



MUNICIPIO DE LEÓN
FICHA TÉCNICA DE VALORACIÓN DOCUMENTAL
(LGA, Artículo 50-53 y 56)

FO-SHA/DGA/DAT-ICCA01

1.- ORDEN ORIGINAL
1.1 DATOS DE LA SERIE / SUBSERIE

Fondo Documental	Municipio de León		
Subfondo	Sistema de agua potable y alcantarillado de León		
Sección/Subsección	Órgano Interno de Control		
Clave y denominación de la serie	10C 08 Atención a quejas y sugerencias		
Clave y denominación de la subserie:	--		
Descripción de la Serie/Subserie	Recepción y atención de las quejas, denuncias y sugerencias respecto a los servicios internos del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado de León.		
Tipología documental (indicar el soporte en que se encuentran)	<ul style="list-style-type: none"> • Formato de la queja, denuncia y/o sugerencias (libre) • Oficio para turnar queja sobre los servicios al interior. • Oficio de requerimiento por parte de la Contraloría Municipal. (solo en los casos de intervención de esta) • Oficio de atención a la queja, reporte o denuncia. 		
Fechas extremas:	De:	A:	Año de cierre de la serie:
	2023		

2.- DATOS DE CONTEXTO

2.1 ÁREAS QUE APLICAN LA SERIE /SUBSERIE

Áreas de la unidad administrativa que intervienen en la generación, recepción, trámite y conclusión de los asuntos o temas a que se refiere la serie.
Todas las áreas que integran la unidad administrativa.
Secretaría de Transparencia y Rendición de cuentas

Handwritten notes and signatures in blue ink on the right margin, including a large signature at the bottom.



MUNICIPIO DE LEÓN
FICHA TÉCNICA DE VALORACIÓN DOCUMENTAL
(LGA, Artículo 50-53 y 56)

FO-SHA/DGA/DAT-ICCA01

2.2- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO O FUNCIÓN QUE DA ORIGEN A LA SERIE.

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
Recepción de queja, denuncia o sugerencia	1.1 Recibe quejas, denuncias o sugerencias por cualquier medio de captación (Oficio, escrito, correo electrónico y vía telefónica), pudiendo ser de los ciudadanos, del área de Transparencia y rendición de cuentas, autoridades externas y de la Contraloría Municipal. 1.2 Analiza el hecho e identifica el área.	Responsable de Atención y Seguimiento a Quejas, Denuncias y Sugerencias.
Atención de queja, denuncia o sugerencia del servicio	2.1 Elabora oficio, turna al área involucrada y solicita que proporcione atención al requerimiento de la solicitud.	Responsable de Atención y Seguimiento a Quejas, Denuncias y Sugerencias.
	2.2 Recibe oficio de la atención brindada a la problemática.	Responsable de Atención y Seguimiento a Quejas, Denuncias y Sugerencias.
	2.3 Emite respuesta al ciudadano o en su caso se turna respuesta a la Contraloría Municipal. Termina procedimiento.	

2.3.- DEPENDENCIAS O ENTIDADES RELACIONADAS CON LA DOCUMENTACIÓN DE LA SERIE / SUBSERIE PARA DESARROLLAR, GESTIONAR O TRAMITAR ALGUNA ACTIVIDAD DEL PROCEDIMIENTO.

Dependencias o Entidades	Proceso vinculado a la Serie/Subserie
Contraloría Municipal	Es la unidad administrativa que remite las quejas y/o denuncias respecto al servicio prestado por el SAPAL.
Secretaría de Transparencia y Rendición de Cuentas	Es la unidad administrativa que remite las quejas y/o denuncias respecto al servicio prestado por el SAPAL.

