tanto, bajo protesta de decir verdad manifiesto:

### DATOS PERSONALES

<b>Nombre (s)</b>	<b>Apellido Paterno:</b>	<b>Apellido Materno:</b>
<b>Domicilio</b>	<b>Nacionalidad:</b>	
<b>Telefono:</b> (    ) _____ - _____	<b>Correo Electrónico:</b>	

En caso de ser infante quien comparece a **DENUNCIAR**, su intervención será en compañía de sus padres o tutores, quedando obligados a suscribir de manera conjunta el presente acto.

Sus datos personales se encuentran protegidos en términos de lo señalado por las leyes y demás disposiciones aplicables en materia de Transparencia y Protección de Datos Personales. Además, los datos personales que se recaben (nombre completo, correo electrónico, teléfono particular, sexo, edad, escolaridad, ocupación *-todos opcionales-*, y que desee aportar para el fin antes señalado, no serán materia de transferencia, salvo que se actualice alguna de las excepciones previstas en el artículo 22 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

**En el supuesto, de ser funcionario quien denuncia, deberá proporcionar los datos siguientes:**

<b>Puesto Desempeñado:</b>	<b>Área Adscripción:</b>
----------------------------	--------------------------

#### NOMBRE/CARGO/ÁREA ADSCRIPCIÓN DE LA (S) PERSONA (S) "DENUNCIADA":

Nombre	Cargo	Área de Adscripción / Lugar
Nombre	Cargo	Área de Adscripción / Lugar

De no conocer el nombre de la persona denunciada, proporcione su media filiación que permita satisfacer el requisito de precisar su identidad.

Señas particulares como: *complexión, estatura, edad aproximada, tipo y color de pelo, color de ojos*, o bien, la existencia de alguna característica física que permita diferenciar de los demás a aquella persona denunciada.





En el supuesto, de contar con elementos de prueba que anexe a su denuncia, clasifíquelos de acuerdo al orden siguiente:

PRUEBA (S)	Son anexadas SI / NO	DESCRIPCIÓN
Documental (es)		
Audio (s) / Video (s)		
Imágenes / Fotografías		
Otros Especifique en la descripción		

### MEDIDAS DE PROTECCIÓN

Para decretar o considerar que una medida de protección sea procedente, la Sindicatura Procuradora, analizará de manera detallada la SITUACIÓN DE RIESGO producida por represalias (directas-indirectas) o intimidación, en los supuestos a) La vulnerabilidad del sujeto de protección; b) La situación de riesgo; c) La importancia del caso; y d) La trascendencia de la información, los datos o elementos de pruebas que sean presentados.

<b>Manifestación expresa de solicitud de medida de protección</b>	SI [ ]	
	NO [ ]	

Para ser procedente su medida de protección, como requisito, deberá expresar la situación de riesgo en que se encuentre.

### GRUPOS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD

Dada la disminución radical de autoprotección para este tipo de grupos, la Sindicatura Procuradora, contribuye al goce efectivo de sus derechos, al garantizar que bajo ninguna circunstancia se les restrinja la presentación de su denuncia o se trate de revictimización, debiendo informar a la autoridad competente su situación; por ello, de considerarse pertenecer a un grupo en situación de vulnerabilidad, marque con una ' / ' a cual de los siguientes

Niñas, niños y adolescentes. [ ]	Mujer bajo vulnerabilidad [ ]
Comunidad Indígena. [ ]	Diversidad Sexual [ ]
Persona con discapacidad. [ ]	Migrantes Nac /Ext [ ]

En los supuestos que, la persona afectada solicite medidas de protección o se considere en los supuestos de un grupo en situación de vulnerabilidad, y esto sea a consideración de que los HECHOS SEAN FALSOS, SIMULADOS, ALTERADOS u OCULTEN INFORMACIÓN, se dará vista a las autoridades penales competentes, por la probable comisión de un delito de falsedad documental ante las autoridades administrativas.

**Nombre y Firma**

Ciudadano / Persona Servidora Pública

Sello de  
recepción

hora/fecha

**Nombre y Firma**

Funcionario Receptor

**Nombre y Firma**

Del padre, madre o tutor  
en los supuestos de tratarse  
de denuncias relacionadas con la infancia.

**Nombre y Firma**

Del traductor o interprete de su confianza



**TIJUANA**  
XXV AYUNTAMIENTO



**SINDICATURA  
PROCURADORA**

**QUEJAS Y  
SUGERENCIAS**

## DEPARTAMENTO DE QUEJAS DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES

FOLIO:

La presente Queja o sugerencia, es con base a lo dispuesto por el artículo 8, fracción XIII de la ley del Régimen Municipal para el Estado de Baja California, en relación con los artículos 2, 4 y 6 fracción I, II Y III del Reglamento interno de la Sindicatura Procuradora para el Municipio de Tijuana, Baja California.

**NOMBRE: (S)**

**PRIMER APELLIDO:**

**SEGUNDO APELLIDO:**

**EDAD:**

**NACIONALIDAD:**

**OCUPACIÓN:**

**TELEFONO:**

**CORREO ELECTRONICO:**

Sus datos personales se encuentran protegidos en términos señalados por las leyes y demás disposiciones aplicables en materia de transparencia y protección de datos personales. Los datos personales se reciban (nombre completo, correo electrónico, teléfono particular, seco, escolaridad, ocupación) " todas opcionales, y que desea aportar para el fin antes señalado, no serán materia de transparencia, salvo que se actualice algunas de las excepciones previstas en el artículo 22 de la ley General de Protección de datos personales en posesión. De sujetos obligados.

### HECHOS

**Fecha de los hechos:**

**Si conoce la hora, favor de indicarla:**

**Favor de anotar el "trámite" o "servicio" que solicitó (ejemplo, Alumbrado Público):**

### NARRE EL MOTIVO DE SU QUEJA

En caso de contar con un testigo, favor de anotar nombre completo y teléfono:

Otra, prueba para su Queja, (video, documento etc).