3.- FUNDAMENTO DE LA SERIE / SUBSERIE

Ley, reglamento, etcétera	Especificar artículo, fracción, inciso, etcétera
Reglamento de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Tratamiento para el Municipio de León	Unidades administrativas de la Contraloría Artículo 102. Para el ejercicio de sus atribuciones y cumplimiento de sus obligaciones, la Contraloría Interna contará con los siguientes departamentos: IV. Departamento de Atención y Seguimiento a quejas, denuncias y

Handwritten signatures and initials in blue ink on the right margin, including a large signature that appears to be 'Roberto...'



MUNICIPIO DE LEÓN
FICHA TÉCNICA DE VALORACIÓN DOCUMENTAL
(LGA, Artículo 50-53 y 56)

FO-SHA/DGA/DAT-ICCA01

	<p>sugerencias. Atribuciones del Departamento de Atención y Seguimiento a quejas, denuncias y sugerencias Artículo 108. El Departamento de Atención y Seguimiento a quejas, denuncias y sugerencias, tendrá las siguientes atribuciones:</p> <p>V. Recibir y canalizar las sugerencias vinculadas con la prestación del servicio, en coordinación con el área competente al interior del SAPAL;</p>
<p>Manual de control interno para las dependencias, entidades y órganos autónomos de la administración pública municipal de León, Gto.</p>	<p>3.- Actividades de control 301. Opere un sistema o buzón de quejas, denuncias y sugerencias al interior de la Dependencia, Entidad u Órgano Autónomo - preferentemente anónimo-, por medio del cual los colaboradores de la institución puedan revelar hechos o situaciones que pongan en riesgo la operatividad organizacional.</p>

4.- ANÁLISIS Y JUSTIFICACIÓN DE VALORES DOCUMENTALES DE LA SERIE O SUBSERIE

Valor Documental Primarios y Secundarios		
Valor		Justificación
P- Administrativo:	X	Los documentos son evidencia de las actividades propias del proceso del Órgano Interno de Control en cuanto al turno de quejas y/ denuncias a su interior o bien a la Contraloría Municipal.
P- Legal:		
P- Fiscal o Contable		
S- Informativo (*)		
S- Evidencial (*)		
S- Testimonial (*)		

5.- ASIGNACIÓN DE PLAZOS Y DESTINO FINAL

Plazos de conservación		Justificación
Total Vigencia	2	Se contempla este periodo en caso de que sea solicitado por parte del ciudadano o por parte de la Contraloría Municipal.
Archivo de trámite:	1	Se conserva en caso de ser consultado por parte de productor.

Handwritten notes and signatures on the right margin:
 - Vertical signature: *Rodolfo...*
 - Large signature: *[Signature]*
 - Other initials: *B, g, d, Q*



MUNICIPIO DE LEÓN
FICHA TÉCNICA DE VALORACIÓN DOCUMENTAL
(LGA, Artículo 50-53 y 56)

FO-SHA/DGA/DAT-ICCA01

2020-2022	010 Atención a quejas y denuncias		X						2	3	5	Baja Document al
-----------	--------------------------------------	--	---	--	--	--	--	--	---	---	---	------------------

Fundamento expreso que sustentó la función:
2020
Reglamento de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Tratamiento para el Municipio de León, Gto.
Unidades administrativas de la Contraloría
Artículo 102. Para el ejercicio de sus atribuciones y cumplimiento de sus obligaciones, la Contraloría Interna contará con los siguientes departamentos:
IV. Departamento de Atención y Seguimiento a quejas, denuncias y sugerencias
Artículo 108. El Departamento de Atención y Seguimiento a quejas, denuncias y sugerencias, tendrá las siguientes atribuciones:
V. Recibir y canalizar las sugerencias vinculadas con la prestación del servicio, en coordinación con el área competente al interior del SAPAL.

¿Los documentos producidos en el ejercicio de esta función han sido integrados como parte de un mismo expediente?

Sí No

En caso de No, Indica cómo se han venido integrando:

(*) ¿Los valores, vigencias y destino final de la (s) serie (s) antecesora(s) se ratifican de acuerdo a su CADIDO correspondiente? Sí No X

En caso de no, indica que se modifica.
Derivado del análisis en la presente ficha técnica de valoración documental, se determina modificar la vigencia, en donde anteriormente contaba con 5 años en total y ahora cuenta con 2 años, debido a que, una vez terminado el procedimiento de la Atención a quejas y denuncias, esta documentación se consulta esporádicamente.

Conclusiones Grupo Interdisciplinario (19)	Rúbrica
Director de Archivo de Concentración	<i>José Adrían Cuervo Esquivel</i>
Grupo Interdisciplinario (Coordinación de archivos)	<i>Luz Araceli Delgado</i>
Grupo Interdisciplinario (Titular Dirección Jurídica)	<i>Juan Francisco Torres Loredo</i>

Fredy Navarro
[Handwritten marks and signatures]



MUNICIPIO DE LEÓN

FICHA TÉCNICA DE VALORACIÓN DOCUMENTAL

(LGA, Artículo 50-53 y 56)

FO-SHA/DGA/DAT-ICCA01

Grupo Interdisciplinario (Titular Contraloría)	Diana Paola Areiza Zavala	
Grupo Interdisciplinario (Titular Archivo Histórico)	Rodolfo Herrera Pérez	
Grupo Interdisciplinario (Titular de Desarrollo Institucional)	Verónica T. Gutiérrez C.	
Grupo Interdisciplinario (Titular Unidad de Transparencia)	Mario Jaramaz Cortés	
Grupo Interdisciplinario (Titular Tecnologías de Información)	Carlos A. Córdova Hdez.	

6.- DATOS DE ELABORACIÓN:

Fecha de elaboración:	27 de junio de 2023	
Enlace de Archivo (Nombre y firma):	 Lic. Nicolás Hernández Galindo Auxiliar de Jurídico de Servicios Generales	
	 C.P. Javier Alejandro Rodríguez Cadena. Encargado de Despacho de la Gerencia de Servicios Administrativos	
Participantes (responsables de procesos) (22)		
Nombre	Cargo	Firma
Lic. Rubí Sarahí Hernández Jiménez	Auxiliar C	
Lic. Carlos Alberto Juárez Tinoco	Jefe de Atn. y Seg. a Quejas, Denuncias y Sugerencias	
Validación del Director General (Nombre y Firma):	 C.P. Ma. Guadalupe Razo Aguirre Titular de la Contraloría Interna del SAPAL	

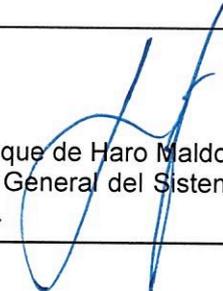


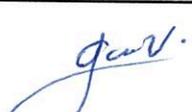
MUNICIPIO DE LEÓN

FICHA TÉCNICA DE VALORACIÓN DOCUMENTAL

(LGA, Artículo 50-53 y 56)

FO-SHA/DGA/DAT-ICCA01

Validación del Titular (Nombre y Firma)	 Ing. Enrique de Haro Maldonado Director General del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado de León.
---	---

Asesor de Archivo de Trámite		
(Nombre y Firma)	 Lic. Ana Valeria García Moreno Analista de archivos de trámite	 Lic. Alejandra Bañuelos Romo Analista de archivos de trámite
	 C.P. Claudia Isela Sánchez Alcaraz Directora de Archivos de Trámite	 Lic. Sara Cecilia Casillas Martínez Coordinador de archivos de trámite
	 Arq. Rodolfo Herrera Pérez. Director de archivo Histórico	 Lic. Carolina Vargas Vidales Analista de archivo histórico

Anexo 1

FO-SHA/DGA/DAT-ICCA01

Anexo complementario a la Ficha Técnica de Valoración Documental.**1. Orden original y Procedencia**

Serie/Subseries: 10C 08 Atención a quejas y sugerencias	Productor: Sistema de Agua Potable y alcantarillado de León / Órgano Interno de Control
--	--

1.1 Áreas que aplican la serie/SubserieNivel jerárquico del productor de la serie: Superior Medio Operativo **1.2 La serie documental refiere a una función:**

Sustantiva (aquellas relacionadas con las funciones esenciales, que definen la razón de ser e identidad de la unidad administrativa)	Común (tienen como característica ser comunes en todas las unidades administrativas)
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

1.3 ¿La documentación producida se encuentra única y exclusivamente en esta serie? Sí No ParcialEn caso de No o Parcial, de qué forma: Original Copia

¿En qué serie y/o unidad administrativa es recapitulada?

En el caso de los oficios remitidos por la Contraloría Municipal, se encuentra una copia en sus expedientes de la serie 010 Atención a quejas y denuncias.

2. Contexto y Contenido*Función que da origen a la Serie***2.1** Mencionar los antecedentes que dieron origen a la serie. (tendencias socioeconómicas o actividades que incidieron para la función del productor)**2.2** Mencionar los programas (de gobierno) de los que forma parte la serie:

N/A

2.3 Mencionar el grado de importancia de la serie con relación a la ciudadanía.
¿Por qué?

Alto

Medio

La documentación contenida en esta serie, se considera alta ya que es el medio que tiene la ciudadanía para ser escuchada y atendida, al no existir, se estaría dejando en estado de indefensión.

Handwritten signatures and marks on the right margin, including a large signature that appears to read "Fidel...".

Bajo	
------	--

3. Cumplimiento de Obligaciones y Rendición de Cuentas

3.1 ¿La serie documental refiere información acerca de cumplimiento de obligaciones o aspectos de rendición de cuentas?
(cuenta pública, informes, información pública de oficio) Sí No

En su caso de sí:
a) Fundamento y motivación:

b) Fecha de prescripción o caducidad de la obligación:

3.2 ¿Se vulnerarían derechos u obligaciones al dar de baja la documentación producida en la serie? Sí No

En caso de sí:
a) Fundamento y motivación:

b) Fecha de prescripción o caducidad de la obligación:

4. Utilización

4.1 ¿Conoces si existe o hubo un acuerdo de reserva en la información de la serie?	Plazos de reserva: El productor menciona que no tiene conocimiento de que exista un acuerdo de reserva.
---	--

4.2 ¿Durante la etapa de trámite o en concentración ha sido objeto de demanda frecuente por parte del productor, investigador o ciudadanos?

 Sí No

4.3 ¿La información que se llega a producir, recibir o utilizar en esta serie, contiene datos personales sensibles?

 Sí No

En caso de Si, señale el tipo de dato:

5. Diplomacia.

5.1 Los expedientes son:

Handwritten notes and signatures in blue ink on the right margin, including a large signature at the top and several initials and marks below.

Originales <input checked="" type="checkbox"/>	Copias <input type="checkbox"/>	Completos <input checked="" type="checkbox"/>
Observaciones	Observaciones	Observaciones
5.2 Volumen y producción de la serie		
¿Cuántos expedientes generas al mes o al año de tu proceso? (Volumen de la documentación de la serie)	Se generan un aproximado de 400 expedientes por año, el volumen de fojas varía, de 5 a 30 fojas.	
6. Trascendencia histórica y social (*)		
6.1 La información contenida en los documentos que comprende la serie refieren a cuestiones de trascendencia o impacto para la institución donde fueron generados o para la Administración Municipal? <input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> No En caso de sí, motivación:		
6.2 ¿La información que contiene la serie es útil para conocer en un futuro como funcionaba la institución o la sociedad? <input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> No En caso de sí, motivación:		
6.3 ¿La serie contiene información referente a personajes relevantes, servidores públicos de alto nivel o acontecimientos de trascendencia histórica del municipio? (*) <input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> No En caso de sí, motivación:		

Radob. M...

[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature at the bottom right and several smaller ones along the right margin.]

(*) Llenado y/o ratificación de la Dirección de Archivo Histórico.